

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県立体育館		
指定管理者	一般財団法人 秋田県総合公社		
作成者	渡部 泰之	作成日	令和4年5月1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	昭和 43 年	営業期間・時間	通年(12/29~1/3を除く)・午前9時から午後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					
指定管理業務の内容	(1)体育館に係る使用の許可、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)体育館の施設及び設備の維持管理に関する業務 (3)体育館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	<ul style="list-style-type: none"> ・シニア健康増進事業(シニアトレーニング・エアロビクス・ヨガ) ・アクティブクラブ(キッズ・ジュニア) ・頭と体の健康トレーニング教室 ・施設一般開放「スポーツを楽しむ日」 ・ニュースポーツ用具貸出し ・ノルディックウォーキングポール貸出し ・ノルディックウォーキング ・シュガークラフト教室・陶芸教室 ・シンプルエアロ ・坐禅会 					
直近3年の年間利用者数	R1	117,895 人	R2	5,244 人	R3	10,589 人
直近3年の年間料金収入	R1	14,390 千円	R2	972 千円	R3	1,560 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		50,054	53,050	49,954	48,593	50,672
(内訳)利用料収入						
指定管理料		48,828	48,828	48,828	48,130	50,110
その他収入		1,226	4,222	1,126	463	562
支出計		47,138	52,423	50,930	49,677	46,918
(内訳)人件費		25,403	27,167	28,460	30,576	31,726
人件費以外		21,735	25,256	22,470	19,101	15,192
差引		2,916	627	-976	-1,084	3,754

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	体育館の利用人数		
			R2	R3	R3-R2
目 標	34,300		83,000	48,700	1,600
実 績	5,244		10,589	5,345	
達 成 率	15.3%		12.8%		
実績等の増減原因	利用者数	201.9%	新型コロナウイルスの感染拡大により、令和2年度と同様に競技大会や催事、貸切使用など予定の多くが中止となりましたが、感染防止対策を講じて、平日のサークル活動や自主事業については予定通り行われました。令和2年度は、8月より吊り天井改修工事により年度内の休館となり、令和3年度は、7月に発生した体育館天井からの建材落下により使用を中止とすることになったため、ほぼ同じ閉鎖期間となりましたが、利用者実数に関しては若干増の結果となりました。		
	料金収入	160.5%	上記利用者数の状況と同様であり、大会や催事等の中止による影響もありましたが、施設の利用中止による影響が非常に大きく出た結果となりました。		
令和4年度利用目標設定の考え方	令和4年度は、令和5年1月まで天井の修繕工事が予定されており、また工事期間等の不確定要素があったことから、利用調整会議における令和4年度の利用対象施設から外れております。よって利用目標については、平日の定期利用団体の実績を積算して計上しております。				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	R1	R2	R3
	89.3	92.5	83.2
			R3-R2
			-9.3
利用者アンケート調査結果の活用例	アンケートでのご意見等は、会議で内容を検討したうえ館内に回答を掲示しており、お客様との情報共有を推進しております。ご指摘等があった際には職員に対し日々の業務で改善を意識づける啓発を行うほか、自主事業の開催後には受講アンケートでご意見を募り、次年度の事業計画に反映させるなど、業務改善に繋げております。		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		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	R3実績	① 接遇やマナー講習等の受講をはじめ、資格取得や研修を計画的に実施し、スキルアップに努めました。 ② 施設利用や自主事業の情報提供では、既存の手法に並行してメール配信サービスを開始しました。 ③ 施設一般開放の実施では、施設の空き状況に応じて積極的に実施し、利用機会の拡充に努めました。 ④ 県民の健康寿命延伸を目的として、新規の健康増進事業を自主事業として複数実施したほか、文化振興事業として陶芸教室、シュガークラフト教室などを実施しました。
		R4計画	① 社員の接遇やマナー講習等の受講をはじめ、資格取得等の計画的な推進を図りスキルアップに努めます。 ② 施設利用や自主事業の情報提供では、ウェブサイトと並行してメール配信サービスを実施します。 ③ 個人が気軽にご利用頂けるよう、施設の一般開放事業の実施では、空き日程に柔軟に対応します。 ④ 県民の健康寿命延伸を目標に自主事業「シニア健康増進事業」など、多様な自主事業を実施します。 ⑤ 文化事業の振興のため、今年度から新規事業も加え、自主事業を複数実施してまいります。
	令和4年度取組計画設定の考え方	天井修繕工事により、多くの事業が他施設での開催となりますが、自主事業を実施しながら、県民の健康寿命の延伸に向け、取り組んでまいります。 施設の利用状況等の情報発信は、メール配信サービスも平行活用しながら、スピーディで鮮度の高い情報提供に努めてまいります。 新型コロナウイルス感染防止対策を確実に実施し、安全・安心で快適に施設をご利用いただけるよう適切な施設運営に努めてまいります。	

○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の拡大が収束しない状況の中、予定された多くの大会・催事が開催中止となりました。このような状況の中でも、必要な感染防止対策を講じて、安全に最大限の配慮をしながら、サークル活動の受入れや複数の自主事業を予定通り実施したほか、キャンセルや中止で生じた空き日程は「施設一般開放」として実施するなど、スケジュールの変更を柔軟に行い対応しました。
C	7月には体育館天井からの建材落下が発生し、それ以降に予定されていた全ての行事に支障が発生し、中止若しくは他施設への会場変更を余儀なくされました。 このような状況から、令和3年度は利用者数や料金収入は大幅に目標を下回る結果となりましたが、修繕工事終了後の施設供用再開後、安全・安心に施設をご利用いただけるよう適切な施設管理を心掛けるとともに、お客様目線を基本とした利用者サービスの向上に努めてまいります。
所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症の拡大や、令和3年7月に発生した、天井の建材落下の影響による施設の休館によって、予定されていた多くの競技大会や行事は中止となり、利用目標を大きく下回ったが、可能な範囲で自主事業を実施することにより県民の運動機会づくりや施設の利用促進を図っている。
C	新規の自主事業の立ち上げ、会議室を活用した自主事業の開催など、休館中であっても施設の活用に柔軟に対応している。コロナ禍にあって今後の見通しが立てにくい状況ではあるが、利用者及び使用料収入の確保につなげていただきたい。

○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拡大防止対応に関する判断基準が日々変化し続ける中、秋田県を代表するスポーツ施設として適切かつ速やかな対応を心掛け、施設を利用されるお客様が安全・安心で快適に利用ができるよう運営に取り組みました。 必要な感染防止対策を講じ、施設の有効利用推進のため、一般貸切使用の推進や複数の自主事業を予定通り実施し、全体の稼働率向上に向け取り組みました。
A	新たな利用サービスの提供として、複数の新規自主事業を企画・実施しました。また、社員の講習受講をはじめ、資格取得の計画的な推進を実施し、全体のスキルアップに努めました。 突発的に発生した施設不具合での対応は、県スポーツ振興課をはじめ、競技団体や個人のお客様と情報共有を図りながら対応したほか、会場変更が必要な大会等は、近隣体育施設への情報提供と可能な範囲の受入れ要請を行うなど被害を最小限に抑えるよう対応しました。
(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もあり、年間の施設利用者数は目標に達しなかったが、外出自粛状況下でのメール配信サービスの実施・YouTubeを用いた動画配信など幅広い形の情報提供を行うことで、県民の運動機会づくりに努めていると認められる。
A	また、健康増進を目的とした各種事業を実施しながらスポーツの普及振興に向け、新規事業の実施など、休館中ながらも積極的に事業に取り組んでおり、適切な施設の運営がなされていると評価できる。今後も、積極的な情報発信を行うなど、サービスの向上につなげていただきたい。

○令和3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