

## 管理運営状況等評価票

施設名	秋田県勤労身体障害者スポーツセンター				
指定管理者	一般財団法人秋田市勤労者福祉振興協会				
作成者	池内 和久	作成日	令和3年5月18日		
確認者	産業労働部 雇用労働政策	課	就業支援 班		
職氏名	主事 加賀 遼	TEL	018-860-2334		

### 1 施設の概要

設置年	昭和 51 年	営業期間・時間	通年 午前9時から午後5時まで(障害者に限り祝・休日を除く木曜日は午後8時まで利用可)			
設置目的	勤労身体障害者のスポーツの普及振興を図り、勤労意欲と福祉の向上に資する。					
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用の許可、使用の許可の取り消し及び使用の制限並びに停止に関する事。</li> <li>・施設及び設備の維持管理に関する事。</li> <li>・センターの利用を通じた勤労身体障害者のスポーツの普及振興に関する事。</li> <li>・センターの管理に関し知事が必要と認める業務。</li> </ul>					
自主事業の実施状況	主に勤労身体障害者のスポーツの普及振興と利用の促進等目的に次の事業を実施した。「ボッチャ体験会2回」、「グラウンドゴルフ体験会3回」、「有酸素運動教室1回」、「普通救命講習」の計7回実施し、延べ103人の方々が参加。					
直近3年の年間利用者数	H30	14,874 人	R1	15,461 人	R2	12,649 人
直近3年の年間料金収入	H30	16 千円	R1	12 千円	R2	11 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H28	H29	H30	R1	R2	
収入計	11,530	11,531	11,508	11,504	11,716	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	11,492	11,492	11,492	11,492	11,705	
その他収入	38	39	16	12	11	
支出計	11,367	11,546	10,480	11,271	11,300	
(内訳)人件費	7,359	7,675	6,423	6,807	6,911	
人件費以外	4,008	3,871	4,057	4,464	4,389	
差引	163	-15	1,028	233	416	

### 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	施設利用者数	定義	利用者数を施設の有効活用の指標とする		
	R1		R2	R2-R1	R3
目 標	15,000		15,300	300	15,300
実 績	15,461		12,649	▲ 2,812	
達 成 率	103.1%		82.7%		
実績等の増減原因	利用者数	81.8%	新型コロナウイルス感染症のため、4月20日から5月6日までの臨時休館や年間を通し、定期的利用者である複数の就労継続支援施設の団体が利用を中止したことが大きく影響した。加えて、例年にない積雪や天候不順が目標を達するに至らなかった原因と考える。		
	料金収入	91.7%	参加料を徴する3講座を計画していたが新型コロナウイルス感染症拡大防止のため1講座のみ開講に至った。その他の講座は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため大幅に減少したが、いずれも参加料を徴しない講座であったことなどから収入は微減となった。		
令和3年度利用目標設定の考え方	令和2年度を除いた過去4年間の利用者数が1万4千人台後半から1万5千人で推移していることや中規模の障がい者スポーツ大会、講習会等の予約状況が良好なことさらに、健全者団体ではあるものの、新型コロナウイルスワクチン集団接種会場として近隣も含む多くの公共施設が当てられたことから、同所で活動していたサークル等の申込が安定的に数多く認められることなどの事由により設定。				評価欄
					B

○「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%	92.0%	93.0%
利用者アンケート調査結果の活用例	障がい者との交流も含むボッチャでの利用が大幅に伸びていることから国際認定球を購入し利用時に貸し出しを行うと伴に自主事業にも活用し好評を得た。また、体育館に差込む太陽光が眩しくプレー等に支障があるなどの声から卓球用フェンスを活用するなど柔軟な姿勢に理解をいただいた。			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			
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	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	①多目的グラウンドに正規寸法でのグラウンドゴルフ3コースを開設、準備時間の大幅な短縮や各正式な大会に向けて非常に有効となったとの声も聞かれるなど年間、延べ75件の利用に繋がった。②また、飲料水の自動販売機設置の要望は多いものの、設置したウォーターサーバーの稼働も順調で運動の合間や休憩時間には多くの方が利用し熱中症の予防にも繋がった。
		R3計画	①閲覧率が高い、利用状況案内板を映像化しリアルタイムでの情報を提供すると共に、接触の機会を大幅に減少させ感染症等のリスクを軽減させる。②秋田県更生訓練センターの移転により、使用されていない駐車場を含む周辺の整備を定期的実施し、風紀を整え周辺環境の美化に努める。
	令和3年度取組計画設定の考え方		①窓口や日頃の対応、意見箱等あらゆる機会を通して利用者からの要望、意見をお聞きし、利用者目線から真に求められていることを積み上げ、適切なタイミングで提供する。②障がい者や健常者、児童・学生と利用者動態が多岐に渡ることから、行動様式や体形、年齢などを考慮した、きめ細かく最善の効果が期待できる感染症予防対策を講ずる。

○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) ・春先の新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館や5月以降の知的、就労継続支援施設また、各種大会や講習会の利用中止が影響し、目標の達成には至らなかった。・公平平等を遵守した申込等における先着規定が定着し当該時におけるトラブルもなくなると、利用者の方々のコミュニケーションも良好だったことなどから多くの利用者より満足したとの評価を得た。・予約申し込み時に発行する予約確認票が浸透したことにより利用者管理については良好であった。その他、金銭管理については各種の管理簿を用いたり、秋田テルサとの連携の基、適切に管理している状況であり、その他、事業や季節に呼応した職員配置により管理運営体制についても良好を維持しているものとする。サービス向上に向けた取組についても利用者との必要なコミュニケーションも良好なことから様々な意見や要望が聴取できており、それを事業所内で業務日誌等をおして共有していることからサービス向上に向けて的確かつ円滑に取り組むことが出来ている。
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に伴う臨時休館や豪雪等天候不順にあるなか、利用者数は目標に対して82.7%の12,649人となっている。また、老朽化に伴う速やかな修繕対応や感染症対策に伴う設備導入など施設の現状を見極めつつ、社会情勢に応じて対応いただいたこともあり、R2年度の利用者満足度は93% (前年度比+1.0pt) となっている。これら実績からも引き続き、施設の適正かつ円滑な運営をお願いされたい。
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) ・利用者満足度、管理運営体制、サービス向上に向けた取組については、3、総合評価において述べたとおりだが、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策に係る情報を中心とした周知専用のコーナーを設けたことや風により破損したガラス窓の更新および周辺ガラス窓のコーキング施工、不使用給水管の廃止工事など、利用者の安心・安全利用についても適切に対応した。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 老朽化に伴う速やかな修繕対応、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館、感染症対策に伴う設備導入等施設の現状を見極めつつ、社会情勢に応じて対応いただいたこともあり、R2年度の利用者満足度は93% (前年度比+1.0pt) となっている。これら実績からも引き続き、施設の適正かつ円滑な運営をお願いされたい。
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