

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県立田沢湖スポーツセンター		
指定管理者	田沢湖高原リフト株式会社		
作成者	副支配人 民谷資郎	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 18 年	営業期間・時間	通年 開場時間 8:00~21:00			
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)スポーツセンターに係る使用許可、使用取り消し並びに使用制限及び停止に関する事。 2)スポーツセンターの施設及び設備の維持管理に関する事。 3)スポーツセンターの利用を通じたスポーツの普及振興に関する事。 4)前3号に掲げたほか、スポーツセンターの管理に関して秋田県が必要と認める業務。					
自主事業の実施状況	バスケットボール事業14回、バレーボール事業1回、卓球事業1回、スキー事業1回、グラウンドゴルフ4回、ノルディックウォーキング0回					
直近3年の年間利用者数	H30	34,888 人	R1	32,370 人	R2	13,450 人
直近3年の年間料金収入	H30	44,900 千円	R1	41,222 千円	R2	12,499 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H28	H29	H30	R1	R2	
収入計	72,128	74,280	74,983	70,959	55,618	
(内訳)利用料収入	41,700	44,057	44,900	41,222	12,498	
指定管理料	28,232	28,232	28,232	28,232	38,338	
その他収入	2,196	1,991	1,851	1,505	4,782	
支出計	71,811	74,699	76,507	74,381	67,499	
(内訳)人件費	38,331	38,064	40,093	37,215	35,565	
人件費以外	33,480	36,635	36,414	37,166	31,934	
差引	317	-419	-1,524	-3,422	-11,881	

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	利用者総数	定義	宿泊者数	日帰り施設利用者数	キャンプ利用・宿泊者	
	R1		R2	R2-R1	R3	
目 標	38,350		34,000	▲ 4,350	32,500	
実 績	32,370		13,450	▲ 18,920		
達 成 率	84.4%		39.6%			
実績等の増減原因	利用者数	41.6%	宿泊:4,833人(11,857人減)、日帰り8,617人(7,063人減)、キャンプ泊:0人となり、全体で前年度実績32,370人に対し18,920人の減少。4月から5月はコロナ禍での自粛要請や休館要請もあり宿泊利用者は"0"であり、6月以降の主催事業についても思うように開催できず、実行委員会形式で開催した状況でした。学校研修や一般についても自発的で、大きく打撃を受けた一年でした。			
	料金収入	30.3%	コロナウィルスの影響が多大で、利用者の減少に拍車をかけた一年でした。主催事業参加のキャンセルや学校研修の自粛などで利用者が減少したため、前年度実績41,222,000円に対し今年度は12,499,000円となり28,723,000円と大きく減収となった。			
令和3年度利用目標設定の考え方	当初の5カ年計画では、35,500人の設定でしたがコロナウィルスの影響が継続している状況で、32,500人に下方修正しました。夏以降にコロナウィルスが収束することを前提とし、ワクチン接種の普及も考慮しながら学校研修・修学旅行・イベントへの参加要請など、安全対策を講じながら営業を展開します。					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
	89.9	92.1	91.3
			R2-R1
			-0.8
利用者アンケート調査結果の活用例	利用者の要望・意見内容をアンケート調査により把握し、対応策を運営委員会に諮り具体的な対応を図っている。ソフト面や小破修繕に即時対応し、経費のかさむものに対しては優先順位を設定して計画的な実施に努めている。		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			
①開館日、開館時間等は守られているか		A	A
●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	5
●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	新型コロナウイルスの感染防止対策のため、検温・手指の消毒・マスク着用・換気、ソーシャルディスタンス確保の徹底や飛沫防止・空気清浄機・非接触型体温計なども準備し、利用者に対し安全・安心な施設として努めた。
		R3計画	新型コロナウイルスの感染防止対策を前年度以上に万全を期し、引き続き徹底して「安全・安心」な施設として、利用者の立場に立ったおもてなしなど「お客様第一主義」を掲げ、スタッフ一同迅速な対応に努めます。
	令和3年度取組計画設定の考え方		コロナウィルスの長期化が懸念されますが、「お客様第一主義」、「安全・安心」を目標に掲げて快適な環境を提供します。県や市、スポーツ諸団体、観光・宿泊施設などとの連携を図り、利用拡大や各種大会などの誘致に努めます。

○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) コロナ禍でのイベントや団体等のキャンセルが多数あった一年で、予測できないほどの利用者が激減した状況でした。中でもきちんとした対策を講じ、利用していただいたお客様には、この時期活動・利用できて良かったとの意見もあり、収束にあたっては各種大会や学校研修など誘致・営業強化を図りながら利用拡大に務めます。
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に伴う休館に加え、自主事業や学校研修などの中止によって利用目標を大きく下回ったが、基本的な感染防止対策のほか、空気清浄機・非接触型体温計などの設備の導入により、新型コロナウイルス拡大防止に努め、目標に掲げている「安全・安心」な環境を提供していることから、適切に施設が運営されていると評価できる。
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) 令和2年度は、コロナ禍で利用者・利用料収入とも減少しましたが、新しく仙北地域の学校研修などの利用が増えたことで、新しい研修メニューを社員で立案し好評を得て、継続して3年度の予約もあり多少兆しが見えてます。管理においては、宿泊施設創成支援事業費などの活用での器具等の準備や三密の回避・消毒・検温・換気の推進などコロナ対策を講じたことで利用者には安心できる施設と満足いただきました。今後もあらゆる対策を講じながら活動メニュー考案など利用しやすい施設として利用拡大に務めます。
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利用者が昨年度に比べ半数以下になったが、高い利用者満足度を維持していることから、アンケートを通じて利用者の要望を把握して改善に努めており、それが施設運営に反映されているものと評価できる。今後も感染症対策を講じつつ、利用者増につながる自主事業の実施等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