

## 令和2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 88,611,110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		R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数(単位:人)		12,317	35,224	39,605	35,171	37,335
各室稼働状況(%)	競技場	63.0	91.4	98.0	97.6	95.5
	剣道場	12.3	34.7	48.8	47.3	44.1
	柔道場	12.0	38.3	40.3	38.8	31.6
(7)岐阜ファミリーパーク体育館		R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数(単位:人)		5,992	19,473	27,973	10,170	27,325
各室稼働状況(%)	競技場	44.0	66.4	77.5	75.0	67.7
(8)岐阜市北西部体育館		R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数(単位:人)		7,974	16,444	22,153	19,984	23,341
各室稼働状況(%)	競技場	56.0	80.8	90.0	88.9	86.9
(10)岐阜市北部市民プール		R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数(単位:人)		4,257		5,738		6,577
各室稼働状況(%)						
		R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数合計(単位:人)		30,540	71,141	95,469	65,325	94,578

●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適切な人員配置 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誌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2年度第1回体育館スポーツ教室(4月～7月)は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止。 ②定数や時間等、利用制限を設けて開設。  【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拡大防止のため中止。(5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消防用設備保守点検 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、職員によるドアノブ等の消毒を定期的に行い、施設の衛生管理に努めている。 ②警備業務(機械警備)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消防用設備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られている。 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	①「利用者カード」(団体利用) ・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」  ②「利用者アンケート」(常設アンケート) ・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」 ・ロビーに自由ノートの設置 ・口頭でのご意見  ③スポーツ教室「受講者アンケート」 ※新型コロナウイルス感染拡大に伴い、第1回スポーツ教室が中止となった為アンケート実施せず。
利用者アンケートの実施結果	利用者アンケート結果詳細 ①「利用者カード」(団体利用) 【回収枚数】 1,543枚 (初めての利用) 【ご利用は満足か】 98% 【職員の接遇について】 98% 【設備環境について】 98% (複数回利用) 【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%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	①利用者カード(団体利用)ご要望 ・洋式トイレを増やしてほしい。⇒令和2年度北部体育館改修により設置予定 ・卓球場にクーラーを設置してほしい。(3館共)⇒継続して市と協議します。 ・ハンドボール競技のラインテープを固定したい。(北部)⇒他の競技に支障の無いよう固定しています。 ・階段の手すりを反対側にも設置してほしい(北部)⇒設置完了。 ・競技場雨漏り箇所が多く改善して欲しい⇒市と協議します。 ・卓球場の暗幕を閉めた際風通しの良い工夫が出来ないか(北部) ⇒暗幕の下部を巻き上げ風通しが良くなる工夫を検討します。  ②「利用者アンケート」(常設アンケート及び口頭) ・トレーニング室・体調室の旧式器機を入れ替えて欲しい(北部・ファミリー)⇒令和2年下期実施予定。  ③第1回スポーツ教室「受講者アンケート」 ※新型コロナウイルス感染拡大に伴い、第1回スポーツ教室が中止となった為アンケート実施せず。

●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がなされているか。	A	A	A
		(3) 個人情報保護のための方策	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、事業改善に取り組めているか。	S	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・満足度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。	S	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	必要に応じて、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				
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)	利用者の安全と快適性を確保した上で経費削減の実施がなされているか。	A	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) 管理経費縮減の具体的方策	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。	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
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	安定した財務状況のもと、指定管理業務に取り組んでいるか。	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	施設の運営に必要なノウハウを有した人材を確保しているか。	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、管理・監督が適正に行える体制が整備されているか。	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	必要に応じた連携体制の構築がされているか。	A	A	A
	区分評価					A
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	必要に応じて、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					A

●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>■コロナウイルス感染拡大の影響で4月7日～5月31日まで全面休館となりました。6月の再開後もトレーニング室等の一部施設は休止継続となり、全面再開は7月11日となりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・下記施設の定員については、コロナ対策を講じ、全て2時間毎の入替制で再開しました。</li> <li>①競技場半面25名、全面50名、(3館共)</li> <li>②トレーニング室5名(北部・ファミリーパーク)</li> <li>③卓球場1台4名(北部3台・北西部3台 ファミリーパーク2台)</li> <li>④柔道場・剣道場各10名(北部)</li> </ul> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・コロナ対策の各種掲示物による注意喚起については、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接触確認アプリCOCOAの掲示を行い、利用者に周知しました。</p> <p>・北部市民プールにおいては密集を避けるため定員を60名に定め、90分ごとの完全入替制で再開しました。また、入場時の混雑を避けるため、今年は屋外に受付場所の増設、更衣室ロッカーの間引きなど、社会的距離の確保に努めました。90分ごとの入替時には更衣室の消毒を徹底して実施しました。</p> <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コロナ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。なお、アクセス状況はホームページ(上半期閲覧数11,441件で前年比105.2%)、ツイッター(上半期閲覧数20,872件で前年比311.6%)で前年度と比較して伸びており、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て施設広報を実施しました。</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。</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。(北部体育館)</li> <li>・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。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>・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。</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。</li> <li>・入口エントランスにて利用者に季節を感じていただけるように季節の飾り付けを行いました。</li> <li>・体育館北出入口看板下に花壇を作り環境整備を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てわ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ともに、業務担当による各館の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。</li> <li>・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。</li> <li>・危機管理等の各種マニュアルを全館に整備しています。</li> <li>・冷凍庫に手のひらサイズの製氷を常備して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にモップかけに努め、必要に応じて怪我をしないよう予防処置を実施しています。</li> <li>・コロナ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。(北部)</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、コロナ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>【施設の稼働率増加に向けた取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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、職員が利用者の氏名を可能な限り覚えて、声掛けをすることで利用者の生の声を吸い上げられるよう努めています。</li> <li>・来年度からの自主事業再開に向けて新たな企画を検討して準備を進めています。</li> <li>・最近微増の個人利用者(親御さんによる子供の個人指導)の継続利用を促す為、利用案内等個別に説明し、アピールに努めました。</li> </ul> <p>【経費削減の取組み】</p> <p>3体育館の電気供給業者の見直しを行って、より安価に電気を購入できる業者に変更手続きを行いました。(切り替えは令和2年度5月から)年間約5.6%の電気料金が削減見込です。</p>

<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナウイルス感染予防の為、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利用者の協力のもと、継続して行います。</li> <li>・過年度からのスポーツ教室受講者の利用が減少傾向にあり、健康体操等の世話人と定期的に連絡を取って次回予定の教室受講の働きかけに努めます。</li> <li>・スポーツ教室の再開に合わせて、市と協議のうえ自主事業を再開して、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>・自主事業では、北部で新規企画として、「サッカー教室イベント」「キッズバドミントン教室」、継続自主事業として、「子供総合スポーツ」を、北西部では、継続の自主事業「バランスボール」「器械体操」をまた、ファミリーパークでは、「子どもバスケットボール教室」等の各種教室やイベントを市と協議のうえ実施に向けて準備を進めます。</li> </ul>
---------------	---

**●所管課の意見**

<p>利用者に対する更なる接遇の向上や、施設の積極的な情報発信など、施設の管理運営は概ね適切に実施されている。経費の削減については一定の評価はできるものの、当初予算計画に対し、執行率の低い科目があるため、計画に基づき執行されたい。          なお、今後も引き続き、安全・安心な施設運営を継続するとともに、稼働率の低い施設の更なる利用促進を図られたい。</p>
---

**●指定管理者評価委員会の意見**

<p>当初予算計画に対し、執行率の低い科目があるため、計画に基づき執行されたい。また、効率的なトレーニングや怪我防止のためには、トレーナーの指導が重要であることから、可能な範囲での配置を検討されたい。          今後も引き続き、安全・安心な施設管理を継続するとともに、コロナ禍に対応した取り組みにより、更なる利用促進に努められたい。</p>
--