

## 令和4年度下半期 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	令和4年4月1日 ~ 令和9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、スポーツ交流センター及び1プール一括 115,500,000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、トレーニングルーム		
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 トレーニングルーム、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㎡)		
施設名	(5)岐阜市スポーツ交流センター	所在地	岐阜市曾我屋1-145-1
施設概要	開設年月 平成28年2月 トレーニングルーム 会議室 交流スペース		

### ●利用状況

		R4 下半期	R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期	R2 下半期
(1)岐阜市北部体育館						
利用者数(単位:人)		26,362	26,509	21,622	14,719	7,582
各室稼働状況(%)	競技場	95.2	95.4	55.6	53.6	95.2
	剣道場	38.2	37.4	34.5	25.3	41.1
	柔道場	33.9	29.6	15.9	18.5	23.2
(2)岐阜ファミリーパーク体育館						
利用者数(単位:人)		13,441	14,921	12,055	7,845	9,525
各室稼働状況(%)	競技場	77.6	76.9	78.6	58.0	57.2
(3)岐阜市北西部体育館						
利用者数(単位:人)		14,627	16,460	6,085	9,391	11,972
各室稼働状況(%)	競技場	90.8	97.3	30.1	55.9	84.0
(4)岐阜市北部市民プール						
利用者数(単位:人)			7,734		5,994	
各室稼働状況(%)						
(5)岐阜市スポーツ交流センター						
利用者数(単位:人)		4,424	4,325	—	—	—
各室稼働状況(%)	トレーニングルーム	100	100	—	—	—
利用者数合計(単位:人)		58,854	69,949	39,762	37,949	29,079

●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遵守しており、適切な運用に努めている。 ②利用者が快適に使用出来るような人員配置となっています。また業務を適切に遂行できるよう適宜研修を実施しています。 ③ホームページやTwitterなどSNSを活用しているほか体育館ニュースの発行や広報紙等を活用した広報活動を実施しています。 ・北部体育館ではスポーツ教室の紹介、行事予定及び体育館デー等の案内を、1階ロビーに大型モニターにを設置して情報提供しています。 ④アンケートボックスを設置し、利用者からの意見聴取を行っています。利用団体には挨拶時の機会をとらえ直接口頭での意見聴取を行っています。また利用者の要望には、すぐに職員で対応しています。(トレーニング機器調整など) ⑤苦情等には迅速な対応に努め、可能な限り迅速に返答できるよう努めています。トラブルなどについては館長会議において情報共有し同様なトラブル回避に努めています。
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体育館デー  【自主事業の実施】	【指定事業】 ①体育館スポーツ教室は、令和4年度第1回に 576人参加があり予定通り終了しました。第2回は8月中旬に受付し、601人の応募がありこちらも無事に終了しました。受付業務も混乱なく終了し、参加者には教室を楽しんでいただきました。 ②体育館デーには北部160名 北西部120名 ファミリー630名来館がありました。コロナ対策で中止が続き、令和元年以来の実施となったが、予想以上の来館者があり、各種の軽スポーツや各種イベントを実施したことで、来館者には非常に楽しんで頂きました。  【自主事業の実施】 北部体育館とファミリーパーク体育館のトレーニング室においては、専門のトレーナーを配置し、マシンの使い方や簡単なトレーニングを個別に指導を行い利用者からは好評を得ています。そのほかには下期開催を予定していた自主事業は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、実施を見合わせました。令和5年度においては市民スポーツ課の承認を頂いた上で、新たな自主事業教室の準備を進めていきます。
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予防の観点から、競技場の出入り口、倉庫、玄関出入口、更衣室、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実施し、継続して施設の管理を実施しています。 ②警備業務(機械業務)を適切に実施しています。 ③し尿浄化槽維持管理業務を適切に実施しています。 ④施設・設備点検業務はチェック表を作り適切に実施しています。 ⑤消防用施設保守点検を適切に実施しています。 ⑥電気工作物保安管理業務を適切に実施しています。
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による巡回点検 競技場等のささくれ事故防止のためストックングで覆ったモップ掛けを行うなど、修繕箇所を早期に発見し、適切な対応を実施しています。 ・巡回点検表を作成し、定期的な点検を確実なものにしていきます。 【修繕実地】 ・17件 1,496,306円 【主な修繕】 ・スポーツ交流センター:空調設備修繕・ガス給湯器修繕 ・ファミリーパーク体育館 :トレーニング機器修繕・競技場雨漏り修繕 ・スポーツ交流センター :トレーニング機器修繕・排煙窓修繕 ・北部体育館 :入り口タイル修繕 ・消火予備水槽修繕
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、適切に対応しています。 ②非常時に迅速に対応できるよう対応マニュアルを配備しています。 ③関係法令を遵守した運営を行っています。

●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)          ・全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「利用者常設アンケート」          ・常設の投書箱より回収          ・口頭でのご意見          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・出来なかった理由」「興味のある種目」「ご意見」          ・受講者が固定化して高齢化している教室もあります、今後アンケートの内容を検討して、ご状況にあったスポーツ教室の内容や種目などを市と相談していきたいと考えています。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>下期利用者アンケート結果          ①「利用者カード」(団体利用)          2,435枚の回答を頂きました。その内、複数回の利用が2,350枚(97%)初めての利用が85枚(3%)でした。          2,435枚の回答の内大変満足・満足と回答された項目と割合は以下のとおりでした。          ・利用の満足度 96%          ・職員の接遇 96%          ・設備 環境 96%          ② 利用者常設アンケート          競技場内 雨漏りの指摘がありました。⇒市と競技し、市と指定管理者にて対応済          ③ 第2回スポーツ教室「受講者アンケート」結果 【回収枚数】 414枚          (初めて参加) 39枚 (2回以上) 375枚          【参加されるのは何回目ですか】(初めて参加)39件 (2回以上)375件          【教室を知ったきっかけは】(第1回も参加) 205件 「広報ぎふ」106件          (仲間に誘われた) 81件 その他 21件          【今回の満足度】 大満足 176件 満足 194件 普通37件 その他 7件          【興味のある種目】 ・グラウンドゴルフ ・太極拳 ・カーリング ・キッズ卓球・キッズバドミントン</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>①「利用者カード」(団体利用) に記載されたご要望          ・雨漏りを何とかして欲しい(北部・ファミリー)⇒業者に依頼して処置を実施しました。今後も再発しないか注視していきます。          ・トレーニングルームのマシン等を入れ替えて欲しい(北部・ファミリー)⇒不具合の箇所は修繕で対応していますが、新しい機械の更新は市と協議し検討してまいります。          ・卓球場の床を直して欲しい(北部)⇒職員が随時ワックスを塗ることで床を良好な状態に保っています。          ・更衣室の絨毯を張り直して欲しい(北部)⇒現状を確認し、掃除を丁寧に行いました。張り直しに関しては市と協議し検討してまいります。          ・競技場・柔剣道場・卓球室にエアコンを設置して欲しい⇒暑さ対策として扇風機の設置台数を増やしました。エアコン設置に関しては市と協議して検討してまいります。          ・北部体育館以外の体育館でフットサルができるようにしてほしい⇒市が他の1施設の競技場を改修し、令和5年度中には使用もできるようなる旨利用者に伝えました。          ②利用者常設アンケート          ・競技場内の雨漏りの指摘⇒前述のとおり。          ③スポーツ教室受講者アンケートから          ・冬期(1月～3月)もあればと思う。⇒市と協議してまいります。          ・12回コースの回数を増やして欲しい⇒市と協議してまいります。          ・健康体操の内容を検討して欲しい ⇒講師と相談して内容を検討してまいります。          ・テニスの受講者が多すぎる。⇒今後でテニス教室のコースの追加を市と協議してまいります。          ・ストレッチをゆっくり指導して欲しい。⇒講師に対応をお願いしました。          ・チェックシートの提出について考えて欲しい。⇒市と協議してまいります。</p>

●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	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・条例等に基づいた管理運営が適正に行われているか。また、そのためのモニタリングは実施されているか。	A	A	A
		個人情報の保護等	・個人情報の保護についての管理対策は適切に実施されているか。	A	A	A
		広報の方策	・平等利用のための適切な広報活動ができているか。	S	A	A
		情報公開	・市の情報公開制度に基づき適切に実施されているか。	A	A	A
	区分評価					A
効果性	対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮されるものであること	事業計画の履行状況	・実施計画どおりに事業が実施されたか。また、計画どおりの成果があったか。	A	A	A
		既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無	・業務内容を常に見直し、業務改善に取り組んでいるか。	S	S	S
		指定事業・自主事業(・共催事業)の内容	・施設の設置目的にあった事業となっているか。成果があったか。指定管理者の有する人材・ネットワーク・経験を活かすことができたか。	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及びサービスの質を確保するための体制	・利用者ニーズ等を把握するために、アンケート調査等を実施しているか。また、寄せられた意見に対しては、適切に対応しているか。運営に反映しているか。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・積極的な広告宣伝の実施により、利用者の拡大を図っているか。	A	A	A
	区分評価					A
効率性	管理経費の縮減が図られるものであること	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、管理経費の縮減が図られているか。	S	A	A
		予算執行の適正	・適正に執行しているか。また、不要な予算の執行をしていないか。	A	A	A
		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
	区分評価					A
安定性 安全性	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	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	・各分野での専門知識、経歴や資格を有するスタッフを配置しているか。	A	A	A
		スタッフの管理、監督体制・人材育成の方策	・職員の管理は適切に行われているか。また、人材の育成体制は整備され、適切に実施されているか。	A	A	A
		緊急時の対応	・事故、災害等緊急時の対策、対応は適切か。	A	A	A
		グループ応募(コンソーシアム)の場合、グループの安定性。単体の場合、その組織体制の安定性。	・コンソーシアムの構成団体本体の経営基盤は安定しており、リスクに対応する十分な体制が整備されているとともに十分な対応がとられているか。また、コンソーシアム内の連携が取られているか。			
		施設の管理	・施設の保守、点検等適切に実施しているか。	A	A	A
	区分評価					A
貢献性	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	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	・業務の再委託先は、原則、地元業者の中から採用しているか。	A	A	A
		その他地元への貢献に関すること	・地域の振興、活性化に貢献する活動が行われているか。	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>■公平性 透明性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今期も施設ホームページのトピックスやツイッターを利用して、施設のイベント及び使用状況などの情報をはじめ新型コロナウイルス感染拡大防止に関する注意事項を発信しました。またツイッターの更新頻度を上げることにより、閲覧数の増加に努めました。</li> <li>・施設利用促進と体育館に親しみをもってもらう事を目的として、行事や北部市民プールの案内、体育館職員の紹介などを掲載した体育館ニュースを作成しました。それを館内に掲示するとともに配布物として提供しました。</li> <li>・施設内の入口やロビーに、季節の飾りつけを行うことで利用者に親しまれる施設を目指しました。</li> <li>・北部体育館が受付窓口である無料テニスコートの他、トレーニング室、卓球場の案内を館内に継続して設置し利用増に努めています。</li> <li>・キャッシュレス導入による利便性向上を図るため、窓口業務で、口頭による呼びかけに努めました。</li> </ul> <p>■効果性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前期に引き続き北部体育館、ファミリーパーク体育館のトレーニング室にトレーナーを定期的に配置し、マシンの使い方や簡単なストレッチの指導を実施しています。また、バランスボールやヒップアップトレーニング等の無料ショートレッスンも行い、利用者からは前期同様、大変好評を博しています。またトレーナーの経歴や実績を掲示してトレーナーと交流が進むようにしました。両館共、月別の担当者のシフトや実績を掲示することでトレーナーの指導を希望する利用者が増えることと、運動の効果がさらに向上することを期待しています。</li> <li>・北部体育館の1階ロビーでは大型モニターを設置して、館内行事の予定や、その様子などを紹介することでよりスポーツや健康に関心をもってもらえるに努めました。</li> <li>・前期に引き続きスポーツ教室の参加者が増えるように自主クラブやスポーツ教室経験者への声掛け、教室案内掲示など積極的受講者獲得活動を行いました。</li> <li>・施設を気持ち良く利用していただけるように全職員が接遇の重要性を認識して行動するように啓発していきます。</li> <li>・下半期の自主事業については、前期同様に、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止しました。</li> </ul> <p>■効率性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の電気使用料について、燃料費高騰により電気料金が上昇しておりますが、当施設の電気料金については、以前からの料金単価を下半期末時点まで維持しており、支出の大幅な増加を抑える事ができました。</li> <li>・下期も継続して職員の手により、施設周辺の草刈りや花壇整備を行い、施設の環境美化に取り組みました。</li> <li>・修繕も可能な限り職員で行い、経費の節減に努めました。</li> <li>・コピーでの裏紙使用の履行など、消耗品の再利用による、使用量の削減に努めました。</li> </ul> <p>■安定性 安全性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前期同様に新型コロナウイルス感染拡大防止を徹底し、利用者が安心して使用できる施設環境を最優先にした運営を行いました。</li> <li>・アルコール消毒薬(手指)の設置、定期的な消毒及び館内の換気を徹底して実施しました。</li> <li>・個人使用(卓球・トレーニング室)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、記入漏れがないよう確認を徹底しています。</li> <li>・職員の感染を防ぐため掃除道具などについては個人使用としました。</li> <li>・競技場等のモップの布部分の洗濯とを天日干しを行い、清潔な床状態の確保に努めました。</li> <li>・毎月の館長会議の時に、各館での業務内容や問題点の改善点を共有し、統一した対応が取れるようにしました。避難訓練等、職員研修も実施しています。</li> <li>・統括責任者が各館を定期巡回すると共に、業務担当も各館を巡回することで、より細かな点についても改善出来るように体制を整えています。</li> <li>・指定管理者が受注している他の管理施設からの情報を入手し、常に運営管理に関する情報を取り入れるようにしています。</li> <li>・冷蔵庫で氷を作って、熱中症や怪我発生時に備えています。</li> <li>・目視による不具合箇所、ささくれ等の点検を毎朝行い事故の未然防止に努めています。</li> <li>・日頃からAEDの使用に関する訓練を行い、万が一、対応が必要な場合に適切に対応できるよう他の施設においてもAEDの使い方を職員に徹底しています。</li> <li>・大会など多数の来館者が見込まれる行事予定を毎月館内に掲示し、乗り合わせ時間の変更等駐車場の混雑の緩和を図っています。</li> </ul> <p>■貢献性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ教室に使用するスポーツ用品は、市内の業者から購入しております。</li> <li>・職員が体育館出入口周辺の道水路敷地内の草刈を実施し、見通しを良くすることで、車で来館される方の安全性を確保しました。</li> <li>・修繕など行いうにあたっては地域に精通した地元業者に相談し、迅速に対応出来るよう努めています。</li> <li>・北部体育館利用者が『第18回全日本パラ空手大会において型と組手で日本一』になられたので、その功績をパネルを作成して紹介したり体育館新聞や指定管理者のホームページ・ツイッターに搭載しました。体育館のPRに加えて体育館利用者のモチベーション向上につながったと考えています。</li> </ul>
--------------------------	---

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p><b>【所管課の意見】</b>          令和4年度より新たに指定管理施設となったスポーツ交流センターを含め、施設の管理運営は概ね適切に実地されているほか、トレーニングルームへのトレーナーの配置により、利用者から好評を得ている事は評価できる。施設の老朽化はあるものの、それを補完すべく日常点検等による不具合箇所の早期発見に努め、事業計画に基づいた計画的な修繕や職員の待遇等、適切な管理運営を図られたい。</p> <p><b>【指定管理者評価委員会の意見】</b>          今年度より新たに指定管理施設となったスポーツ交流センターを含め、施設の運営管理が適切に行われていることは評価できる。引き続き、安心・安全な施設運営を継続し、更なる利用促進を図られたい。</p> <p><b>【利用促進 職員の待遇の取り組み】</b>          ・第2期の指定管理期間となり職員一同が今一度初心に戻り、管理体制の再確認を行い、利用者に満足して頂けるような運営を継続して行いました。館長会議にて日常業務での問題点やクレームなどの情報を共有し、全館統一した対応が取れるようにしました。待遇に関しては研修を行いました。</p> <p><b>【日常点検 不具合箇所の早期発見、修繕の取り組み】</b>          ・施設内外の日常点検を怠ることなく目視による外壁塗装状況の確認、樹木の手入れ、雨漏り箇所の有無の確認、床のささくれ触診、器具点検など、チェックシートを作成し施設管理に努めました。          ・スポーツ交流センターの施設内設備のメンテナンスや不具合時の対応など利用者やFC岐阜の安心安全・快適に心掛けて、即時対応に努めました。          ・竣工してから40年以上たつて体育館では、経年劣化が目立つ設備も出てきています。それらの修繕を、予算の許す範囲で行ってききました。今後も計画的に必要な修繕していきたいと考えております。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p><b>【新型コロナウイルス感染対策】</b>          ・新型コロナ感染対策緩和に伴い、令和5年度は利用者増が見込まれます。職員一同、利用者に安心してご使用して頂けるよう消毒、換気などの対策を継続し、安全、安心して施設を利用していただける管理運営に努めてまいります。</p> <p><b>【コロナ後の利用促進】</b>          令和4年度から新たに管理施設として加わった岐阜市スポーツ交流センターにおいて、指定管理職員によるピラティスなどの自主事業を新規に行っていきます。また他の施設においても、ボクシングエクササイズなどの自主事業を計画していきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来期も、定期的なジムトレーナー配置及び無料ショートレッスンを継続して提供していきます。また、定期的にこれらの取組内容の見直しを行い、利用者の満足度向上、利用者数の増加を目指して行きます。</li> <li>・スポーツ教室においては利用・講師・職員の間意思疎通を図り、参加者の満足度向上に努めます。</li> <li>・予約団体がキャンセルする場合には、空いた時間帯を他の利用者が予約できるよう、迅速に対応し、少しでも利用率が上がるように努めます。</li> <li>・高齢者にとって苦手意識のあるキャッシュレス決済について、引き続き丁寧な説明を行ってキャッシュレス利用の拡大に努めます。</li> <li>・利用者カード(団体利用)などにより、利用者からの意見を聞くようにしていますが、今後その内容や視聴方法を検討し、利用者がより意見を出しやすい仕組みの構築に努めます。</li> </ul>

**●所管課の意見**

令和4年度から新たに指定管理施設となったスポーツ交流センターをはじめ、施設の管理運営が適切に実施されている。特に、老朽化している施設の修繕を可能な範囲で実施されているところは評価できる。また、トレーニング室へのトレーナーの配置は、利用者からも好評を得ていることから、継続して実施できるよう検討されたい。  
 今後も、施設の適切な管理運営はもとより、利用者増に繋がる取り組みを実施し、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**

- ・利用者アンケートの満足度が高い点は評価できる。
- ・今後も、安心・安全な施設運営を継続し、更なる利用促進を図られたい。