

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県立武道館		
指定管理者	一般財団法人秋田県総合公社		
作成者	課長補佐 佐藤 太洋	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 15 年	営業期間・時間	通年(12/29～1/3を除く)・午前9時～午後9時			
設置目的	秋田県立武道館の利用を通じ、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展に寄与することを目的とする。					
指定管理業務の内容	①使用の許可、使用の許可の取り消し並びに使用の制限及び停止に関する業務 ②施設及び設備の維持管理に関する業務 ③武道館の利用を通じたスポーツの普及振興に関する業務 ④県民会館事業を継承した文化振興事業(クレイクラフト教室・バルーンアート教室)の普及振興					
自主事業の実施状況	・通年剣道教室22回・初心者武道教室(柔道・合気道)10回 ・太極拳教室8回・幼児教室6回・ベビーマッサージ教室6回 ・フラダンス教室5回・バルーンアート教室1回・初心者太鼓教室5回					
直近3年の年間利用者数	H30	228,836 人	R1	188,306 人	R2	61,763 人
直近3年の年間料金収入	H30	14,418 千円	R1	13,108 千円	R2	8,353 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H28	H29	H30	R1	R2
収入計		79,825	80,036	76,014	75,032	76,019
	(内訳)利用料収入					
	指定管理料	78,936	78,936	74,936	73,993	75,364
	その他収入	889	1,100	1,078	1,039	655
支出計		79,765	74,962	78,033	75,470	74,895
	(内訳)人件費	20,945	16,407	20,092	23,718	24,193
	人件費以外	58,820	58,555	57,941	51,752	50,702
差 引		60	5,074	-2,019	-438	1,124

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	武道館の利用人数		
		R1		R2		R2-R1	R3
目 標		183,000		192,000		9,000	
実 績		188,306		61,763		▲ 126,543	
達 成 率		102.9%		32.2%			
実績等の増減原因	利用者数	32.8%	今年度は、新型コロナウイルス感染症により、施設閉鎖期間(4/18～5/6)があったことに加え、各種大会や催事、一般利用者の自粛が影響して昨年度に比較し、126,543人の減少となった。				
	料金収入	63.7%	今年度は新型コロナウイルス感染症により、施設閉鎖期間(4/18～5/6)があったことに加え、各種大会や催事、一般利用者の自粛が影響し、昨年度に比較し、4,627,000円の減収となった。				
令和3年度利用目標設定の考え方		新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う、大規模催事・大会のキャンセルや規模縮小(秋田大学入学式、子育て応援団すこやか秋田、マルちゃん杯東北少年柔道選手権大会)の減要素を加味し設定しました。					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
	91.7	89.6	95.3	5.7
利用者アンケート調査結果の活用例	・剣道場の床が滑りやすくなったという意見を参考に、剣道場の床の改修工事を行い、剣道連盟や利用者から好評を得ました。 ・冬期間の近代的弓道場について、冷気が入り込み寒いとの要望に対して、仕切りのスライドドアを設置して対応し、好評を得ました。			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
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)		10	10
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)		10	10
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)		10	10
	●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	●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)		10	10
	●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	●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)		10	10
	●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	●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)		10	10
	●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	●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)		10	10
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)		10	10
	●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	●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)		10	10
	●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	●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)		10	10
	●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	令和元年度発足させた武道推進検討委員会を継続実施し、そこでの要望を踏まえて、武道館運営への反映とサービス向上に努めました。また、アンケートなど利用者の声を反映した管理運営に努め、高い利用者満足度を実現させました。	
		R3計画	武道推進検討委員会を継続し、連携した魅力ある事業を実施します。また、利用者アンケート等を通じて、広くお客様の声を聞き、その声を反映した管理運営を実施することにより、使いやすく喜ばれる施設を提供します。	
	令和3年度取組計画設定の考え方		・利用者懇談会や武道推進検討委員会で示された要望等に対して検討し、実施に向けて努力します。 ・利用者の意見・要望を聴取し、武道館運営への反映とサービスの向上に努めます。 ・主催及び共催事業、自主事業の推進に努めます。	

○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) 新型コロナウイルス感染症の影響による自粛に伴い、催事・大会はもちろん、一般利用者が激減したことや、自主事業についても9月までの前期分を全て中止したことなどが大きく影響し、利用目標人数には届きませんでした。しかしながら、顧客満足度においては、昨年度を大きく上回る結果を残しており、利用者の声を反映した適正な管理、運営を行っていると考えております。 各武道連盟との連携についても、武道の底辺拡大と普及を目的とした意見交換会“武道推進検討委員会”を4回開催し、今後の運営や自主事業の参考とするとともに、武道の普及振興にも取り組みました。
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4月から5月までの施設休館期間や各種大会、催事の中止などの影響で利用目標を大きく下回ったが、各武道連盟との連携事業の開催、感染対策を徹底した上で自主事業を行うなど、事業の拡充を図りつつ適切な施設の運営がなされているものと評価できる。
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) 新型コロナウイルス感染症の影響で利用者人数は目標を大幅に下回ったが、顧客満足度については、昨年度を大きく上回る結果となっている。これは、利用が伸びない中でも、利用者に満足し喜んでいただく接客と利用者サービスを提供する努力をしてきた結果であり、利用者目線に立った管理運営をしてきた成果であると考えております。 自主事業においても、前期分については全て中止としたものの、ベビーマッサージ教室や幼児教室、通年剣道教室など新型コロナウイルス感染症の感染対策を徹底しながら実施し、武道の普及振興や事業の拡充に努めました。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者アンケートで寄せられた意見・要望に応え、剣道場の床の改修、弓道場の仕切りドアの設置などで、実際に利用者から好評を得て、高い利用者満足度を維持していることからサービス向上に向けた取組を積極的に行っているものと評価できる。今後も新型コロナウイルス感染拡大防止を徹底した上で、利用者の増加に向けた各種大会、イベント自主事業の拡充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