

管理運営状況等評価票

施設名	向浜スポーツゾーン		
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	平成 23 年	営業期間・時間	(施設ごとに異なります。)			
設置目的	向浜スポーツゾーンの利用を通じ、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達に寄与することを目的とする。					
指定管理業務の内容	(1)向浜スポーツゾーンに係る使用の許可、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)向浜スポーツゾーンの施設及び設備の維持管理に関する業務 (3)向浜スポーツゾーン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	【イベント等】クリスマスフェスティバル(スケート場)/【施設開放】スポーツの日・県の記念日無料開放(運動広場・総合プール)、オープンサービス・閉場サービス(スケート場)/ 【県立スケート場】キッズスケート教室・ジュニアスケート教室・冬休みスケート教室・放課後スケートクラブ・ステップアップスケート教室・スケート初心者教室・個人レッスン/ 【県立野球場】県民開放/【県立向浜運動広場】向浜テニス教室/ 【県立総合プール】NCAボディコンディショニング・キッズサマースイミング・ジュニアサマースイミング・親子deレスキュー・キッズスイミング・ジュニアスイミング・おとなのためのスイミング・ベビースイミング・ワンポイントレッスン					
直近3年の年間利用者数	R1	363,993 人	R2	149,945 人	R3	224,474 人
直近3年の年間料金収入	R1	65,173 千円	R2	42,017 千円	R3	54,047 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H29	H30	R1	R2	R3
収入計		339,569	340,475	337,248	336,323	350,692
(内訳)利用料収入						
指定管理料		330,509	330,509	330,509	335,061	345,070
その他収入		9,060	9,966	6,739	1,262	5,622
支出計		307,674	313,782	299,974	307,800	335,343
(内訳)人件費		109,498	106,112	109,511	117,642	115,225
人件費以外		198,176	207,670	190,463	190,158	220,118
差引		31,895	26,693	37,274	28,523	15,349

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	向浜スポーツゾーンの利用人数	
		R2	R3	R3-R2	R4
	目 標	311,600	330,200	18,600	310,500
	実 績	149,945	224,474	74,529	
	達 成 率	48.1%	68.0%		
実績等の増減原因	利用者数	149.7%	令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のための閉館期間の設置があったこと、また、大会や利用の自粛が相次ぎ利用者が大きく減少しました。令和3年度においても新型コロナウイルス感染拡大防止に伴うキャンセルなどの影響はあったものの、多くの大会は順調に実施されたことにより、向浜スポーツゾーン全体の利用者数は前年度より74,529人増と、大幅に上回りました。		
	料金収入	128.6%	新型コロナウイルスによる影響はあったものの、多くの大会は順調に実施されたことにより、向浜スポーツゾーン全体の収入は、前年度より大きく増収となりました。		
	令和4年度利用目標設定の考え方	令和2年度よりは利用者数も幾分回復したものの、令和3年度についても新型コロナウイルス感染症拡大による影響が大きかったことから、感染拡大以前の令和元年度の利用実績を踏まえたうえで、令和4年度の各施設における催事や大会などの使用予定及び主催事業・教室の開催計画を考慮して設定しました。			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	R1	R2	R3
	90.5	91.2	88.5
利用者アンケート調査結果の活用例	令和3年度のアンケート回収は105枚でした。寄せられたご意見やご要望に対しては、所内で対応を検討し、全てのご意見に対して回答することはもちろん、“すぐできるものはすぐに実施する”ことをテーマに迅速な対応に心掛けました。また、対応が困難なご意見についても、利用者に丁寧な説明を行い理解を求めました。今後も利用者の声を大切にしながら、より良い施設の管理運営に努めてまいります。		
	R3-R2 -2.7		
	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		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	利用者との意見交換会での意見・要望を踏まえ、向浜スポーツゾーンの各施設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維持しました。寄せられたご意見は回答とともに所内回覧を行い、共通認識を持つよう取り組みました。
		R4計画	意見交換会を継続し、利用者の意見を反映した親しみやすい、快適な利用空間を提供します。また、利用者アンケートの回収枚数を増やし、より多くの声を聞き、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4年度取組計画設定の考え方		利用者意見交換会や利用者アンケート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。また、マナーアップ運動にも引き続き取り組むことで、利用者とともに快適な施設づくりに努めます。

○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の影響により、利用者人数は目標人数には届きませんでした。しかしながら、利用者満足度については、令和3年度も88%を超える高い評価となっています。これは、利用者の声を反映した適切な管理運営はもちろん、迅速な対応を行ってきた成果であり、利用者目線に立った管理運営に努めてきた結果であると考えております。これからも、利用者目線に立った管理運営に努めることはもちろんのこと、さらなる満足度の向上に努力してまいります。
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の影響もあり、利用目標人数には達しなかったが、アンケートで寄せられた全ての利用者の意見・要望について回答を行い、原因の検討・対策がなされ、高い利用者満足度を維持していることから、適切な管理運営がなされていると評価できる。今後も、利用者の声を施設運営に反映し、施設の利用促進に努めていただきたい。
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3年度についても、新型コロナウイルス感染症の影響で、利用者数は目標を大きく下回ったものの、利用者満足度においては、令和2年度に続き88%を超える高い評価をいただきました。これは利用者アンケートやプール・野球場・スケート場の各施設において実施している、利用者との意見交換会などにおいて、利用者の声を大切に、丁寧・迅速に、利用者の目線に立った管理運営に努めてきた結果であると考えております。
A	自主事業においても、新型コロナウイルス感染対策を十分に取った上で、多くの参加者に参加していただく工夫をしながらスポーツの普及振興と事業の拡充に努めてきました。今後も、より新しく、より良いサービスを提供できるよう努めるとともに、安全安心な施設の管理運営に取り組んでまいります。
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) アンケート等で寄せられた利用者からの意見・要望についての対策を施設内に掲示・周知するという、利用者1人1人に対する真摯な対応が、前年度に引き続き高い利用者満足度を維持している要因であると考えられる。
A	サービスの向上についても既存の枠にとらわれず、新たな取り組みや多くの自主事業を行っていることから、今後も利用者の満足度向上に向けて、施設の管理運営に努めていただきたい。

○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