

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県立体育館		
指定管理者	一般財団法人 秋田県総合公社		
作成者	総務管理課長 渡部 泰之	作成日	令和3年6月25日
確認者	観光文化スポーツ部 スポーツ振興課 調整・スポーツ活性化班		
職氏名	主事 戸田 真天	TEL	018-860-1239

1 施設の概要

設置年	昭和 43 年	営業期間・時間	通年(12/29~1/3を除く)・午前9時から午後9時			
設置目的	スポーツの普及振興を図り、もって県民の心身の健全な発達に寄与する					
指定管理業務の内容	(1)体育館に係る使用の許可、使用の許可の取消し並びに使用の制限及び停止に関する業務 (2)体育館の施設及び設備の維持管理に関する業務 (3)体育館の利用を通じたスポーツの普及振興に関する業務					
自主事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 健康応援教室(令和2年8月下旬~令和3年3月は県立武道館で実施) ・ ソフトエアロビクス教室(県立武道館で実施)・ 坐禅体験会 ・ 陶芸教室 ・ シュガークラフト教室 ・ 一般開放「スポーツを楽しむ日」 					
直近3年の年間利用者数	H30	112,113 人	R1	117,895 人	R2	5,244 人
直近3年の年間料金収入	H30	14,319 千円	R1	14,390 千円	R2	974 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H28		H29	H30	R1	R2
収入計	49,875		50,054	52,976	49,954	48,593
(内訳)利用料収入						
指定管理料	48,828		48,828	48,828	48,828	48,130
その他収入	1,047		1,226	4,148	1,126	463
支出計	44,020		46,907	52,484	50,970	49,656
(内訳)人件費	22,667		25,403	27,167	28,460	30,606
人件費以外	21,353		21,504	25,317	22,510	19,050
差引	5,855		3,147	492	-1,016	-1,063

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ)利用目標の達成状況					
	利用目標指標名	利用人数	定義	体育館の利用人数	
				R1	R2
				R2-R1	R3
	目 標	111,500		34,300	▲ 77,200
	実 績	117,895		5,244	▲ 112,651
	達 成 率	105.7%		15.3%	
実績等の増減原因	利用者数	4.4%	令和2年8月下旬から令和3年3月において吊り天井改修工事が実施され、施設を閉鎖しました。なお、全国的な新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、予定されていた多くの競技大会や行事は中止となり、前年実績を大きく下回る結果となりました。		
	料金収入	6.8%	上記利用者数の状況と同様であり、4月中旬からゴールデンウィーク明けまでの施設閉鎖、更に平日に活動している育成クラブ等についても活動自粛の影響を大きく受けた結果、前年実績を大きく下回る結果となりました。		
	令和3年度利用目標設定の考え方	利用調整会議を実施し、令和3年度の年間行事が確定しておりますが、ここ数年行われてきた「秋田ノーザンハピネッツ」によるBリーグホームゲームが使用されない状況となり、状況を勘案した目標人数を設定しております。なお、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う使用状況については予測不可能であることから、例年通り通常の形で競技大会等が実施されるものを前提として設定しております。			評 価 欄
					C

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:100%以上 B:80%以上100%未満 C:80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H30	R1	R2	R2-R1
		87.0	89.3	92.5
利用者アンケート調査結果の活用例	得られたご意見等は、会議で内容を検討しうえ館内に回答を掲示し、お客様との情報共有を推進しております。ご指摘等があった際には日々の業務で改善を意識づける啓発を行うほか、自主事業の開催後には受講アンケートでご意見を募り、次年度の事業計画に反映させるなど、業務改善に繋げております。			評価欄 A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点) 		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点) 		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点) 		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点) 		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点) 		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点) 		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点) 		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点) 		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> ●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点) 		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。

ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評価項目		指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況		A	A
①開館日、開館時間等は守られているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)			
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか		10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)			
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か		10	10
●料金減免の説明が分かりやすく揭示されている。(5点)			
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)			
④職員の接客マナーは適切か		10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)			
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)			
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか		10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)			
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)			
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか		10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)			
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)			
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか		10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への掲載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)			
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか		10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)			
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)			
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか		10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)			
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)			
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか		10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)			
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)			
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R2実績	①利用者とのコミュニケーションを充実し、ホスピタリティを重視したサービスの提供を心掛けました。 ②webサイト上で施設の空き状況や自主事業開催などの情報発信に努めたほか、新たにメール配信サービスを実施し、幅広い形の情報提供に努めました。 ③新型コロナウイルス感染症拡大に伴う外出自粛要請時には、YouTubeを用いたストレッチ動画の配信をwebサイト上で実施し、県民の健康維持への働きかけを行いました。 ④新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、中止となった競技大会日程等の「空き日」は、必要とされる感染防止対策を講じたうえ、施設一般開放「スポーツを楽しむ日」として追加で実施したほか、緊急企画として自主事業「坐禅体験会」を企画実施するなど、施設の有効利用の推進に努めました。 ⑤吊り天井工事に伴う県立体育館の閉鎖期間中は、県立武道館に会場を移して自主事業を継続開催したほか、八橋運動公園を会場に総合会社のトライアル事業として「ノルディックウォーキング体験会」を実施するなど、次年度以降の事業計画策定の準備期間として、有効的に活用しました。
		R3計画	①職員は、接遇やマナー講習等の受講、資格取得を推進させ、更なるサービス向上に努めます。 ②施設利用や自主事業の情報提供では、ウェブサイトと並行してメール配信サービスを実施し、幅広く対応してまいります。 ③施設一般開放「スポーツを楽しむ日」は、施設の空き状況に応じて柔軟に設定し、より気軽に利用頂ける施設を目指します。 ④県民の健康寿命延伸を目的とした、複数の新規自主事業の開催を計画しており、「シニア健康増進事業」並びに「ノルディックウォーキング」など様々な新規事業を実施してまいります。 ⑤県民会館より継承している文化事業の振興のため、自主事業として企画・実施してまいります。
	令和3年度取組計画設定の考え方	アンケート等でいただいたご意見は、都度内容を精査したうえ、お客様への回答を館内に掲示するなど相互のコミュニケーションを充実させ、ホスピタリティを重視した施設運営を心がけてまいります。施設の情報発信には、メール配信サービスも活用しながら、鮮度の高い情報提供に努めてまいります。必要な新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を確実に講じ、安全・安心で快適に施設をご利用いただけるよう運営に努めてまいります。 多くの方々にご愛顧いただける公共施設として役割を果たすため、今年度から開始の自主事業を複数計画しており、地域の賑わいづくりに努めてまいります。	

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的な理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、施設閉鎖を始めとした感染拡大防止策として、予定されていた多くの競技大会が開催中止となったほか、自主事業をはじめ、予定されていた多くの行事も中止や変更を余儀なくされた一年となりました。このような状況の中、必要とされた感染防止対策を講じ、安全・安心を最大限確保しながら、空き日の有効利用として一般開放事業並びに自主事業を企画するなど施設の有効利用を推進しました。
C	令和2年度は利用者数や歳入額に関し、大幅に目標を下回る結果となりましたが、今後も継続して、安全・安心確保を最優として施設をご利用いただけるよう努力し、ホスピタリティを重んじたお客様目線に沿った施設運営を基本に、効率的な施設運営と更なる利用者サービスの向上に努めます。
所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症の拡大や、令和2年8月から令和3年3月までの改修工事の影響による施設の休館によって、予定されていた多くの競技大会や行事は中止となり、利用目標を大きく下回ったが、可能な範囲で施設の一般開放や自主事業を実施することにより県民の運動機会づくりにつながるよう働きかけている。コロナ禍にあって今後の見通しが立てにくい状況ではあるが、利用者及び使用料収入の確保につながっていただきたい。
C	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B: A、C以外の場合

C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考) 観点 I を除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 秋田県を代表するスポーツ施設として、施設を利用される全てのお客様が安全・安心で快適に利用ができるよう全館消毒作業を始めとした必要な措置を講じ、時代が求める要求の変化に速やかに対応するとともに、施設利用全体のサービス向上に取り組みました。 新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、年間を通して多くの行事が中止やキャンセルとなりましたが、施設からの情報発信として、外出自粛期間に「ストレッチ動画の配信」や「メール配信サービス」を実施しました。 キャンセル等で生じた空き日の有効活用としては、「一般開放事業の追加日設定」や緊急企画による自主事業「坐禅体験会」を開催するなど、既存の枠に捕らわれない取り組みを推進した一年となりました。
A	吊り天井工事に伴う施設閉鎖期間(8月-3月)におきましては、県立武道館に会場を移して、複数の健康増進事業を継続実施したほか、感染リスクの比較的小さい屋外で、トライアル事業である「ノルディックウォーキング体験会」を開催するなど、利用者サービスの継続をはじめ、様々なチャレンジを行い、翌年度の準備を進めた年となりました。
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、年間の施設利用者数は目標に達しなかったが、外出自粛状況下でのメール配信サービスの実施、YouTubeを用いた動画配信など幅広い形の情報提供を行うことで県民の運動機会づくりに働きかけている。また、健康増進を目的とした各種事業を実施しながらスポーツの普及振興に努めており、高い利用者満足度を得ていることから適切な施設の運営がなされていると評価できる。今後も、積極的な情報発信を行い、利用の拡大につなげていただきたい。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点 I 「利用目標の達成状況」を除き(観点 II ~ IV 「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」)の3つの観点を用い次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B: A、C以外の場合

C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合