

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	平成	31	年 4月26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	原田 えりな	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(木曜日に限り午後8時まで[祝休日は午後5時まで])			
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	・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こと。 ・施設及び施設の維持管理に関すること。 ・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こと。 ・センターの管理に関し知事が必要と認める業務。					
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健康寿命の延伸等を目的に次の事業を実施した。「ボッチャ1回」、「バドミントン/3回」、「グラウンドゴルフ/4回」、「フライングディスク/2回」、「野球指導交流会/1回」、「卓球指導交流会/1回」、「室内ゲートボール交流会/1回」の計13回実施し、述べ221名の方々が参加。					
直近3年の年間利用者数	H28	14,809 人	H29	14,493 人	H30	14,874 人
直近3年の年間料金収入	H28	38 千円	H29	38 千円	H30	16 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H26	H27	H28	H29	H30	
収入計	11,839	11,828	11,530	11,530	11,508	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	11,789	11,789	11,492	11,492	11,492	
その他収入	50	39	38	38	16	
支出計	11,602	11,712	11,367	11,470	10,416	
(内訳)人件費	7,229	7,306	7,359	7,606	6,424	
人件費以外	4,373	4,406	4,008	3,864	3,992	
差 引	237	116	163	60	1,092	

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		
	H29	H30	H30-H29	R1	
目 標	15,000	15,000	0	15,000	
実 績	14,493	14,874	381		
達 成 率	96.6%	99.2%			
実績等の増減原因	利用者数	102.6%	・増員の要因として卓球バレーやボッチャなどのリピーター利用が通年で安定していたことや複数回行われた大規模な大会やそれに伴う練習の場として利用されたこと、さらに、2月中旬以降、グラウンドに積雪がなく、例年と比較して早期にグラウンドの利用が可能となったことなどがあげられる。一方、ゲートボールでの利用減少が認められた。		
	料金収入	42.1%	・減収の要因として年2回の開講を計画していた文化系自主事業がいずれも催行人数に達しなかったため催行に至らなかったことや「卓球指導交流会」は従前より外部講師を招き参加料を徴して行っていたが30年度はボランティア講師により実施したため、参加料を徴しなかったことなどがあげられる。		
令和元年度利用目標設定の考え方	関係障害者協会および障害者団体との連携を強化し、各種大規模大会やイベントを受け入れ、集客とその後の継続的な利用を図ることに努め、さらに経年劣化の著しい貸出し用具を整備または更新し、安全に安心して利用できる環境を整え、利用満足度の向上と同時に利用者の増員を図るものとする。				指定管理者評価欄
					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	H28	H29	H30	H30-H29
	83.50%	87.75%	92.30%	4.55%
利用者アンケート調査結果の活用事例	・利用の障害となる日差しを軽減するため会議室にカーテンを設置した。 ・配置場所の変更要望が多くあった喫煙所を館外へ移動した。 ・さらなる安全・安心利用のため設備等の日常点検を実施した。			指定管理者 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
●全職員が名れ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	H30実績	1.年度整備計画に基づき、身障者車輦進入スロープ通路の縁石モルタル欠落箇所の原状回復修繕を行った。2.利用者の安全・安心利用の確保のため、当該施設においての「普通救命講習」を実施、さらに熱中症等罹患者のための一時回復室の機能確保のため事務室に冷暖房機を設置した。	
		R1計画	1.窓口での声がけや利用者の心情を察しながら、より丁寧な対応に努め心地よく利用でき、触れあえる施設運営に努める。2.多目的グラウンドおよびその周辺について、定期的に整備を行い、利用者が安全かつ良好な環境下で利用ができるよう努める。3.電話機(子機)を購入し、利用状況案内や施設利用案内が瞬時にかつ適切に提供出来る環境を整える。	
	令和元年度取組計画設定の考え方		1.利用者の安全・安心を第一に関係法令を遵守し、施設の日常管理点検や整備および改善に取り組む。2.アンケートや意見・要望を利用者目線で精査した上でニーズを把握し様々シーンにおいて利用者の満足度向上に努める。3.秋田テルサのカルチャースクール募集チラシへPRを掲載するなど、周辺地域以外にも広く周知する。	

○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) 利用者目線での接客やチラシへのPR記事の掲載などに努めた結果、目標利用者値は僅かに未達であったものの、リピーターが増えるなど利用者との良好な関係は構築できた。 また、新たに数カ所の障害者福祉施設の利用も認められたことからPRについても一定の効果があったものと考え。また、満足度についても日頃からの整備や清掃から衛生環境や利用者への細かな配慮に対し、高評価をいただいていることがアンケートからも伺える。管理運営体制については、経理、利用者管理、環境整備と一定の役割を分掌し利用者に不便や不利益が生じないように整えた。最後にサービスの向上に向けた取り組みの内、計画を予定したものは達成したが、ホスピタリティ対応については自然に表現し対応できるよう今後も努力していく方針です。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 利用者数はわずかに目標人数に及ばなかったものの、昨年度に引き続き非常に高い数値で推移しており、魅力ある自主事業の開催及び積極的なPRや営業活動の成果であると評価している。 また、利用者の安全に配慮した管理運営を行うとともに、利用者ニーズの把握に努め、利便性の向上を図っている。今後も利用者数の増加及び満足度の向上に取り組んでいただきたい。
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。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

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