

## 令和元年度下半期指定管理者管理運営状況シート

### ●施設の概要

施設名	岐阜市体育ルーム	所管課	ぎふ魅力づくり推進部 市民スポーツ課
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 ~ 令和4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)	20,854,663 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、剣道場、柔道場、クライミングウォール		

### ●利用状況

		R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期
利用者数(単位:人)		22,982	25,062	25,728	26,383	26,761
各室稼働状況(%)	多目的体育室	84.4	90.5	93.3	93.3	93.4
	剣道場・空手道場	77.6	84.5	89.4	90.4	91.1
	柔道場	58.1	67.8	69.2	70.8	65.7

### ●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。 ・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、管理運営の改善に生かしている。

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  ③体育館デー	○指定事業 ①第2回スポーツ教室(9月～12月) 8種目15講座 [受講者]396人 [延べ参加者数]5,537人  ②クライミング指導者出席状況 10月～2月 毎週水、木(19時～21時) 延べ42日・84人(3月はコロナウイルス感染拡大防止のため利用中止)  ③体育館デー(1月19日) ハートフルフェスタ2020内で開催。少年少女クライミング講習会(参加者14名)、シニア卓球講習会(参加者19名)、卓球無料開放(参加者53名)、親子遊び(参加者205名)、骨密度測定(参加者62名)などを行い、362名(前年比+23名)の市民が参加した。
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  ⑤文化的活動	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1日・2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 ・クライミングウォール用サーチライトの清掃  ⑤ロビーの美化 体育ルームは、ハートフルスクエアGの東端に位置しており、天井が低いため、人が集まるロビーを明るくするために美化に努めている。職員が自宅から花を持ち寄り、ロビーに飾ったりして利用者からたいへん良い評価をいただくことができた。利用者からお花を「飾ってください」といただくことがたびたびあり、ロビーが明るい雰囲気になった。
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。 器具庫出入口の柱が器具出し入れ時に破損することを防ぐため、保護カバーの取り付けを行った。 ・卓球用ネットの修理 ・ロビーのテーブル修理 ・出入り口の扉の補修
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】 [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>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】1,076枚          【利用頻度区分】 [初めて利用]31団体 [複数回利用]1,045団体          【満足度】 [初めての利用] 100% [複数回利用] 98.0%          【職員の接遇】 [初めての利用] 100% [複数回利用] 97.0%          【設備環境】 [初めての利用] 100% [複数回利用] 95.0%</p> <p>&lt;主な意見&gt;          ・ありがとうございます。(多数)          ・最近予約が取れず、利用機会が少なくなっている。(機械で平等に抽選していることを説明する。)          ・モップ掛けしないグループがいる。</p> <p>②「利用者アンケート」(常設アンケート)          【回収枚数】 5枚          【利用頻度区分】 [初めて利用]3人 [複数回利用]2人</p> <p>(主なご意見)          「初めて利用」          ・職員の方が、親切で丁寧な対応をしてくれて、気持ちが良いです。          ・施設がきれいで利用しやすい。          「複数回利用」          ・施設がきれいで空調があり気持ちよくスポーツが出来る。          ・お花が綺麗に飾ってあって、気分がいい。          ・職員の方が親切で対応が丁寧。          ・交通の便もよく今後も利用したい。</p> <p>③スポーツ教室「受講者アンケート」          【回収枚数】 275枚          【利用頻度区分】 [初めて利用]29人 [複数回利用]246人          【満足度】 89.4%</p> <p>&lt;主なご意見&gt;          ・講師へ感謝。          ・来ることが楽しみです。</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	(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) 個人情報保護のための方策	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				
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				
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				

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	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	S	S	S
		(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
		(6)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
		(7)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				
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施設に関係する地元の団体・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	S	S	S
		(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>今期の取組みに対する評価</p>	<p>【具体的な取組み】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・柔道場の稼働率アップに向けた方策として、利用しやすい曜日や時間帯、鏡やマットが利用できること等を広報し、ダンスやヨガ・太極拳などの利用促進に向けてリーフレットを作成して来館者への配布や館内に掲示してPRを図った。</li> <li>・柔道場は障がい者の方の体操やリクリエーションの場としても活用していただけるため、そのことを関係団体に声がけをしたところ複数の団体から定期的に利用していただけるようになった。</li> </ul> <p>【その他の取組み】</p> <p>○岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業の認定</p> <p>優秀な人材の確保と職員の働く意欲を向上させるため、仕事と家庭の両立支援や女性の活躍促進に向けた取組みを通して、職員が働きやすい環境を整備し、良質な市民サービスの提供につなげている。この度、岐阜県に「岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業」の認定を申請した結果、これまでの事業団の取組みに対し、審査会で27項目中21項目が評価され、他の企業の模範となる企業のひとつとして「岐阜県ワーク・ライフ・バランス推進エクセレント企業(147社/3,200社「令和元年度末」)の認定を受けることができた。</p> <p>○台風被災地への義援金の募金活動</p> <p>関東地方を中心に甚大な被害をもたらした「令和元年東日本台風(令和元年台風第19号)」の被災者に対し、私たちが力になれることはないかと考え、事業団が管理する各施設の窓口で、義援金の募金活動を行った。集まった市民からの義援金は日本赤十字社へ送金し、被災地の復興に役立つことができた。</p>
<p>前回までの意見を踏まえた取組み状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受講者が減少している健康体操のクラスの統廃合及び、シニアの方や利用が少ない男性を対象としたエアロビクス・ヨガ等の講習会やスポーツ教室での開講に向けて準備を進めた。</li> <li>・スポーツ教室やクライミングウォール利用者からのアンケートに基づき、要望が多かったロープやハーネスなど施設備品の更新や安全確保のための点検の実施、卓球台やバドミントン支柱の修繕や更新を実施した。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<p>【利用促進、利用者増の方策】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・稼働率が低迷している柔道場で、バランスボールやヨガ、親子体操等の講座を開講したり、スポーツ教室の一部を昼間の開催から夜間開催へと変更することで、参加しやすい環境づくりを行い広く周知し、利用人数及び稼働率の向上を目指す。またハートフルスクエアGという複合施設の中にある特色を活かし、他施設との共催事業やイベント実施による多様な利用者確保をしていく。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・下半期には複合施設であるハートフルスクエアGの全館での周年イベントが実施されるので、その際に体育ルームの体験会やスポーツ教室関連イベントを開催してPRを行う。</li> <li>・岐阜県山岳連盟と連携を図りながら、定期的なクライミング指導者レベルアップ講座の開催や行う。また利用が多い少年少女を対象とした、技術講習会の内容見直しやレベルアップ講座も開催に向けて検討を進めていく。</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いる。  
 スポーツ教室の見直しや、利用者ニーズへの対応等、利用促進及びサービス向上への取組みが評価できる。  
 引き続き、施設利用者の安全確保を務めながら、施設利用に向け環境整備に取り組み、利用促進及びサービスの向上に期待する。

●指定管理者評価委員会の意見

・概ね適切な管理が行われていると評価できる。  
 ・利便性がよく、気軽に利用しやすい施設であり、今後も引き続き、利用者のニーズに即したサービスの提供など、利用促進に努められたい。