

## 管理運営状況等評価票

施設名	秋田県立新屋運動広場				
指定管理者	特定非営利活動法人スポーツクラブあきた				
作成者	橋本 一彦	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 18 年	営業期間・時間	年末年始・冬期間を除く午前8時～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ことを目的とする。					
指定管理業務の内容	(1)受付案内業務 (2)維持管理業務 (3)スポーツ振興業務 (4)その他、新屋運動広場の管理運営に必要と認める業務					
自主事業の実施状況	コロナウィルス感染拡大防止の観点により中止					
直近3年の年間利用者数	H30	18,569 人	R1	21,090 人	R2	19,355 人
直近3年の年間料金収入	H30	752 千円	R1	763 千円	R2	789 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		13,590	13,550	13,550	13,550	13,801
(内訳)利用料収入						
指定管理料		13,590	13,550	13,550	13,550	13,801
その他収入						
支出計		13,531	13,465	13,488	13,519	13,716
(内訳)人件費		5,039	4,942	5,125	5,144	5,024
人件費以外		8,492	8,523	8,363	8,375	8,692
差引		59	85	62	31	85

### 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	利用者数	定義	新屋運動広場を利用した人数		
				R1	R2	R2-R1
	目 標	15,120		15,400	280	15,720
	実 績	21,090		19,355	▲ 1,735	
	達 成 率	139.5%		125.7%		
実績等の増減原因	利用者数	91.8%	コロナウィルス感染症の感染拡大防止に伴う、施設の休業やキャンセルにより利用者が減少した。			
	料金収入	103.4%	コロナウィルス感染症の感染拡大防止に伴い、利用者数は減少したが、平日・休日ともに複数団体の夜間使用が多く前年度を上回る実績となった。			
令和3年度利用目標設定の考え方	前年度利用目標を参考に、320人増の15,720人に設定しました。平日の日中の活動を考慮し、利用者数320人増としました。					評価欄
						A

○「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
		92.3	93.8	94
利用者アンケート調査結果の活用例	ご意見・ご要望の指摘について検討を行い改善に努め、サービス向上につなげた。			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
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
③職員の処遇等は適切か	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)</li> </ul>		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点)</li> <li>●備品に目に見える損傷等がない。(5点)</li> </ul>		
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"> <li>●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		
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"> <li>●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)</li> <li>●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)</li> </ul>		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点)</li> <li>●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)</li> </ul>		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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)</li> <li>●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)</li> </ul>		

○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)			
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)			
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	・芝生の更新作業を定期的実施し、グラウンドコンディションの向上に努めました。 ・アンケート調査の実施と投函箱・情報掲示板を設置し、施設環境の改善に努めました。 ・施設の整備や日常点検・定期点検を実施し、安全・安心な施設の維持に努めました。
		R3計画	・施設の整備・機器の点検を実施し安全・安心で快適な施設の提供 ・アンケート調査を実施し、利用者の皆様のご意見・ご要望を反映した運営 ・芝生の維持管理を定期的実施し、芝生の質の向上に努める ・ロッカールームに靴棚とベンチを増設し、利用者の皆様が快適に利用できる環境
	令和3年度取組計画設定の考え方		アンケート調査を実施し、利用者の要望・意見を検討・改善を行ない、利用者の皆様の視点に立った施設運営を目指す。

○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の感染拡大防止に伴い、休業やキャンセルがあり、利用者数において前年度の実績に及ばなかった。 施設管理に関しては、日常点検・定期点検の実施やアンケート調査によるご意見やご要望を検討し、改善を行い、利用団体の皆様が安心・安全に活動できる施設になるように努め、適正に運営をしているものと考えています。
A	
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や施設の休館・キャンセルにより、利用目標を下回ったが、前年度と同様に高い利用者満足度を維持していることから、利用者の意見や要望を施設運営に反映しサービス改善に努めているものと評価できる。
A	

○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) 施設の利用者の皆様からのご意見やご要望を踏まえて、検討し早急な対応と利用者の視点でのサービスの向上に努めた結果、利用者満足度の好評価につながっているため、今後も継続に努めたい。 管理運営に関しては、利用者の皆様が安全で安心して利用できる施設の提供に努めました。
A	
(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で、自主事業などが行えなかった中で、計画的に芝生を維持管理し、良質なグラウンド水準を保っていることから、高い利用者満足度を維持し、適切な施設の運営がなされていると評価できる。今後も利用者が安心・安全に利用できるよう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