

管理運営状況等評価票

施設名	向浜スポーツゾーン		
指定管理者	一般財団法人秋田県総合公社		
作成者	主幹 渋谷 健太郎	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	平成 23 年	営業期間・時間	(施設ごとに異なります。)			
設置目的	向浜スポーツゾーンの利用を通じ、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ことを目的とする。					
指定管理業務の内容	(1)向浜スポーツゾーンに係る使用の許可、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)向浜スポーツゾーンの施設及び設備の維持管理に関する業務 (3)向浜スポーツゾーン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	【イベント等】クリスマスフェスティバル・バレンタインイベント(スケート場)／【施設開放】スポーツの日・県の記念日無料開放(運動広場・総合プール)、オープンサービス・閉場サービス(スケート場)／【県立スケート場】キッズスケート教室・ジュニアスケート教室・冬休みスケート教室・放課後スケートクラブ・ステップアップスケート教室・スケート初心者教室・個人レッスン／【県立野球場】県民開放(8回)／【県立向浜運動広場】向浜テニス教室／【県立総合プール】NCAボディコンディショニング・キッズサマースイミング・ジュニアサマースイミング・親子deレスキュー					
直近3年の年間利用者数	H30	344,833 人	R1	363,993 人	R2	149,945 人
直近3年の年間料金収入	H30	72,552 千円	R1	65,173 千円	R2	42,017 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		338,953	339,569	340,475	337,248	336,323
(内訳)利用料収入						
指定管理料		330,509	330,509	330,509	330,509	335,061
その他収入		8,444	9,060	9,966	6,739	1,262
支出計		308,893	308,045	314,135	301,030	307,827
(内訳)人件費		109,662	109,498	106,112	109,511	117,807
人件費以外		199,231	198,547	208,023	191,519	190,020
差 引		30,060	31,524	26,340	36,218	28,496

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	向浜スポーツゾーンの利用人数	
		R1		R2	R2-R1	R3
目 標		363,454		311,600	▲ 51,854	330,200
実 績		363,993		149,945	▲ 214,048	
達 成 率		100.1%		48.1%		
実績等の増減原因	利用者数	41.2%	(県立スケート場)アイスショーがあったものの、催事利用のキャンセルに加えて、シーズン中の利用者も減少した。前年比67.8%(49,059人) (県立野球場)プロ野球や大会のキャンセルに加えて、高校野球などは無観客で開催したため、著しく落ち込んだ。前年比7.4%(9,170人) (県立向浜運動広場)ほとんどの大会がキャンセルとなり前年の半分に落ち込んだ。前年比49.4%(14,128人) (県立総合プール)大会利用キャンセル、大会の観客制限、改修工事のためメイン・ダイビングプールを9月以降閉鎖したことにより減少。前年比55.9%(77,588人) 以上の結果から、向浜スポーツゾーン全体の利用者数は、前年実績を大幅に下回った。			
	料金収入	64.5%	(県立スケート場)催事利用のキャンセル、シーズン中の利用落ち込みにより大きく落ち込んだ。前年比60.9%(19,746,430円) (県立野球場)プロ野球や大会のキャンセルにより落ち込んだ。前年比65.4%(5,727,678円) (県立向浜運動広場)大会利用のキャンセルにより大幅に落ち込んだ。前年比45.2%(1,168,670円) (県立総合プール)大会利用のキャンセル、9月以降改修工事によりメイン・ダイビングプールを閉鎖したため落ち込んだ。前年比71.9%(15,373,970円) 以上の結果から、向浜スポーツゾーン全体の収入は、前年実績を下回った。			
令和3年度利用目標設定の考え方		令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大による影響が非常に大きかったことから、感染拡大以前の令和元年度の利用実績を踏まえたうえで、令和3年度の各施設における催事や大会などの使用予定及び主催事業・教室の開催計画を考慮して設定した。				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
	89.2	90.5	91.2	0.7
利用者アンケート調査結果の活用例	令和3年度は148枚アンケートを回収した。寄せられたご意見やご要望に対して全て回答を行った。時計の設置やシャワーヘッドの交換などの利便性に資するご要望には速やかに対応したほか、対応が困難なご意見については、丁寧な説明を行い理解を求めた。			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
●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
●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
●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
●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
●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
●「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
●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
●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
●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
●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
(参考)	サービス改善のための 具体的取組	R2実績	①開館日、開館時間等は守られているか	
			●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)	
		R3計画	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	
			●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)	
		R4計画	③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か	
			●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(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)	
		R5計画	④職員の接客マナーは適切か	
			●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)	
		R6計画	⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか	
			●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)	
(参考)	サービス改善のための 具体的取組	R7実績	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	
			●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)	
		R8計画	⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか	
			●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)	
		R9計画	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	
			●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)	
		R10計画	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	
			●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)	
		R11計画	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	
			●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	R12計画	利用者との意見交換会をプール、スケート場の継続開催に加えて新たに野球場の意見交換会を実施した。月ごとにアンケートを回収し、寄せられたご意見は回答とともに所内回覧を行い、共通認識を持つようにしている。	
			令和2年度に初めて実施した野球場利用者との意見交換会では、グラウンド整備に関する要望が多く寄せられたことから、利用の際にもグラウンドコンディションについて情報交換を行うなど、よりよい施設整備に努める。	
			利用者アンケートを継続して実施する。不満の回答やご意見及びご要望について、原因や対策を検討するとともに回答を掲示して、利用者との信頼関係の醸成に努める。 また、マナーアップ運動にも引き続き取り組むことで、利用者とともに快適な施設づくりに努める。	

○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) 令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けて利用目標を大きく下回ったものの、利用者の意見に真摯に対応することで、利用者から高い評価をいただきました。これに慢心することなく、これからも利用しやすい快適な施設づくりに取り組みます。全ての職員が利用者へのサービスの担い手であるとの認識を持ち利用者に寄り添った細やかな対応を心がけてまいります。
C	
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、利用目標人数には達しなかったが、高い利用者満足度を維持していることから、アンケート等から利用者の意見・要望について、原因の検討や対策が行われ、適切な管理運営がなされていると評価できる。今後も、利用者の声を施設運営に反映するとともに、安心・安全に利用していただけるよう努めていただきたい。
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) 利用者満足度については、アンケート等で利用者から寄せられたご意見・ご要望を組織内で共有し、対応の検討を行った。回答を施設内に掲示することで多くの方々に施設の考え方や対応について周知を行った結果、前年に続き90%を超える高い評価をいただきました。 管理運営体制については、備品管理や経理書類の作成など確実に、効率的かつ効果的な予算執行に取り組むなど、全ての評価項目において適切に実施しました。 サービス向上に向けた取組については、プール及びスケート場に加えて、新たに行った野球場の利用団体との意見交換会でグラウンド整備に関する情報交換を重点的に行った。また、スケート場では初心者のための補助具を製作し、無料貸出を行うなど、より良い、より新しいサービスを提供する姿勢を持ち続けて、今後とも施設運営に取り組んでまいります。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) アンケート等で寄せられる利用者からの意見・要望についての対策を施設内に掲示、周知するという、利用者1人1人に対する真摯な対応が、前年度に引き続き高い利用者満足度を維持している要因であると考えられる。サービスの向上についても既存の枠にとらわれず、新たな取り組みを行っていることから、今後も積極的に利用者の拡大に向けて、施設の管理運営に努めていただきたい。
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