

## 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4年4月28日
確認者	産業労働部 雇用労働政策 課	就業支援班	
職氏名	副主幹 赤坂 匡映	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を目的に「ポッチャ体験会3回」、「グラウンドゴルフ体験会4回」、「バドミントン体験会3回」、「普通救命講習」など計11回を実施し、延べ155人の方が参加。					
直近3年の年間利用者数	H31	15,461 人	R2	12,639 人	R3	14,268 人
直近3年の年間料金収入	H31	12 千円	R2	11 千円	R3	2 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H29	H30	H31	R2	R3	
収入計	11,531	11,508	11,504	11,716	11,707	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	11,492	11,492	11,492	11,705	11,705	
その他収入	39	16	12	11	2	
支出計	11,546	10,480	11,271	11,300	11,623	
(内訳)人件費	7,675	6,423	6,807	6,911	7,139	
人件費以外	3,871	4,057	4,464	4,389	4,484	
差引	-15	1,028	233	416	84	

### 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		
	R2		R3	R3-R2	R4
目 標	15,300		15,300	0	15,500
実 績	12,639		14,268	1,629	
達 成 率	82.6%		93.3%		
実績等の増減原因	利用者数	112.9%	東京2020パラリンピックにおける日本人選手の活躍により、ポッチャスポーツを中心に障がい者の方々から定期的な利用があったことや、全県規模でのミニテニスが拡大する影響を受け、チーム数、利用回数が大幅に増加したことなどが増員の要因であると考え。		
	料金収入	18.2%	知的障がい者を対象として計画していた教室・講座の全てがオミクロン株の増加により中止となったことに加え、新規事業の「グラウンド・ゴルフ交流大会」が天候不順により中止になるなど自主事業による収入がなかったことが減収の要因と考える。		
令和4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1万4千人台で推移していることに加え、利用促進を一つの目的とした新規の事業を計画していること、さらに障がい者団体、協会主催のスポーツ大会や講習会等の施設利用予約が良好なことなどからの事由により設定。				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	H31	R2	R3	R3-R2
		92.0%	93.0%	81.0%
利用者アンケート調査結果の活用例	障がい者と健常者との交流を目的とした事業を望む声を受け、新規のスポーツ交流会の計画に至った。また、利用者から要望の多くあった、グラウンド・ゴルフセットを購入し利用の促進と利便性の向上に努め、加えてグラウンド西側奥に障がい者の野球チームから要望のあったボールの崖下落下防止ネットを設置し安全・安心利用に努めた。			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は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		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		5	5
●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		5	5
●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		5	5
●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現在使用されていない秋田県更生訓練センターの駐車場を含む周辺の定期的な清掃・整備など樹木を含む衛生美化に努め周辺環境の維持、向上に努め利用者より好評を得た。②施設利用申込者に利用日や会場、時間等が書かれた「施設予約確認票」を申込の都度、発行し利用希望者のスケジュール管理の一助になるなど、好評を得た。
		R4計画	①障がい者用駐車区画と健常者用駐車区画を明確にし、車輛使用障がい者の乗降時の安全を確保するほか、駐車場全体の事故防止に努める。②日常点検項目に給排水管等の水廻りの項目を設け、異常の早期発見と速やかな修繕により休館に繋がらない、安定した利用環境を整えとともに衛生環境を維持し、利用者が心地よく利用出来る環境づくりに努める。
	令和4年度取組計画設定の考え方	①障がい者の利用と20・30代の障がい者の掘り起こしを目指した各種、大会や講習会を計画し、障がい者利用の増員と将来に渡り安定的に利用していただけるような施策を講ずる。②障がい者と健常者がより親睦を深められ、健康で多様性に富んだスポーツライフを送れるための事業を実施することに努める。	

○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) ・オミクロン株の拡大により特に知的障がい者団体の利用中止と大雪などの影響により目標の達成には至らなかった。・利用者から要望のあった、体育館上部への遮光用カーテンの設置が未達であったことに加え、体育館暖房機の一部故障等により利用満足度が前年より15%低下したことに真摯に耳を傾け、今後の運営管理に活かして参りたい。・運営管理状況については、基本的な管理方針や運営方向の意思統一がなされていたため利用者へ不便を掛けた、不利益を被らせた等の事象はなく安全・安心、安定した利用に繋がったものとする。・日頃より利用者が意見・要望が遠慮なく言える態勢づくり努めていることから多くの利用者とコミュニケーションを図れ相互に良好な関係を維持できた。また、ホームページをリニューアルしたことの効果もあり適時なタイミングで最新の情報等をアップできた。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルスのオミクロン株による感染拡大の中、利用者数は目標15,300人に対して、93%の14,268人となり、前年度の達成率より10%以上アップし、ホームページの充実などによる利用向上が図られている。一方、コロナ禍で障害者の利用が減少傾向にあることから、今後は、新型コロナウイルス感染症の感染防止に努めながら、障害者の利用向上や障害者と健常者の交流事業など自主事業の実施に期待したい。
A	また、老朽化に伴って修繕箇所が多くなっているが、計画的な修繕等に努めており、限られた予算内での難しい管理運営となっているが、引き続き、施設の適正かつ円滑な運営をお願いしたい。

○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) ・出来る限り利用者からの意見・要望には耳を傾け対応したが利用満足度が低調であった事実を真摯に受けとめ、今後は今以上に利用者からの意見・要望を聴き取り、それを精査し、利用者の満足度アップに努めて参りたい。・資格や経験則を十分に活かした業務分掌による体制は有効に機能しており、その他の情報管理や財務管理においても組織からの指示やアドバイスに基づき良好な体制が維持できていると思われる。・日頃からの利用状況や内容を観察し、求めていることが事前に理解できていることから、サービス向上に向けた取組は適切になされているものとする。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) R3年度の利用者満足度は、前年度より低くなっているが、8割以上の利用者から高い評価を得ており、利用者の安全確保を最優先に管理運営にあっているほか、利用者サービス向上につながる備品等の計画的な更新に努めている。引き続き、利用者から喜ばれる適正かつ円滑な運営をお願いしたい。
A	

○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