

令和4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	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

(1)岐阜市北部体育館		R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期
利用者数(単位:人)		26,509	21,622	14,719	7,582	12,317
各室稼働状況(%)	競技場	95.4	55.6	53.6	95.2	63.0
	剣道場	37.4	34.5	25.3	41.1	12.3
	柔道場	29.6	15.9	18.5	23.2	12.0
(2)岐阜ファミリーパーク体育館		R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期
利用者数(単位:人)		14,921	12,055	7,845	9,525	5,992
各室稼働状況(%)	競技場	76.9	78.6	58.0	57.2	44.0

(3) 岐阜市北西部体育館		R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期
利用者数(単位:人)		16,460	6,085	9,391	11,972	7,974
各室稼働状況(%)	競技場	97.3	30.1	55.9	84.0	56.0
(4) 岐阜市北部市民プール		R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期
利用者数(単位:人)		7,734		5,994		4,257
各室稼働状況(%)						
(5) 岐阜市スポーツ交流センター		R4 上半期	R3 下半期	R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期
利用者数(単位:人)		4,325	—	—	—	—
各室稼働状況(%)	トレーニングルーム	100	—	—	—	—
利用者数合計(単位:人)		69,949	39,762	37,949	29,079	30,540

●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。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る。 ③主にホームページや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。利用団体からは利用後だけでなく利用前の挨拶時にも、声掛け等の意見聴取に取り組んでいる。利用者の要望を聞きすぐに職員で対応出来る事は行っている。(トレーニング機器調整など) ⑤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4年度第1回体育館スポーツ教室(4月～8月)は、受付業務も混乱なく予定通り通常開催で実施しました。 第1回参加人数 576人にて予定通り終了。 第2回は8月中旬受付、601人の応募にて9月から12月の期間にて実施予定。 ②北部市民プールは7月9日～9月11日の51日間開設 入場者数7,734人(前年比129%) ・プールデー 新型コロナウイルス感染予防のため中止 【自主事業】 前期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予防の観点から、競技場倉庫、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る。 ②警備業務(機械業務)を適切に実施している。 ③し尿浄化槽維持管理業務を適切に実施している。 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る。 ⑤消防用施設保守点検を適切に実施している。 ⑥電気工作物保安管理業務を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や巡回点検 競技場のささくれ事故防止のためモップをストックングで覆い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る。
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対応マニュアルを配備している。 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) ・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(7割程度)が固定化して年齢も高齢化している教室もあり、アンケートの内容を今後検討してつぎの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。
---------------	---

<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>上期利用者アンケート結果詳細（大変満足 満足）</p> <p>①「利用者カード」(団体利用) 【回収枚数】 2,131枚 (初めての利用) 75枚 【ご利用は満足か】 97% 【職員の接遇について】95% 【設備環境について】96% (複数回利用) 2,056枚 【ご利用は満足か】 95% 【職員の接遇について】95% 【設備環境について】95%</p> <p>② 競技場内 雨漏りの指摘がありました。⇒市と指定管理者にて対応済</p> <p>③ 第1回スポーツ教室「受講者アンケート」結果 【回収枚数】 441枚 (初めて参加) 48枚 【ご利用は大変満足・満足か】 98% 【教室を知ったきっかけは】「広報ぎふ」27件 その他21件 (2回以上) 393枚 【ご利用は大変満足・満足か】 85%</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) ご要望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・剣道場のささくれを直して欲しい(北部)⇒職員にて至急研磨、ワックスの修繕を実施。損傷の酷い個所は業者にて修繕を行いました。 ・競技場の時計を直して欲しい(北部)⇒大型デジタル時計を設置しました。 ・雨漏りを何とかして欲しい(北部・ファミリー)⇒応急処置を実施。雨漏りのひどい箇所は業者にて修繕を行いました。今後も継続して注視していきます。 ・プール外周の雑草、ロッカー室床の汚れ等(北部市民プール)⇒至急草刈及び指摘箇所の再清掃を実施しました。 <p>②投書箱・口頭</p> <ul style="list-style-type: none"> ・競技場・卓球室にエアコンの設置(北部・北西部)⇒継続して検討します。 ・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)⇒順次更新できるよう検討を進めます。 <p>③スポーツ教室受講者アンケート内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年3回開催希望 ・12回コースの回数を増やして欲しい ・健康体操を継続してください ・卓球室にエアコンを設置して欲しい。 ・年金者も多く、料金を安くして欲しい。 ・楽しい教室でした。

●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				
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				

●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)

【具体的な取組み】

■公平性 透明性

- ・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ました。今期よりツイッターの更新頻度を上げることで、閲覧数の増加に努めます。
- ・利用者に活用頂けるよう、行事やプールのオープン、職員紹介などを掲載した体育館ニュースを作成し、館内の掲示及び配布物として設置を行いました。
- ・施設内の入口やロビーに季節の飾りつけを行い、親しみやすい施設づくりを実施しました。
- ・北部体育館所管の無料テニスコート、トレーニング室、卓球場の案内を館内に継続して設置しています。

■効果性

- ・北部、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、利用者からは大変好評を得ています。
- ・スポーツ教室の定員数が従来に戻り、受講者獲得に向けた自主クラブやスポーツ教室のリピーターへの声掛け、教室案内掲示などを積極的に行いました。
- ・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。
- ・上半期の自主事業については、新型コロナウイルス感染予防のため中止しました。

■効率性

- ・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、当施設においては、以前の料金単価設定を、上半期末時点では維持しており、支出の大幅な削減が図れています。
- ・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。

■安定性 安全性

- ・新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、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継続的に行いました。
- ・アルコール消毒薬(手指)の設置、定期的な消毒及び管内の喚起を徹底して実施しました。
- ・利用者の体温測定用の非接触型体温計及び小学生向けの踏み台を受付窓口付近に設置し、新型コロナウイルス感染対策に今期も務めました。
- ・7月以降コロナ感染者が急増したが、個人利用(卓球・トレーニング室・北部市民プール)の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。
- ・2期目の指定管理者として職員一同が初心に戻り、職員の心得や接遇などの各種業務マニュアルや管理体制の再確認を行い、利用者に満足頂ける運営を心掛けました。
- ・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、記入漏れのないように確認を徹底しました。
- ・各職員の清掃手袋等の清掃用具を氏名別に保管し、適切な消毒作業に努めました。
- ・競技場のモップを常に天日干し、利用者の入替時に使用することが出来るよう、職員ミーティング等で徹底しました。
- ・毎月の館長会議を基に、各館での会議において業務、避難訓練等の職員研修を実施しています。
- ・統括責任者が各館を定期巡回すると共に、業務担当も各館を巡回しより細かな点を勤務しながら確認することでチェック体制を整えています。
- ・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。
- ・冷蔵庫に手のひらサイズの製氷を常備し、熱中症や怪我発生時に備えています。
- ・不具合箇所の目視、ささくれ等の点検を日常業務に取り込み、適切な施設管理に努めています。
- ・岐阜北消防署の指導のもと体育館職員と北部市民プールのアルバイトに対してAEDの使い方などの普通救命講習会の実施や職員によるプール救助訓練を行いました。
- ・毎月の行事予定表を館内に掲示し、駐車場の混雑の緩和を継続して図っています。

■貢献性

- ・トレーニング機器の修繕や草木の剪定を地元の法人に依頼して行いました。
- ・スポーツ教室にて使用のスポーツ用品は、地元法人から購入しております。

今期の取組み
に対する評価

<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<p>【今後も引き続き、予算を適正に執行し、安心・安全な施設運営を継続するとともに、施設の更なる利用促進を図られたい。】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員一同が初心に戻り、職員の心得や接遇など各種業務マニュアルを再度徹底しました。管理体制の充実に努め、利用者に対し満足頂ける運営を心掛けました。 ・7月以降新型コロナウイルス感染が急増したが、個人利用(卓球・トレーニング室・北部市民プール)の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。また、新型コロナウイルス感染症感染防止のため、再度利用者に対してマスクの着用やロビーでの談話の自粛など協力を呼びかけました。 ・職員による施設内外の目視による巡回点検、競技場のささくれ事故防止のため、モップをストックングで覆いモップ掛けを行うなど修繕箇所を早期に発見し、事故や怪我防止など適切な対応を実施しています。 ・体育館が竣工してから40年以上たっており、経年劣化が目立つ施設も出ています。それらの修繕を予算の許す範囲で行っていきまいた。今後も積極的に市と相談の上、修繕していきます。
<p>今後の取組み</p>	<p>【新型コロナウイルス感染対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染予防のため、団体・個人の利用者に、各施設使用後の消毒をしっかりと行って頂くよう消毒液、雑巾等で清掃の協力をお願いして、継続して感染予防に利用者と共に努めます。 <p>【コロナ後の利用促進】</p> <p>今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、自社職員によるピラティスなどの自主事業を新規に企画検討しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的なジムトレーナー配置と無料ショートレッスンの開催を継続して行います。また、定期的にこれらの取組内容の見直しを行い、利用者のリピーター促進に努めます。 ・利用者の窓口予約などの際には、ID番号取得説明を積極的に行い、予約システムのアピールを行い、利用継続に努めます。また、リピーターのクラブ、サークル団体には、継続した活用を積極的に進めていきます。 ・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。 ・利用者カードについて、意見記入が少なく形骸化している面があり、利用者ニーズを的確に把握できるようアンケート内容を具体的に記載するなど様式の検討を行います。

●所管課の意見

<p>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、施設の管理運営は概ね適切に実施されているほか、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ことは評価できる。</p> <p>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、事業計画書に基づいた計画的な修繕や職員の接遇等、適切な管理運営を図られたい。</p>

●指定管理者評価委員会の意見

<p>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、施設の管理運営が適切に行われていることは評価できる。</p> <p>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>
