

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 2 年 4 月 30 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	伊藤 瑚津絵	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	・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こと。 ・施設及び設備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利用の促進等目的に次の事業を実施した。「ポッチャ体験会5回」、「グラウンドゴルフ体験会5回」、「フライングディスク体験会1回」、「野球指導交流会1回」、「バドミントン体験会1回」、「卓球指導交流会1回」、「有酸素運動教室1回」の計16回実施し、延べ279の方々が参加。					
直近3年の年間利用者数	H29	14,493 人	H30	14,874 人	R元	15,461 人
直近3年の年間料金収入	H29	39 千円	H30	16 千円	R元	12 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)		H27	H28	H29	H30	R元
収入計		11,828	11,530	11,531	11,508	11,504
	(内訳)利用料収入					
	指定管理料	11,789	11,492	11,492	11,492	11,492
	その他収入	39	38	39	16	12
支出計		11,712	11,367	11,546	10,480	11,271
	(内訳)人件費	7,306	7,359	7,675	6,423	6,807
	人件費以外	4,406	4,008	3,871	4,057	4,464
差 引		116	163	-15	1,028	233

※令和元年度より収支決算額は指定管理者の決算確定値で計上

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		
	H30			R元	R元-H30	R2
目 標	15,000			15,000	0	15,300
実 績	14,874			15,461	587	
達 成 率	99.2%			103.1%		
実績等の増減原因	利用者数	103.9%	・関係障害者協会や団体との良好な関係のもと、主催する大会およびイベントが誘致できたことに加え、係る大会やイベントまでの間の練習場として定期的に利用されていたこと、さらに新規ラグビージュニアチーム創設に伴う利用や、冬期間温暖な天候が続いたためグラウンドの稼働が良好であったことなどが増員の要因と考える。			
	料金収入	75.0%	・参加料や受講料を徴収する自主事業2講座が催行に至らなかったことが大きな要因となった。一つは「俳句入門教室」で最低催行人数に満たなかったための不催行で、もう一つは「ゲートボール交流会」で日頃からの利用者減に加え、交流会開催可能チーム数に至らなかったため不催行となった。			
令和2年度利用目標設定の考え方		平成27年度を除く過去5年間の利用者数が1万4千人台後半であることや伸び率についても前年比100%以上で推移していることさらに、今後の予約状況データや障がい者の方々の活動が活発であり利用が安定的に見込めることなどの事由により設定。				指定管理者 評価欄 A

○「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	H29	H30	R元	R元-H30
	87.75%	92.30%	92.00%	-0.003
利用者アンケート調査結果の活用例	・利用申請者の予約日確認と計画的な活動の一助として「予約確認表」を発行した。・要望が多かった、障害者にやさしく、使い勝手の良い「バリアフリー型卓球台」を購入した。			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	5	5
●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	R元実績	①設備・備品点検チェック表をもとに始業前に点検し利用者の安全・安心利用の確保と当該品等の状態把握に努めた。②バスケットコート不要なラインを除去し、車椅子にマスキングテープが絡みつくなどの危険を取り除き、同時にテープ費用などの経費の削減に努めた。	
		R2計画	①利用実績の多いグラウンドゴルフのさらなる誘客のため、多目的グラウンドに正規寸法でのコースを整備する。②自動販売機の設置要望を多くいただいたことなどから、館内に無料のウォーターサーバー機を設置し利用中の熱中症の予防とサービスの向上に努める。	
	令和2年度取組計画設定の考え方		①アンケート調査からも多く寄せられた自動販売機の設置要望に応え代替機を設置する。②意見箱常設の継続実施に加え、返答の掲示を計画。③開館中は常時、窓口を開放し気軽に意見や要望を話しやすい環境の醸成に努める。	

○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) 障害者関係団体との更なる連帯と良好な関係の継続に努めた結果、多くの大会やイベントでの利用が認められた。また、ふれあえる施設づくりを心に留め置いたホスピタリティ対応が常連者の継続的利用と新規の利用に繋がり、目標をクリアすることが出来た。
A	
所 管 課 2次評価欄	(講評欄) 利用者数が目標人数に達し、昨年度に比べ大幅に利用者数を増やすことができたのは、利用者ニーズを把握した魅力ある自主事業の開催及び積極的なPR、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、サービス向上を図っている。 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