

平成30年度上半期指定管理者管理運営状況シート

様式 3

●施設の概要

| | | | |
|-------------|---|-----|---------------|
| 所管課 | 教育委員会 市民体育課 | | |
| 指定管理者名 | 株式会社 技研サービス | | |
| 指定期間 | 平成29年4月1日 ~ 平成34年3月31日 | | |
| 選定方法 | <input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募 | | |
| 料金制 | <input checked="" type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input type="checkbox"/> 料金徴収なし | | |
| 指定管理委託料(年額) | 3館及び1プール一括 87,000,000円 | | |
| 施設の設置目的 | スポーツを振興し、市民の心身の健全な発達を図るため | | |
| 施設名 | (1)岐阜市北部体育館 | 所在地 | 岐阜市正木1020-2 |
| 施設概要 | 開設年月 昭和56年4月 競技場(36m×29.4m) バスケットボール2面、バレーボール2面、バドミントン8面、テニス2面、卓球16台 柔道場、剣道場、卓球場、トレーニング室 | | |
| 施設名 | (2)岐阜ファミリーパーク体育館 | 所在地 | 岐阜市山県北野2078-1 |
| 施設概要 | 開設年月 昭和62年11月 競技場(36m×36m) バスケットボール2面、バレーボール2面、バドミントン8面、テニス2面 トレーニング室、卓球場 | | |
| 施設名 | (3)岐阜市北西部体育館 | 所在地 | 岐阜市則松2-65-2 |
| 施設概要 | 開設年月 平成2年8月 競技場(36m×34m) バスケットボール2面、バレーボール2面、バドミントン8面、テニス2面 卓球場 | | |
| 施設名 | (4)岐阜市北部市民プール | 所在地 | 岐阜市正木1020-2 |
| 施設概要 | 開設年月 昭和61年7月 一般プール(25m×17m・8コース) ・ 幼児プール(248㎡) | | |

●利用状況

| (4)岐阜市北部体育館 | | H30 上半期 | H29 下半期 | H29 上半期 | H28 下半期 | H28 上半期 |
|------------------|-----|----------|---------|---------|---------|---------|
| 利用者数(単位:人) | | 37,335 | 36,390 | 42,249 | 39,041 | 41,890 |
| 各室稼働状況(%) | 競技場 | 95.5 | 96.9 | 94.7 | 97.1 | 95.8 |
| | 剣道場 | 44.1 | 49.9 | 47.0 | 45.4 | 47.2 |
| | 柔道場 | 31.6 | 36.6 | 35.3 | 36.4 | 33.3 |
| (7)岐阜ファミリーパーク体育館 | | H30 上半期 | H29 下半期 | H29 上半期 | H28 下半期 | H28 上半期 |
| 利用者数(単位:人) | | 27,325 | 22,562 | 31,966 | 24,400 | 31,615 |
| 各室稼働状況(%) | 競技場 | 67.7 | 76.1 | 79.5 | 78.3 | 79.8 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| (8)岐阜市北西部体育館 | | H30 上半期 | H29 下半期 | H29 上半期 | H28 下半期 | H28 上半期 |
| 利用者数(単位:人) | | 23,341 | 20,290 | 25,989 | 17,078 | 24,990 |
| 各室稼働状況(%) | 競技場 | 86.9 | 84.1 | 86.6 | 88.6 | 86.5 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| (10)岐阜市北部市民プール | | H30 上半期 | H29 下半期 | H29 上半期 | H28 下半期 | H28 上半期 |
| 利用者数(単位:人) | | 6,577 | | 6,723 | | 7,973 |
| 各室稼働状況(%) | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | Hj30 上半期 | H29 下半期 | H29 上半期 | H28 下半期 | H28 上半期 |
| 利用者数合計(単位:人) | | 94,578 | 79,242 | 106,927 | 80,519 | 106,468 |

●業務の履行確認

| 区分 | 確認事項 | 履行状況 |
|-----------|---|--|
| 利用者サービス | <p>①供用日・供用時間の遵守</p> <p>②適切な人員配置</p> <p>③広報の方策</p> <p>④苦情への対応</p> | <p>①岐阜市体育館条例及び施行規則、岐阜市民プール条例及び施行規則に則って、開館日及び開館時間を遵守。</p> <p>②統括責任者及び業務担当が全館を統括管理して、各館には館長、副館長を配置。加えて受付・清掃職員を適宜配置して常時2名体制で運営。</p> <p>③広報ぎふや施設ホームページ、館内掲示を活用して、広報活動を実施。 ・施設ホームページのトピックスにイベント情報等をツイッターを開設して体育館情報を随時発信して、設置広報を実施 ・月毎の行事予定表を館内に掲示し、駐車場の緩和を図る。 ・トレーニングルームにアスリートの写真掲載 ・年齢別の平均体力表などの掲示 ・館内ロビーに季節の飾りつけ、3体育館、北部プールの施設パンフレットの設置。 ・施設の利用申込み案内を館内に設置</p> <p>④利用者カードと投書箱を設置してアンケート調査を実施。ご意見やご要望などを把握して速やかに対応。また、スポーツ教室の受講者を対象としたアンケート調査も実施。その他、受付での声掛け運動を励行して、より細やかなご意見などの聞き取りに努めています。</p> |
| 指定事業・自主事業 | <p>下記指定事業の実施</p> <p>①体育館スポーツ教室</p> <p>②体育館デー</p> <p>下記自主事業の実施 ファミリーパーク体育館 ・自販機(アイス)の設置 北部体育館 ・やさしいピラティス教室開催 ・頑張らない運動術教室開催 ・女性の筋トレ教室開催 ・ストレッチ教室開催 北西部体育館 ・自販機(アイス)の設置 ・バランスボール教室開催</p> | <p>①北部体育館 8種目(16コース)・ファミリーパーク体育館 5種目(7コース)・北西部体育館 5種目(6コース) 受講者 (第1回)総数 808人</p> <p>①北部・北西部体育館 平成31年2月開催予定 ②ファミリーパーク体育館 平成31年3月開催予定</p> <p>ファミリーパーク体育館 ・自販機(アイス)の設置</p> <p>北部体育館 ・やさしいピラティス教室(7月～9月 9回) ・頑張らない運動術教室(7月 1回) ・女性の筋トレ教室(9月～10月 8回) ・ストレッチ教室(9月～10月 8回) 北西部体育館 ・自販機(アイス)の設置 ・バランスボール教室(7月～9月 8回)</p> |
| 施設管理 | <p>②警備業務</p> <p>③し尿浄化槽維持管理業務</p> <p>④施設・設備点検業務</p> <p>⑤消防用設備保守点検</p> <p>⑥電気工作物保安全管理業務</p> | <p>①日常清掃(毎日)・定期清掃(2ヶ月毎) ・事務室や倉庫などの清掃及び整理整頓の実施。 ・巡回時に気が付いた箇所を随時清掃。</p> <p>②機械警備 ・毎日(午後9時30分～翌午前8時30分) ・休館日(午前8時30分～翌午前8時30分)</p> <p>③し尿浄化槽維持管理業務 ・毎月の定期点検実施</p> <p>④施設・設備点検業務 ・職員による日常点検を実施 ・専門業者による各種設備の定期点検を実施</p> <p>⑤消防用設備保守点検 ・年2回点検</p> <p>⑥電気工作物保安全管理業務 ・年6回点検</p> |

| 区分 | 確認事項 | 履行状況 |
|-----------|--|--|
| 施設修繕 | <p>下記の観点からの修繕実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・迅速な修繕の実施 <p>・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備</p> | <p>修繕の実施:上半期 16件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者が安全、安心に利用できる施設であることを最優先に迅速な修繕を実施。 <p>【北部体育館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女子トイレ水道蛇口修繕 ・競技場ネット支柱溶接修繕 ・テニスネットのワイヤー張替え ・AEDバッテリー交換2ヶ(体育館・プール) ・トレッドミル修理(ランニングマシン)修繕 ・幼児プール(すべり台)給水管破損修繕 ・浄化槽フロート交換工事 ・玄関天井ボード修繕 <p>【ファミリーパーク体育館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボイラー漏電ブレイカー交換 ・ボイラー圧力センサー交換 ・AEDバッテリー交換 ・テニスネットのワイヤー張替え ・9月15日から館内修繕の為休館(12月28日迄予定) <p>【北西部体育館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・男子トイレ水漏れ修繕 ・AEDバッテリー交換 ・みんなのトイレ手洗い水漏れ修繕 <p>指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートや聞き取りの要望に迅速に対応。 ・利用者からの要望を聞くだけでなく、日常から職員が器具、備品などの点検及び整備を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・職員による修繕・整備 <p>【北部体育館】</p> <ul style="list-style-type: none"> 敷地柵外剪定 水道止水栓調節・照明器具確認 ・器具庫の整理整頓 競技場非常扉修繕 ・トレーニングジムの器具修繕 <p>【ファミリーパーク体育館】</p> <ul style="list-style-type: none"> 剪定・草刈り・ラケット修繕・器具庫の整理整頓・バスケットゴールネット取替え <p>【北西部体育館】</p> <ul style="list-style-type: none"> 剪定・草刈り・器具庫整理整頓 ・バスケットゴールネット取替え ・バレーボール用床ポストカバー修理 |
| 危機管理・法令遵守 | <p>①個人情報の保護</p> <p>②非常時の対応策</p> <p>③関係法令の遵守</p> | <p>①個人情報の保護</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係法令に基づいた対応の徹底 ・個人情報保護マニュアルの整備 ・個人情報が含まれた紙媒体の管理の徹底 ・個人情報漏えい対応保険への加入 <p>②非常時の対応策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアル及び防災管理マニュアルの整備。 ・防火管理者の選任と消防避難訓練の実施。 ・管理職職員の防火管理者講習の受講 ・AED日常点検の実施。 ・緊急時に警備員の派遣体制を構築。 <p>③関係法令の遵守</p> <ul style="list-style-type: none"> ・岐阜市体育館条例及び施行規則、岐阜市民プール条例及び施行規則などの関係法令を遵守。 |

●利用者評価

| 利用者アンケートの実施状況 | <p>①「利用者カード」(団体利用)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・すべての施設利用団体へ依頼 ・質問項目「利用頻度」「満足度」「職員のあいさつ」「職員の接遇」「設備の不備」「ご意見ご要望」 <p>②「利用者アンケート」(常設アンケート)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・常設の投書箱により回収 ・質問項目「ご意見」「利用頻度」「性別」「年齢層区分」 <p>③スポーツ教室「受講者アンケート」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・閉講時に受講者に依頼 ・質問項目「参加頻度」「きっかけ」「満足度」「満足できた・できなかった理由」「受講してみたい種目」「ご意見」 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|--|-------|------------|-------|------|------|----|------|-------|--|--|--|--|--|--|-------|---------|-------|-------|------|------|------|-------|---------|-------|-------|------|------|------|-----------|--|--|--|--|--|--|-------|---------|-------|-------|------|------|------|-------|---------|-------|-------|------|------|------|---------|--|--|--|--|--|--|-------|---------|-------|-------|------|------|------|-------|---------|-------|-------|------|------|------|---------|--|--|--|--|--|--|-------|---------|-------|-------|------|------|------|-------|---------|-------|-------|------|------|------|--|------------|------|----|-----|----|------|-------|---------|-------|-------|-------|------|------|-------|---------|-------|-------|-------|------|------|
| 利用者アンケートの実施結果 | <p>①「利用者カード」(団体利用)</p> <p>回収枚数 1933枚</p> <p>○利用頻度区分</p> <p>「初めて利用」 104団体 「複数回利用」 1829団体</p> <table border="1" data-bbox="400 562 1394 936"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>大変満足・満足 合計</th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>ふつう</th> <th>不満</th> <th>大変不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>「満足度」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(93.2%)</td> <td>76.9%</td> <td>16.3%</td> <td>6.7%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(97.0%)</td> <td>68.8%</td> <td>28.2%</td> <td>3.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>「職員のあいさつ」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(93.3%)</td> <td>77.9%</td> <td>15.4%</td> <td>6.7%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(97.0%)</td> <td>69.1%</td> <td>27.9%</td> <td>3.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>「職員の接遇」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(94.2%)</td> <td>77.9%</td> <td>16.3%</td> <td>5.8%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(97.1%)</td> <td>69.3%</td> <td>27.8%</td> <td>2.8%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>「設備の不備」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(93.2%)</td> <td>73.0%</td> <td>20.2%</td> <td>6.7%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(87.0%)</td> <td>63.5%</td> <td>23.5%</td> <td>3.6%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>その他ご意見(口頭を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最近の体育館がきれいで、職員の対応も親切で、いろいろな飾り付けもあって楽しい雰囲気です。 ・受付をした段階で必要なものが窓口に用意してありますごいと思いました。 ・熱心な指導を頂き先生に感謝しています。今後もよろしくお願いします。 <p>②「利用者アンケート」(常設アンケート)</p> <p>報告事項なし</p> <p>③第1回スポーツ教室「受講者アンケート」</p> <p>回収枚数 578枚</p> <p>○参加頻度区分</p> <p>「初めて参加」 55枚、「2回目以上」 523枚</p> <table border="1" data-bbox="400 1234 1394 1346"> <thead> <tr> <th></th> <th>大変満足・満足 合計</th> <th>大変満足</th> <th>満足</th> <th>ふつう</th> <th>不満</th> <th>大変不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>初めて参加</td> <td>(81.8%)</td> <td>38.2%</td> <td>43.6%</td> <td>14.5%</td> <td>0.3%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>2回目以上</td> <td>(85.1%)</td> <td>38.4%</td> <td>46.7%</td> <td>11.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>その他ご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・先生・職員の方々がとてもよくして頂き、気持ちよく出かけて来れた。(北西部) ・健康作りに大いに役立ちました。(北西部) ・練習時に先生からの確かなアドバイスを頂きとても充実していました。(北部) ・フォーメーションの練習が大変勉強になり、楽しくできました。(ファミリーパーク) | 項目 | 大変満足・満足 合計 | 大変満足 | 満足 | ふつう | 不満 | 大変不満 | 「満足度」 | | | | | | | 初めて利用 | (93.2%) | 76.9% | 16.3% | 6.7% | 0.0% | 0.0% | 複数回利用 | (97.0%) | 68.8% | 28.2% | 3.0% | 0.0% | 0.0% | 「職員のあいさつ」 | | | | | | | 初めて利用 | (93.3%) | 77.9% | 15.4% | 6.7% | 0.0% | 0.0% | 複数回利用 | (97.0%) | 69.1% | 27.9% | 3.0% | 0.0% | 0.0% | 「職員の接遇」 | | | | | | | 初めて利用 | (94.2%) | 77.9% | 16.3% | 5.8% | 0.0% | 0.0% | 複数回利用 | (97.1%) | 69.3% | 27.8% | 2.8% | 0.0% | 0.0% | 「設備の不備」 | | | | | | | 初めて利用 | (93.2%) | 73.0% | 20.2% | 6.7% | 0.0% | 0.0% | 複数回利用 | (87.0%) | 63.5% | 23.5% | 3.6% | 0.0% | 0.0% | | 大変満足・満足 合計 | 大変満足 | 満足 | ふつう | 不満 | 大変不満 | 初めて参加 | (81.8%) | 38.2% | 43.6% | 14.5% | 0.3% | 0.0% | 2回目以上 | (85.1%) | 38.4% | 46.7% | 11.0% | 0.0% | 0.0% |
| 項目 | 大変満足・満足 合計 | 大変満足 | 満足 | ふつう | 不満 | 大変不満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 「満足度」 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 初めて利用 | (93.2%) | 76.9% | 16.3% | 6.7% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 複数回利用 | (97.0%) | 68.8% | 28.2% | 3.0% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 「職員のあいさつ」 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 初めて利用 | (93.3%) | 77.9% | 15.4% | 6.7% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 複数回利用 | (97.0%) | 69.1% | 27.9% | 3.0% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 「職員の接遇」 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 初めて利用 | (94.2%) | 77.9% | 16.3% | 5.8% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 複数回利用 | (97.1%) | 69.3% | 27.8% | 2.8% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 「設備の不備」 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 初めて利用 | (93.2%) | 73.0% | 20.2% | 6.7% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 複数回利用 | (87.0%) | 63.5% | 23.5% | 3.6% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 大変満足・満足 合計 | 大変満足 | 満足 | ふつう | 不満 | 大変不満 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 初めて参加 | (81.8%) | 38.2% | 43.6% | 14.5% | 0.3% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2回目以上 | (85.1%) | 38.4% | 46.7% | 11.0% | 0.0% | 0.0% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 利用者からの要望・苦情と対処・改善 | <p>①利用者カード(団体利用)</p> <p>ご要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・卓球場に空調設備の設置要望 ⇒市と協議します。(継続要望) (北部・ファミリーパーク) ・洋式トイレを増やしてほしい。 ⇒各体育館順次設置計画あり ※ファミリー体育館工事(9/15～12/28)期間中に設置。 <p>②「利用者アンケート」(常設アンケート)</p> <p>なし</p> <p>③第1回スポーツ教室「受講者アンケート」</p> <p>「不満」のご意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・洋式トイレを増やしてほしい。 ⇒各体育館順次設置計画あり ※ファミリー体育館工事(9/15～12/28)期間中に設置。 ・卓球場にエアコンがほしい ⇒市と協議します。(継続要望) ・練習(テニス)ボールを増やしてほしい ⇒教室の開講前に準備します。 ・手帳、シールは不要ではないか ⇒多方面の活用もあり、市側窓口も異なるため中止することは現状ではありません。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

●指定管理者の選定基準に基づく評価

【体育館・プール(長良川以北)】

| 区分 | 選定基準 | 評価項目 | 具体的な業務要求水準 | 評価 | | |
|-----------------|--|--|---|-------|-----|-------|
| | | | | 指定管理者 | 所管課 | 評価委員会 |
| I 公平性 透明性 | 住民の平等利用が確保されること | (1) 平等利用を確保するための体制、モニタリングなど | ①利用者に安全と高品質なサービスを平等に提供する体制の構築 | A | A | A |
| | | (2) 情報公開、広報の方策 | ①広報等に関する方針 ②新規利用者の誘客・リピーター増加に向けた施策 ③ホームページの充実 ④ホームページアクセス状況の検証 | A | A | A |
| | | (3) 個人情報を保護するための方策 | ①個人情報保護に関する方針 ②個人情報保護の方策 ③職員への徹底 ④個人情報漏洩対応保険への加入 ⑤情報公開 ⑥情報公開への対応 ⑦マニュアル及び規程集の完備 | A | A | A |
| | | (4) その他指定管理者の提案によるもの | ①複数の指定管理者を誘めるスケールメリットの創出 | A | A | A |
| | | 区分評価 | | | | |
| II 効果性 | 事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること | (1) 既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容 | | A | A | A |
| | | (2) 利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など | ①利用者ニーズの把握及び実現 ②トラブル・苦情処理への基本的考え方 ③クレームへの対策 ④苦情対応 ⑤適切な遺失物管理 ⑥対応結果の開示 ⑦苦情・クレームの再発防止 | A | A | A |
| | | (3) 利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など) | ①施設価値を高める ②物的サービスの向上 ③利用者の利便性向上 ④より良い施設を目指して ⑤利用者支援に繋がる施策 | S | A | A |
| | | (4) 利用促進、利用者増の方策 | ①既存利用者への配慮 ②特性を考慮に入れた企画の推進 ③講座や教室の運営について ④利用率向上に繋がる新たな利活用策 ⑤子どもの体力向上に向けた事業(ファミリーパーク体育館) ⑥メタボリックシンドローム対策のための事業(北部体育館) ⑦指導者育成のための事業(北部体育館) ⑧介護予防対策のための事業(北西部体育館) ⑨施設活性化と利用促進のためのイベントの開催 | A | A | A |
| | | (5) サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど | ①業務評価・モニタリング | A | A | A |
| | | (6) 施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置 | ①管理運営組織 ②統括責任者を中心とした一括管理 ③職員の確保策 ④男女共同参画への取り組み | A | A | A |
| | | (7) その他指定管理者の提案によるもの | ①業務担当の配置 ②プールへの対応体制 ③自社での人員配置 | A | A | A |
| 区分評価 | | | | | A | |
| III 効率性 | 事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること | (1) 指定管理経費の妥当性(サービスとコストのバランスなど) | ①収支のポイント | A | A | A |
| | | (2) 収支計画の妥当性 | ②当社の指定管理者としての経験から | A | A | A |
| | | (3) 管理経費縮減の具体的方策 | ①人件費の抑制 ②光熱水費の削減 ③ライフサイクルを見据えた維持管理コストの軽減 ④職員のコスト意識 | A | A | A |
| | | (4) その他指定管理者の提案によるもの | ①5Mの排除 ②環境問題への取り組み ③環境に配慮した備品等の購入 | A | A | A |
| | | 区分評価 | | | | |

| 区分 | 選定基準 | 評価項目 | 具体的な業務要求水準 | 評価 | | |
|------------------|---|--|---|-------|-----|-------|
| | | | | 指定管理者 | 所管課 | 評価委員会 |
| IV 安定性 安全性 | 事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること | (1)経営基盤の安定性 | ②経営基盤 | A | A | A |
| | | (2)スタッフ配置の妥当性 | ①労働基準法の遵守 ②相互補完の精神 ③充実した労働環境の提供 | A | A | A |
| | | (3)組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等 | ①多岐に亘る有資格者集団 | A | A | A |
| | | (4)スタッフの管理、監督体制 | ①各種規程に基づいた管理運営 ②コンプライアンス ③経理の管理体制 ④現金管理の徹底 | A | A | A |
| | | (5)スタッフの人材育成の方策 | ①職員の研修計画 ②基礎教育・応用教育 ③他施設での事前研修 ④職員の心得 ⑤教育資料の整備 ⑥会議・技術研修 ⑦各種研修 ⑧指定管理物件相互の人事交流及び現場研修 ⑨職員向け掲示板(コミュニケーションボード) ⑩ユニホームの統一 ⑪本社からの定期的巡回及びチェック体制 ⑫個人面談の実施 ⑬5段階評価 | A | A | A |
| | | (6)リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど) | ①地元と施設と関連機関は安全確保の生命線 ②未然防止 ③情報管理 ④日常管理 ⑤施設内外の安全管理 ⑥安全管理体制 ⑦事故や怪我を防ぐために ⑧危機管理マニュアル ⑨安全管理のための研修 ⑩緊急時に対応できる備え ⑪利用者参加型の訓練・講習 ⑫防犯管理 ⑬防火管理 ⑭火災発生時の対応 ⑮防災管理マニュアル ⑯防災対応 ⑰日常で発生する事故の対応 ⑱緊急時の連絡体制 ⑲急病時対応 ⑳災害時や緊急時の対応 | A | A | A |
| | | (7)リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など) | ①賠償責任保険の加入 | A | A | A |
| | | (8)その他指定管理者の提案によるもの | ①被災時の相互扶助 ②被災時はお互い様 ③災害救援ベンダー | A | A | A |
| | | 区分評価 | | | | |
| 区分 | 選定基準 | 評価項目 | 具体的な業務要求水準 | 指定管理者 | 所管課 | 評価委員会 |
| V 貢献性 | 事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること | (1)地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先) | ①維持管理業務委託先の選定 ②業務委託に関する指導監督について | A | A | A |
| | | (2)地元の住民、高齢者、障害者等の雇用 | ①地域居住者雇用と地域貢献 ②高齢者の雇用 ③障がい者の雇用状況 ④障がい者の雇用計画 ⑤「働きたい!応援団 ぎふ」サポーター企業として | A | A | A |
| | | (3)地元での資材等の調達 | ①地域発展のために | A | A | A |
| | | (4)地元での社会活動等への参加 | ①社会貢献活動の推進 | A | A | A |
| | | (5)その他指定管理者の提案によるもの | ①地域貢献活動実績 | A | A | A |
| | | 区分評価 | | | | |

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

| | |
|------------------|---|
| 今期の取組み に対する評価 | <p>I-(2)-①②③④</p> <ul style="list-style-type: none">施設ホームページのトピックス及びツイッターにて施設のイベント情報や教室案内等を随時情報発信しています。市役所、施設予約サービス、岐阜市体育館(長良川南)、岐阜ファミリーパーク、岐阜市少年自然の家へのリンクもホームページ内に継続設置。なお、ホームページ閲覧ページ数は8,112ページで、昨年度上半期比で175.5%増加しており、ツイッターの開設と定期的な更新などにより順調に推移しています。3体育館及び北部プール共通の施設パンフレットを市内の当社指定管理施設等に継続設置して施設広報を実施しました。館内ロビーに季節の飾りつけを行って、親しみやすい施設環境の整備を継続して行いました。月毎の行事予定表を館内に掲示し、駐車場の緩和を図っています。(北部)やさしいピラティス(自主事業)などの開催案内と教室利用者の声を施設内に掲示公開することで、新規利用者へのPRを行っています。 |
| | <p>II-(1)-①②</p> <ul style="list-style-type: none">受付窓口には、事務室2名体制を厳守して1名が常駐して対応しています。職員は利用者から一見して職員とわかるよう、統一のユニフォームと名札を着用しています。施設の掲示物(利用案内等)を利用者目線で、随時見直しを図っています。北部体育館所管の無料テニスコート、トレーニング室、卓球場の体育館の案内を館内に設置。館内ロビーに季節の飾りつけを実施して、親しみやすい施設環境の整備を継続して行いました。優しいピラティス教室・頑張らない運動術教室・バランスボール教室・女性の筋トレ教室・ストレッチ教室の5教室を自主事業として開催して、利用者の健康増進、体力向上と利用者サービスの向上に取り組みました。自主事業として器械体操(北西部:新規)・子ども総合スポーツ(北部:継続)を後期に開催予定。 |
| | <p>II-(2)-①②</p> <ul style="list-style-type: none">全職員に施設利用者をお客様として迎えるよう特に挨拶及び声掛けを再確認し、実行しています。苦情などについては、時間を要することなく早急な対応を基本に実践しました。苦情などの情報は、館長会議で内容を協議して、全職員で情報を共有のうえ、再発防止に努めています。 |
| | <p>II-(3)-①②③④</p> <ul style="list-style-type: none">利用者増加への初歩は丁寧な対応であり、挨拶及び声掛け運動を重視して、気持ちよく施設をご利用いただくよう努めています。受付窓口には、事務室2名体制を厳守して、1名が常駐して接客にあたっています。職員は利用者から一見して職員とわかるよう、統一のユニフォームと名札を着用しています。館内ロビーに季節の飾りつけを実施して、親しみやすい施設環境の整備を行いました。7、8月の第3日曜のプールデーに先着50名のお子様を対象に粗品を呈星して(文房具)好評でした。利用者からの好意で借用を受けた風景写真を1ヶ月事に取替え展示しています。(北部体育館)利用者が安全、快適に利用できる施設であることを最優先に、要望のあった修繕や改善等を速やかに行いました。(テニスネットのワイヤーの張替え等)自販機(アイス)を継続設置してサービス向上に取り組みました。(北西部・ファミリー)北部体育館所管の無料テニスコート、トレーニング室、卓球場の体育館の案内を館内に設置。スポーツ教室開設の曜日、時間帯に使用不可能な卓球場等については、他の施設と連携を取り合い、空き状況など利用者へ情報提供を行っています。体育館出入口付近の雑草が利用者の運転の妨げにならないように、随時除草を行っています。 |
| | <p>II-(4)-⑤⑨</p> <ul style="list-style-type: none">優しいピラティス教室・頑張らない運動術教室・バランスボール教室・女性の筋トレ教室・ストレッチ教室の5教室を自主事業として開催して、利用者の健康増進、体力向上と利用者サービスの向上に取り組みました。自主事業として器械体操(北西部:新規)・子ども総合スポーツ(北部:継続)を後期に開催予定。 |
| | <p>II-(7)-①③</p> <ul style="list-style-type: none">統括責任者が各館を定期巡回すると共に業務担当が各館で勤務することで各館の状況を把握して、全館の統一した運営管理を実施しています。自社警備員の派遣体制を維持して、緊急時に備えています。 |

| | |
|--------------------------|--|
| | <p>IV-(3)-①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育館の総合的管理運営が要求される中で、建物総合管理を行っている当社の有資格者を必要に応じて派遣する体制を維持しています。また、職員が多彩な経歴を持ち、施設の軽微な修繕等で業務に生かしています。 <p>IV-(5)-④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪</p> <ul style="list-style-type: none"> ・危機管理等の各種マニュアルを全館に整備しました。 ・毎月の館長会議を基本に、各館で会議及び業務等の職員研修を実施しています。 ・各館の管理職員が防火管理者講習を受講して、複数の防火管理者講習の修了者を配置しています。 ・当社の他の指定管理施設を随時視察して、運営管理に関する情報を共有して運営管理を行っています。 ・職員は利用者から一見して職員とわかるよう、統一のユニフォームと名札を着用しています。 ・全館に引継ぎノートを作成して、職員の情報共有を行っています。 ・統括責任者が各館を定期巡回すると共に業務担当が各館で勤務することでチェック体制を整えています。 ・統括責任者が、施設を定期巡回して、職員個別に聞き取りを実施しています。 <p>V-(2)-①②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元地域で雇用した職員(55%)で施設運営を行っています。 ・60歳以上の高齢者(70%)の職員が、豊富な知識と過去の経験を業務に生かしています。 <p>V-(3)-①</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各業者による点検等は地元業者に積極的に依頼しています。(市内業者発注率83%) ・消耗品、資材等購入については、地元での調達に留意しています。 |
| <p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p> | <p>◆利用者増や満足度アップに繋げるため、より効果成果のある取り組みが増えることを期待する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・優しいピラティス教室・頑張らない運動術教室・バランスボール教室・女性の筋トレ教室・ストレッチ教室の5教室を自主事業として開催して、利用者の健康増進、体力向上と利用者サービスの向上に取り組みました。 ・利用者からの好意で借用を受けた風景写真を1ヶ月毎に取替え展示しています。(北部体育館) ・館内ロビーに季節の飾りつけを実施して、親しみやすい施設環境の整備を継続して行いました。 |
| <p>今後の取組み</p> | <p>I-(2)-② II-(2)-① (3)-③④ II-(4)⑥⑧⑨</p> <p>施設利用者をお客様として迎えるよう心掛け、挨拶及び声掛けを重視して、継続的に取り組みます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズの把握について、アンケート以外の生の声も大切にして、今後も施設の改善に継続的に取り組みます。 ・新規の自主事業(運動教室)開催を推進して、継続して新規利用者の発掘と利用率及び利用者サービス向上に努めます。 ・北部:「頑張らない運動術教室」「やさしいピラティス教室」「ストレッチ教室」「筋トレ教室」 ・北西部:「頑張らない運動術教室」「バランスボール教室」 ・ファミリー:「頑張らない運動術教室」 ・館内ロビーに季節の飾りつけを実施して、親しみやすい施設環境の整備を継続して行います。 ・上半期は、気象状況の変化(猛暑、雨、台風)が多かったことから、今後も利用者に対して安心安全な運営に努めます。 |

●所管課の意見

○「指定管理者の選定基準に基づく評価」・「指定管理者の取組に対する自己評価」について

・II-(3)-①②③④について

・施設利用者に対し、サービス向上の多岐に渡る取り組みを実施していることについては「S」評価に値するが、施設全体の利用者数及び稼働率を平成29年度上半期と比較すると減少傾向に見受けられたため、今後の取り組みを期待し「A」評価とする。

○利用者の増減について

・体育館利用人数は、平成29年度上半期と比較して12,203人減少(11.54%ダウン)している。

○利用者からの声

・利用者から施設職員の接遇及び親しみ施設環境整備についてお褒めの言葉が寄せられています。今後も市民サービスの向上を期待します。

○今後の方針について

・「指定管理者の取組に対する自己評価」のとおり様々な事業を行っており、今後さらなる事業推進による利用者の増加を期待します。
・新規の自主事業(運動教室)などの実施、また、作成した施設パンフレットを活用した広報など、さらなる市民サービスの向上を期待します。

●指定管理者評価委員会の意見

・利用者数が減少傾向にあるため、要因について把握・分析し対策を検討していく必要がある。

・アンケートをとる等して利用者の声を聴きながら、施設の管理・運営に活かしていくとよい。

・稼働率が芳しくない施設は、様々な利用方策を検討する等して、稼働率を向上させていく工夫が求められる。