

## 令和3年度上半期 指定管理者管理運営状況シート

### ●施設の概要

所管課	ぎふ魅力づくり推進部 市民スポーツ課		
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 ~ 令和4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 88,611,111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		R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期
利用者数(単位:人)		14,719	7,582	12,317	35,224	39,605
各室稼働状況(%)	競技場	53.6	95.2	63.0	91.4	98.0
	剣道場	25.3	41.1	12.3	34.7	48.8
	柔道場	18.5	23.2	12.0	38.3	40.3
(7)岐阜ファミリーパーク体育館		R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期
利用者数(単位:人)		7,845	9,525	5,992	19,473	27,973
各室稼働状況(%)	競技場	58.0	57.2	44.0	66.4	77.5
(8)岐阜市北西部体育館		R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期
利用者数(単位:人)		9,391	11,972	7,974	16,444	22,153
各室稼働状況(%)	競技場	55.9	84.0	56.0	80.8	90.0
(10)岐阜市北部市民プール		R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期
利用者数(単位:人)		5,994		4,257		5,738
各室稼働状況(%)						
		R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期
利用者数合計(単位:人)		37,949	29,079	30,540	71,141	95,469

●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 ②適切な人事配置 ③広報の方策 ④利用者からの意見を聞くためアンケートボックスの設置 ⑤苦情への対応	①遵守、適切な運用に努めている。 ②利用者サービスの提供に支障のない適切な人員配置となっている。業務を適切に遂行できるよう適宜研修を実施している。 ③ホームページや広報紙等の媒体を活用した広報活動を実施している。 ④アンケートボックスを設置し、利用者からの意見聴取に取り組んでいる。 ⑤苦情や要望に対し、適切に対応している。
指定事業・自主事業	【指定事業の実施】 ①体育館スポーツ教室 ②市民プール開設事業  【自主事業の実施】	【指定事業】 ①令和3年度第1回体育館スポーツ教室(4月～9月時点)は、期間を延長して実施中。 なお、第1回目の期間が延長になったため、第2回は中止とした。 ②北部市民プールは7月10日～8月19日 34日間(8月20日～9月12日は利用停止)開催。 ・プールデー 中止 【自主事業】 開催を予定していた事業は、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため中止した。(3館8事業)
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②警備業務 ③し尿浄化槽維持管理業務 ④施設・設備点検業務 ⑤消防用施設保守点検 ⑥電気工作物保安管理業務	①日常清掃、定期清掃を適切に実施している。なお、新型コロナウイルス感染症予防の観点から、職員による競技場倉庫、トレーニングジムの器具他、ドアノブ、ロッカー等の消毒を定期的に行い、施設の管理に努めている。 ②警備業務(機械業務)は適切に実施している。 ③し尿浄化槽維持管理業務は適切に実施している。 ④施設・設備点検業務は適切に実施している。 ⑤消防用施設保守点検は適切に実施している。 ⑥電気工作物保安管理業務は適切に実施している。
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	職員による施設内外の目視、巡回点検等から修繕箇所を把握し、適切な修繕を行った。
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条例等を遵守し、適切に対応している。 ②非常時に迅速に対応できるよう努めています。 ③関係法令を遵守した運営を行っている。

●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"> <li>・全ての施設用団体へ依頼</li> <li>・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」</li> </ul> <p>②「利用者アンケート」(常設)アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常設の投書箱より回収</li> <li>・質問項目「ご意見」「利用頻度」「性別」「年齢層区分」</li> <li>・ロビーに自由ノートの設置 ・口頭でのご意見</li> </ul> <p>③スポーツ教室「受講者アンケート」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・種目毎に受講者からアンケート調査を依頼</li> <li>・質問項目「参加の回数」「教室開催はどこで知ったか」「満足度」「興味のある種目」</li> <li>・一部体育館にてスポーツ教室の終了が伸びたためアンケートの実施ができない教室がありました。</li> </ul>
---------------	--

利用者アンケートの実施結果	<p>利用者アンケート結果詳細</p> <p>①「利用者カード」(団体利用) 【回収枚数】 1,183枚  (初めての利用) 81枚  【ご利用は満足か】96% 【職員の接遇について】94% 【設備環境について】90%  (複数回利用) 1,102枚  【ご利用は満足か】96% 【職員の接遇について】97% 【設備環境について】96%</p> <p>②第1回スポーツ教室「受講者アンケート」  【回収枚数】 177枚 (一部未終了教室除く)  【参加頻度区分】 [初めての参加]14枚 [2回目以上]163枚  【満足度】 大変満足 [初めての利用]10枚 [2回目以上]56枚  満足 [初めての利用]4枚 [2回目以上]107枚</p> <p>【その他のご意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・募集定員を減らしてほしい(北部テニスA)</li> <li>・休館ではなく出来ればまん延防止時も教室をして欲しい(北部)</li> <li>・コロナ禍で難しいと思いますが、第2回が開催されないのが残念です(3館)</li> <li>・テニスの支柱を軽量の支柱に変えてほしい(北部)</li> <li>・スポーツ教室を最後まで出来たのが良かった(3館)</li> </ul>
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) ご要望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動の消毒ハンドスプレーを設置してほしい⇒ オートディスペンサーを新たに設置しました。</li> <li>・チェックシートは名前と電話番号のみにしてほしい(ファミリー)⇒変更できないと回答しました。</li> <li>・競技場にハンドボールコートラインを新たに引いてほしい(北部体育館)⇒上期に実施(市側)</li> <li>・廊下の雨漏りを改善してほしい(北西部体育館)⇒令和3年度下期体育館の改修工事予定(市側)</li> </ul> <p>②第1回スポーツ教室「受講者アンケート」</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内(競技場他)雨漏りの修繕をして欲しい⇒継続して市側に要望(北部)、コーキング補修工事の実施(ファミリー)</li> <li>・スポーツ教室の名簿が欲しい(北部・ファミリー)⇒受講者の同意があれば氏名のみ配布できる。</li> </ul>

●指定管理者の選定基準に基づく評価

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
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	平等利用を確保するための体制が整えられているか。またそのためのモニタリングが実施されているか	A	A	A
		(2) 情報公開、広報の方策	幅広く市民に適切な情報公開なされているか。	S	A	A
		(3) 個人情報保護するための方策	個人情報の保護についての管理対策が適切に実施されているか	A	A	A
		(4) その他指定管理者の提案によるもの	必要に応じて、公平性、透明性を配慮した独自の取り組みを計画・実施しているか	A	A	A
		区分評価				
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	業務内容を常に見直し、事業改善に取り組んでいるか	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	利用者ニーズ等を把握するための方策を実施しているか。また苦情等の再発防止策を講じているか	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)	設備整備など、利用者の利便性向上に向けた方策が提案・実施されているか	S	S	S
		(4) 利用促進、利用者増の方策	魅力ある教室・講座等の実施に向け、積極的な広報活動により、利用者の拡大を図っているか	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	寄せられた意見に対して、適切に対応し、運営に反映しているか	S	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	管理運営組織を整え、適正な人員配置が行われているか	A	A	A
		(7) その他指定管理者の提案によるもの	施設の効用(設置目的)を最大限発揮する取り組みの提案・実施ができていますか	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
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の削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)	利用者の安全と快適性を確保した経費削減の実施がなされているか	S	A	A
		(2) 収支計画の妥当性	適正な収支配分計画となっているか	A	A	A
		(3) 管理経費削減の具体的方策	具体的な経費削減の方策を掲げ、管理経費の削減が図られているか	S	A	A
		(4) スタッフ配置の妥当性	過不足なく適正な人数を配置し、無理のないスタッフ体制となっているか。	A	A	A
		(5) その他指定管理者の提案によるもの	設置目的に沿った、健全で安定した中でのコスト削減が図られているか	S	A	A
		区分評価				
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		S	A	A
		(2) 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	施設の特性に配慮したスタッフ配置が図られているか	A	A	A
		(3) スタッフの管理、監督体制	スタッフの管理は適切に行われているか。また、監督体制が適正に整備されているか	A	A	A
		(4) スタッフの人材育成の方策	安定した施設運営を図るため、各種規定に基づき人材育成が図られているか	A	A	A
		(5) 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)	事故、災害等緊急時の対策、対応は適切に図られているか。また、防犯に対する対策は適切か。	A	A	A
		(6) リスクへの対応能力(資金力、損害賠償能力など)	リスクへの対応能力を確保しているか。	A	A	A
		(7) その他指定管理者の提案によるもの	必要に応じて連携体制の構築がされているか。	A	A	A
		区分評価				
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)	地域と連携、協働して施設の管理運営にあたっているか	A	A	A
		(2) 地元の住民、高齢者、障害者等の雇用	地元住民の雇用の拡大による地域貢献を考慮した雇用を図っているか	A	A	A
		(3) 地元での資材等の調達	地域発展のため地元業者からの調達を図っているか	A	A	A
		(4) 地元での社会活動等への参加	地元の社会活動への協力と参加が図られているか	A	A	A
		(5) その他指定管理者の提案によるもの	地元の振興・活性化等、貢献が図られているか	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>今期の取組みに対する評価</p>	<p>【具体的な取組み】</p> <p>■新型コロナウイルス感染症感染予防対策を徹底し、利用者が安心して利用できる施設づくりを最優先に施設運営を行いました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・まん延防止措置地域に関わる20時迄の使用時間の徹底を実施しました。</li> <li>・市の指示のとおり、更衣室等の施設人数制限を厳正に管理して行いました。</li> <li>・アルコール消毒薬(手指)の設置と利用者の手の触れる箇所の定期的な消毒及び館内の換気を徹底して実施しました。また、手を触れなくても行えるオートディスペンサーを新たに設置しました。</li> <li>・利用者の体温測定用に非接触型体温計を受付窓口付近に設置し、小学生向けに踏み台も設置して全利用者が利用しやすいように対応しました。</li> <li>・岐阜市スポーツ施設利用における遵守事項、STOPコロナハラスメント、県感染警戒QRシステム、新型コロナウイルス感染症接触確認アプリCOCOA等のコロナ対策の掲示を行い、利用者に周知しました。</li> <li>・個人使用(卓球・トレーニングジム)の前に提出いただいているチェックシートの内容を精査し、記入漏れのないように確認を徹底しました。</li> <li>・混雑の緩和と転倒事故の予防のため、競技場への階段へ上り下りの矢印を作成し、設置しました。</li> </ul> <p>■広報、利用者サービスの向上の取組みについて</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設ホームページのトピックス及びツイッターにて、施設情報や新型コロナウイルス感染症に伴う利用案内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(長良川以南)、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しています。なお、アクセス状況(ホームページ年間閲覧数で前年比100.7%)は安定しており、今後も定期的な更新により閲覧数の増加に努めます。</li> <li>・北地域体育館及び北部プール共通の施設パンフレットを市内外の当社指定管理施設等に継続設置し、施設広報を実施しました。</li> <li>・新たに体育館ニュースを作成し、利用者に活用頂けるよう、館内に掲示及び配布物として設置しています。</li> <li>・新たに職員紹介ボードを作成し、顔の見える施設運営に努めました。</li> <li>・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しています。</li> <li>・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。</li> <li>・全職員に施設利用者を気持ちよく迎えるよう、挨拶及び声掛けを再確認し、実行しています。特に過年度以上の利用者に対しては、氏名で声掛けするよう努めています。</li> <li>・利用者に障がい者マーク等を周知するために、ロビーにクイズ形式のファイルを継続設置しています。</li> <li>・施設の利用場所がすぐに分かるように、ピクトグラムを作成して設置しました。</li> <li>・季節を感じて頂けるよう、入口エントランスに季節毎の手作りの飾り付けを行い、利用者から好評を頂いています。</li> <li>・職員で草刈りを定期的に行いました。</li> <li>・北出入口付近の看板下の花壇作り、プールの看板の手直し等の環境整備を職員で継続して行いました。</li> <li>・トレーニング室の壁に、掲示板専用スペースを設け、分かりやすい掲示に変更しました。(北部)</li> </ul> <p>■施設の管理体制、危機管理について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の館長会議を基本に、各館で会議及び業務、避難訓練等の職員研修を実施しています。</li> <li>・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。</li> <li>・当社の他の指定管理施設を随時視察し、運営管理に関する情報を共有して管理を行っています。</li> <li>・冷凍庫に手のひらサイズの製氷を常備し、打撲等の怪我発生時の為に準備しています。</li> <li>・競技場のささくれ等を常時確認するためのモップかけに努め、怪我をしないよう予防処置を実施しています。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策による換気の為、トレーニング室内の温度が例年より高くなっていたため、窓に日除けを取り付けて、室温の上昇を抑え、熱中症予防に努めました。</li> </ul> <p>【自主事業の開催】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上半期の自主事業については、新型コロナウイルス感染症感染予防の為、中止しました。</li> </ul>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>【安心・安全な施設運営の継続と利用促進に向けた取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症感染予防対策を引き続き徹底し、緊急事態宣言下の休館中においても、各種競技のための器具や道具の消毒や修繕や倉庫の整理等を職員で行い、再開後にも使いやすい施設を目指して利用促進を図りました。</li> <li>・安全に競技できるよう、岐阜ファミリーパーク体育館競技場の雨漏り修繕を可能な範囲で行いました。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症感染予防のため、今期は自主事業は出来ませんでした。稼働率の低い施設の促進を図るため、下期における新たな自主事業計画(バランスボール・親子トランポリン等)の準備を進めました。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症感染予防の為、入館時の体調チェックとアルコール消毒薬の設置、各施設及び使用器具の消毒を継続して行います。</li> <li>・緊急事態宣言、まん延防止処置など、今後の動向に注意しながら全職員が緊張感を持ち、臨機応変に常に行動できるよう職務に努めます。</li> <li>・コロナ禍により、スポーツ教室受講者が減少傾向であるため、健康体操、バレーボール、テニス等の教室参加のクラブチームに次回受講の働きかけを継続して行います。また、クラブ新規加入者の働きかけを継続して行います。</li> <li>・スポーツ教室の再開に合わせ、市と協議のうえ自主事業を再開し、新規利用者の発掘と稼働率及び利用者サービスの向上に努めます。</li> <li>・自主事業として、北部体育館では「バランスボール」「こども体幹」(新規事業)、岐阜ファミリーパーク体育館では「親子ふれあい遊び」(新規事業)、北西部体育館では「器械体操」(継続事業)等の各種教室を市と協議の上、進めるように努めます。</li> <li>・利用者に対しての挨拶、声掛け運動を継続するとともに、体育館ニュース(季刊誌)の発行、職員紹介ボードの設置など、親しみやすい施設運営に取り組めます。</li> </ul>

●所管課の意見

施設の管理運営は概ね適切に実施されており、今回実施した体育館における案内表示の掲示は、利便性の向上につながる取組として評価できる。  
今後も引き続き、既存業務の改善や工夫を凝らした施設管理に努めるとともに、更なる利用促進を図られたい。

●指定管理者評価委員会の意見

トレーナーの配置など、トレーニングルームの利便性向上に向けた取り組みに努められたい。  
「選定基準に基づく評価」における自己評価について、管理運営における実情に即し、より適切に実施されたい。