

平成29年度下半期指定管理者管理運営状況シート

様式 3

●施設の概要

施設名	岐阜市体育ルーム	所管課	教育委員会 市民体育課
所在地	岐阜市橋本町1-10-23 ハートフルスクエア-G1階		
指定管理者名	公益財団法人 岐阜市教育文化振興事業団		
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 type="checkbox"/> 公募 <input checked="" 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)	20,663,316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		
施設概要	開設年月 平成14年1月 多目的体育室、柔道場、剣道場、クライミングウォール		

●利用状況

		H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)		26,761	26,383	25,625	28,372	27,845
各室稼働状況(%)	多目的体育室	93.4	96.0	87.9	95.1	94.1
	剣道場・空手道場	91.1	90.9	94.0	94.2	92.8
	柔道場	65.7	72.5	72.5	71.6	71.6

●業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	①供用日・供用時間の遵守	①岐阜市体育館条例及び施行規則に従い、開館日・開館時間を遵守している。
	②適切な人員配置	②仕様書に即し、館の管理・運営が支障なく行えるよう所長、副所長が配置されているとともに、事業企画運営、受付業務、施設管理業務等に従事する人員を計画的に配置している。
	③広報の方策	③事業計画のとおり、広報ぎふ、ホームページ、チラシ等の媒体を活用して、広報活動を行っている。 ・情報誌「ハートフルスクエア-G」でスポーツ教室について紹介した。 ・民間情報紙「岐阜市咲楽」に事業団の紙面を確保し情報を提供している。(今回はクライミングウォールリニューアル記念イベントの取材記事を掲載10月号) ・ハートフルスクエアG情報案内板(モニター)で、スポーツ教室受講生募集の案内を行っている。
	④苦情への対応	④下記の対応を行っている。 ・アンケートを実施し、意見・要望・苦情を把握し、モニタリングシステムにより解決に向けて速やかに対応している。 ・アンケートのほかに職員が直接利用者に要望を伺い、管理運営の改善に活かしている。

区分	確認事項	履行状況
指定事業・自主事業	下記指定事業の実施 ①体育館スポーツ教室 ②体育館デー ③クライミングウォール個人使用に対応する指導者の配置	指定事業 ①第2回スポーツ教室(10月～3月) 8種目17講座 受講者:449人 延べ参加者数:4,139人 ②体育館デー(1月21日) 参加者数 419人 ハートフルフェスタ開催期間に合わせ開催 骨密度測定、親子遊び、クライミングデモンストレーション・無料体験、卓球無料開放
	下記自主事業の実施 ④クライミングレベルアップ講座	④クライミングレベルアップ講座(1月21日) 参加者数 128人 ・ハートフルフェスタにおけるクライミング無料体験及びクライミング講師に対してレベルアップ講座を開催
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②警備業務 ③消防用設備 ④クライミングウォール維持管理	①②③ ハートフルスクエアG全体での管理のほか、ルーム独自で清掃活動等を実施している。 ・多目的体育室の高所壁面清掃 ・剣道場の消臭作業 ・柔道場の畳の上に残る髪の毛などの清掃 ④クライミングウォールの定期点検を実施(3月5日) 壁面、ホールド、ロープ等を点検し異常なし 指導員と連携して、職員が下記の対応をを迅速に実施している。 ・ハーネス等安全器具の点検 ・劣化したロープの交換
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	修繕の実施:1件42,336円 利用者からの要望を受け、ワイヤレスマイクの修繕を行った。 ○職員による修繕 簡易な修繕については職員で行っている。 ・器具庫出入口柱が器具出し入れ時に破損するため保護カバーの取付 ・卓球用ネットのほつれ補修 ・ロッカー室の衝立の修理
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①個人情報の保護 関係法令に基づき、保護体制について窓口での表示やホームページでの公開を実施。 ・個人情報保護担当者を配置し、個人情報の保護の徹底を図っている。 ②非常時の対応策 ・「応急手当協力事業所」に登録している。 ・緊急時対応マニュアルを作成するほか、緊急連絡網の作成、防災備品(緊急放送ラジオ、職員用ヘルメット、飲料水、寝袋)の常備など、万一の場合の対応に備えている。 ・職員を対象とした普通救命講習を実施している。 ③関係法令の遵守 岐阜市体育館条例、同施行規則など、関係法令を遵守して管理・運営している。

●利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>①「利用者カード」(団体利用) ・すべての施設利用団体にアンケートを依頼。 ・質問項目は、「利用頻度」「満足度」「職員の接遇」「設備の不備」「ご意見ご要望」</p> <p>②「利用者アンケート」(常設アンケート) ・いつでもどなたでもご意見がいただけるように常設。 ・質問項目「ご意見」「利用頻度」「性別」「年齢層区分」</p> <p>③スポーツ教室「受講者アンケート」 ・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」</p> <p>④アンケート週間「利用満足度アップアンケート」 ・一定期間内の来館者に依頼 ・質問項目「利用頻度」「性別」「年齢層」「本日の満足度」「満足できた／できなかった理由」「施設の使いやすさ」「施設・備品」「美観」「職員の対応」「ご意見」</p>																																																																																				
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>①「利用者カード」(団体利用) 回収枚数 1,372枚 ○利用頻度区分 「初めて利用」28団体、「複数回利用」1,344団体</p> <table border="1" data-bbox="370 757 1447 1019"> <thead> <tr> <th></th> <th></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>(96.5%)</td> <td>67.9%</td> <td>28.6%</td> <td>3.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(96.9%)</td> <td>60.5%</td> <td>36.4%</td> <td>3.1%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>「職員の対応」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(96.4%)</td> <td>71.4%</td> <td>25.0%</td> <td>3.6%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(95.1%)</td> <td>61.5%</td> <td>33.6%</td> <td>4.9%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>「施設環境」</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>初めて利用</td> <td>(92.9%)</td> <td>64.3%</td> <td>28.6%</td> <td>7.1%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>複数回利用</td> <td>(94.5%)</td> <td>60.3%</td> <td>34.2%</td> <td>5.5%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>〈主な意見〉 ・ありがとうございます。(多数) ・床が滑りやすい。(靴底滑り止めスプレーで対応) ・とても綺麗で使用しやすかった。施設が素晴らしく、冷房もあり大変満足 ・その他感謝の言葉多数</p> <p>②「利用者アンケート」(常設アンケート) 回収枚数 4枚 ○利用頻度区分 「初めて利用」2人、「複数回利用」2人</p> <p>(いただいたご意見) 「複数回利用」 ・施設、職員の対応が良い。老眼鏡を置いてもらいたい。(設置済み) ・充実した施設です。 ・素晴らしい施設です。</p> <p>③スポーツ教室「受講者アンケート」 回収枚数 291枚 ○参加頻度区分 「初めて参加」69人、「2回目以上」222人</p> <table border="1" data-bbox="370 1653 1447 1713"> <thead> <tr> <th></th> <th></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>(99.0%)</td> <td>57.1%</td> <td>32.8%</td> <td>9.4%</td> <td>0.7%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>「不満」 ・記載事項なし</p> <p>〈主な意見〉 ・健康体操の日数を増やしてほしい。ダンスはいらぬ。 ・講師への感謝など</p>			大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満	「満足度」							初めて利用	(96.5%)	67.9%	28.6%	3.5%	0.0%	0.0%	複数回利用	(96.9%)	60.5%	36.4%	3.1%	0.0%	0.0%	「職員の対応」							初めて利用	(96.4%)	71.4%	25.0%	3.6%	0.0%	0.0%	複数回利用	(95.1%)	61.5%	33.6%	4.9%	0.0%	0.0%	「施設環境」							初めて利用	(92.9%)	64.3%	28.6%	7.1%	0.0%	0.0%	複数回利用	(94.5%)	60.3%	34.2%	5.5%	0.0%	0.0%			大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満	「満足度」	(99.0%)	57.1%	32.8%	9.4%	0.7%	0.0%
		大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満																																																																															
「満足度」																																																																																					
初めて利用	(96.5%)	67.9%	28.6%	3.5%	0.0%	0.0%																																																																															
複数回利用	(96.9%)	60.5%	36.4%	3.1%	0.0%	0.0%																																																																															
「職員の対応」																																																																																					
初めて利用	(96.4%)	71.4%	25.0%	3.6%	0.0%	0.0%																																																																															
複数回利用	(95.1%)	61.5%	33.6%	4.9%	0.0%	0.0%																																																																															
「施設環境」																																																																																					
初めて利用	(92.9%)	64.3%	28.6%	7.1%	0.0%	0.0%																																																																															
複数回利用	(94.5%)	60.3%	34.2%	5.5%	0.0%	0.0%																																																																															
		大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満																																																																															
「満足度」	(99.0%)	57.1%	32.8%	9.4%	0.7%	0.0%																																																																															

利用者アンケートの実施結果	④アンケート週間「利用満足度アップアンケート」						
	回収枚数 100枚						
	○利用頻度区分						
	「初めて利用」7人、「2回目以降」93人						
	○性別						
	「男性」27人、「女性」73人						
	○年齢層区分						
	「小・中学生」8人、「高校生・大学生」3人、「一般」89人						
			大変満足	満足	ふつう	不満	大変不満
	「利用満足度」						
	初めて利用	(100.0%)	42.9%	57.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	複数回利用	(89.2%)	37.0%	52.2%	10.8%	0.0%	0.0%
	「利用のしやすさ」						
	初めて利用	(100.0%)	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%
	複数回利用	(88.0%)	41.8%	46.2%	12.0%	0.0%	0.0%
「施設・設備」							
初めて利用	(100.0%)	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
複数回利用	(79.8%)	32.6%	47.2%	18.0%	2.2%	0.0%	
「美観」							
初めて利用	(85.7%)	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%	
複数回利用	(82.1%)	31.5%	50.6%	16.9%	1.0%	0.0%	
「職員対応」							
初めて利用	(100.0%)	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%	
複数回利用	(86.7%)	44.5%	42.2%	13.3%	0.0%	0.0%	
「不満」・「大変不満」のご意見							
・駐車を2時間無料にしてほしい。 ⇒ 利用者に対し、現状を丁寧に説明してご理解いただけるよう対応しています。							
・前の利用者のおいが残っていて不快。(一般) ⇒ 利用者に対し、香料自粛のお願いをしていますが、ご理解いただけるよう対応しています。							
〈主な意見〉							
・職員の対応やあいさつが明るくて良い。							
・気軽に声掛けをしてくれるので不安がなくなる。							
・清掃がしっかりしてある。							
・安く利用できるのいい。							
・整理整頓が行き届いている。							

●指定管理者の選定基準に基づく評価

【体育ルーム】

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ユニバーサルなサービスの提供 ②平等利用を確保するためのモニタリング	A	A	A
		(2) 情報公開、広報の方策	①適切な情報公開の方策 ②各種媒体を活用したタイムリーで積極的な情報提供 ③「健幸づくり ウォーキングマップ」の紹介 ④他施設との連携を生かした情報提供	A	A	A
		(3) 個人情報を保護するための方策	①個人情報の取り扱い ②個人情報保護体制の公表 ③職員への周知徹底 ④特定個人情報保護の取り扱い ⑤情報の管理	A	A	A
		(4) その他指定管理者の提案によるもの	①体育館長会議の開催による市内全館の連携管理 ②公平・公正な抽選の実施 ③反社会的勢力への対応について	A	A	A
	区分評価					A
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	①スポーツ教室の充実・見直し ②体育館デーの充実 ③自主企画事業の実施 ④広報・宣伝活動の充実 ⑤障がい者スポーツ支援事業	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モニタリングによる利用者ニーズ等の把握 ②迅速な苦情等への対応 ③市民体育課との協議 ④館長会議での情報共有 ⑤トラブルの未然防止策	A	A	A
		(3) 利用者に対するサービス向上の方策	①窓口対応の方策 ②プロモーションの方策 ③設備の整備の方策	A	A	A
		(4) 利用促進、利用者増の方策	①多様で積極的な広報活動 ②スポーツ教室の充実・拡大 ③魅力ある自主事業の開催 ④施設の多様な使用方法 ⑤サークル化への支援	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モニタリングシステムによる声の収集	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組織体制 ②人員配置計画	A	A	A
		(7) その他指定管理者の提案によるもの	①施設の開館時間の柔軟対応	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コストをかけるサービスの優先順位 ②コストをかけないサービス向上	A	A	A
		(2) 収支計画の妥当性	①収入の考え方 ②支出の考え方	A	A	A
		(3) 管理経費縮減の具体的方策	①経費縮減目標の設定と問題意識の共有化 ②再委託業務内容の見直しと長期継続契約の実施 ③職員による維持管理業務の実施 ④消耗品、通信運搬費の縮減 ⑤光熱水料費等の縮減 ⑥日常点検による早期発見・早期修繕の実施 ⑦事後保全と予防保全のバランス	A	A	A
		(4) その他指定管理者の提案によるもの	①自主財源により市民サービスを向上します ②利用者の安全を第一に報告・連絡・相談をします	A	A	A
	区分評価					A

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	①公益財団法人岐阜市教育文化振興事業団の経営 ②公益法人として高い信頼性 ③安定した財務内容	A	A	A
		(2)スタッフ配置の妥当性	①事業計画にある必要な研修を適宜受講している	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専門性を持つ有能なスタッフ確保に努めている	A	A	A
		(4)スタッフの管理、監督体制	①目標の共有と達成に向けたチームワーク ②館長会議・施設長会議・館内会議による周知・徹底 ③法令の遵守 ④女性が働きやすい環境づくり ⑤ワーク・ライフ・バランスに配慮した職場環境の整備 ⑥セクシャルハラスメント・パワーハラスメント対策 ⑦メンタルヘルス対策 ⑧報告・連絡・相談の徹底 ⑨業務のマルチ化 ⑩柔軟な勤務体制	A	A	A
		(5)スタッフの人材育成の方策	①研修会の開催 ②職場研修の実施 ③資格取得の推進 ④外部研修への参加	A	A	A
		(7)リスクへの対応方策、利用者の安全確保策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	①利用者への安全確保策 ②事故防止対策 ③非常時対応	A	A	A
		(6)リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)	①全国市長会総合賠償補償保険での対応 ②スポーツ教室での保険加入 ③クライミング利用者の保険の加入 ④自主企画事業での保険の加入 ⑤当事業団の資金力について	A	A	A
		(8)その他指定管理者の提案によるもの	①応援・連携体制の構築 ②総合防除(IPM)による環境衛生対策 ③環境への配慮	A	A	A
		区分評価				
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施設に係る地元の団体・法人の育成 ②地元法人への育成支援	A	A	A
		(2)地元の住民、高齢者、障害者等の雇用	①地元人材の雇用 ②高齢者の雇用 ③障がい者の雇用	A	A	A
		(3)地元での資材等の調達	①地元業者からの調達	A	A	A
		(4)地元での社会活動等への参加	①地元の社会活動への協力と参加 ②岐阜市ぎふまち育て隊「岐阜版アダプトプログラム」への協力と参加 ③子ども110番の家への協力 ④大規模災害等発生時には、市民の善意を被災地に届けます	A	A	A
		(5)その他指定管理者の提案によるもの	①山岳連盟との連携 ②長良川大学への協力 ③地元団体へのスポーツ用具貸出し ④こどもスマイルステーション	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)

	<p>(Ⅱ-(1)-②)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育館デーにおいて、岐阜県山岳連盟協力のもと、クライミングの楽しさ等をPRしクライミング教室の参加や、個人利用増加に努めるため、国体選手によるデモンストレーションを実施しました。その後、クライミングの無料体験も行い、多くの参加者がありました。 ・クライミング講師に対してレベルアップ講座を開催 <p>(V-(4)-①)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中学生の「職場体験」に協力しました。体育館の事務などを体験していただきました。(10月24・25日) <p>・その他の評価項目については、事業計画書の内容通り履行している。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>○平成30年度に向けて、スポーツ教室「健康体操C」「健康体操D」の講座を統合するため準備を進めました。参加人数が少なくなりソフティーバレーボールなどの実施に不都合が出てきておりましたので、参加者の意向をくみ取り、統合することで多様な活動ができるようにしました。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>(Ⅱ-(1)①、(4)②)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講者拡大のため、スポーツ教室の実施種目の見直しに取り組みます。 <p>(Ⅱ-(1)④、V-(5)①)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・岐阜県山岳連盟と連携を図りながら、クライミング指導者レベルアップ講座などの新規講座開催に向けての検討をすすめます。

●所管課の意見

<p>○「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」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・評価項目については、事業計画書の内容どおり業務を遂行している。 <p>○利用者の増減について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用人数は、28年度下半期と比較して1,136人増加(4.2%アップ)している。また、各室の稼働率は、多目的体育室が87.9%から93.4%へ5.5%アップしているが、剣道場・空手道場が94.0%から91.1%へ2.9%ダウン、柔道場も、72.5%から65.7%へ6.8%ダウンした。 <p>○今後の方針について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スポーツ教室受講者が減少傾向にあるため、実施種目の見直し等により受講者の拡大に期待します。
--

●指定管理者評価委員会の意見

<ul style="list-style-type: none"> ・施設全体の利用者は増加傾向にあるが、柔道場剣道場の利用者数だけ見てみると減少傾向にある。競技人口が減少している現状もあるだろうが、柔道場剣道場の利用者の確保にも努められたい。 ・クライミング人気とのことで、クライミングウォールを利用したい人は増えているだろうが、危険な競技であるほど適切な指導者の配置は必要。経験のない人がいきなり使うと危ないので、指導員が利用者の資質を判定し安全に努められたい。
--