

# 総括評価報告書

平成26年8月28日

大口町長 鈴木雅博様

大口町公の施設指定管理者評価委員会

委員長 武長脩行

大口町公の施設指定管理者評価委員会設置要綱第6条の規定により、大口町の公の施設を管理運営する指定管理者の総括評価報告書を提出します。

## 記

### 1 評価対象

施設名	大口町スポーツ施設(大口町総合運動場・わかしゃち国体記念運動公園・河北グラウンド・秋田グラウンド)・大口町温水プール
指定管理者名	特定非営利活動法人ウィル大口スポーツクラブ
指定期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日まで

### 2 評価内容

大口町スポーツ施設及び温水プールについて、大口町公の施設指定管理者評価委員会を2回開催し、平成24年度に行った中間評価の結果を踏まえ、以後の年度の事業計画等の提出資料の確認及び指定管理者並びに施設所管課への質疑応答により、指定期間5年の総括評価を行いました。

評価結果は次のとおりです。

## 総括評価結果

項目	内容	評価
利用促進	利用者の平等な利用の確保ができたか。	A
	利用拡大のための広報等創意工夫がなされたか。	B
サービス	利用者のサービス向上が図られたか。	A
	苦情に対する対応及び報告が適正に行われたか。	A
自主事業	公の施設の効用を最大限に発揮する内容であったか。	A
	利用者のニーズの把握とそれらを反映させる取組がされたか。	B
施設維持管理	小宅の施設の維持及び管理に係る経費削減があったか。	B
	利用者が快適に施設を利用できるよう適切な保守、清掃等が行われたか。	A
組織・体制	公の施設の管理運営を安定して行う体制が取られていたか。	A
	利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が取られたか。	A
危機管理	日常の事故防止などの安全対策が適正に行われたか。	B
	事故災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切で、緊急事態が発生した場合はその対応が適切であったか。	A
財務状況	健全な財務状況であるか。	A

4つの項目でB評価「ほぼ適正である」となりましたが、A評価「適正である」が大半を占めており、総合的には適正な管理が行われていると評価します。

### 評価基準表

	評価基準	達成イメージ
S	総括評価の結果、優れていると認められる。	100%を上回る
A	総括評価の結果、適正であると認められる。	90%以上 100%以下
B	総括評価の結果、ほぼ適正であると認められる。	80%以上 90%未満
C	総括評価の結果、改善が必要であると認められる。	60%以上 80%未満
D	総括評価の結果、かなりの改善が必要であると認められる。	60%未満

## 評価概要

### (1) 評価経過

#### 第1回評価委員会

日時 平成26年7月17日(木) 午後7時から午後8時45分まで

場所 大口町役場 3階 第5委員会室

概要 ①総括評価報告書(中間評価)の内容確認

②提出書類の確認

③指定管理者からの説明

・事業内容及び自己評価について

④施設所管課からの説明

・個別評価について

⑤指定管理者及び施設所管課へのヒアリング

#### 第2回評価委員会

日時 平成26年8月11日(月) 午後7時から午後8時まで

場所 大口町役場 2階 会議室

概要 ①指定管理者及び施設所管課へのヒアリング

・第1回評価委員会における指摘事項について

・過去の修繕等実績及び今後の計画について

②評価方法の確認

・各委員の評価及び総括評価報告書の作成について

### (2) 評価方法

#### ア 提出書類の確認

次の提出書類について、適正に記載されているかどうか確認しました。

・平成24年度 事業計画書及び事業報告書

・平成24年度 自己評価書及び個別評価書

・平成25年度 事業計画書及び事業報告書

・平成25年度 自己評価書及び個別評価書

・平成26年度 事業計画書

## イ 報告事項のヒアリング

指定管理者及び施設所管課に対し、評価委員会への出席を求め、報告事項の内容等の説明を受け、質疑応答を行いました。

- |     |     |   |
|-----|-----|---|
| 第1回 | 実施日 | 平成26年7月17日(木)   |
|     | 場 所 | 大口町役場 3階 第5委員会室   |
|     | 内 容 | 事業計画書及び事業報告書の内容について<br>利用者数の推移について<br>利用者アンケートの分析及び対応について<br>経営状況について |
| 第2回 | 実施日 | 平成26年8月11日(月)   |
|     | 場 所 | 大口町役場 2階 会議室  |
|     | 内 容 | 修繕の実績及び今後の修繕計画について<br>修繕等を考慮した事業計画について<br>指定管理部門の収支について               |

## 評価講評

特定非営利活動法人ウィル大口スポーツクラブは、大口町スポーツ施設及び温水プールが公の施設であることを十分に理解し、全ての利用者に対する平等な利用の確保と質の高いサービスの提供に努力されており、全体の利用者数についても増加傾向にあります。自主事業におきましても、公の施設であることの効用を最大限に活用し、事業拡大を図るとともに、行政や他団体との協働による地域貢献活動を積極的に展開しています。

施設管理事業において若干の赤字が見られるものの、全体としては堅調な事業運営及び施設運営をしており、その状況は概ね良好であると思われます。

選定時及び中間評価時の要望事項にも取り組まれており、事業内容等に改善を加えながら、経費節減にも努められ、指定管理者制度の効用が十分に発揮されているものと評価します。

以下、評価項目ごとに講評いたします。

### (1) 利用促進

「また行きたくなる施設」ということをテーマにリピート利用率増加に向けての環境づくりに力を入れています。子どもからお年寄りまで各世代に合わせた取組みをされ、スポーツ用品の貸出や施設備品の充実を図り、全ての利用者に対して平等な利用の確保に努められております。また、利用者の動向を分析し、利用率の低い施設、時間帯において、ターゲットを絞った教室等を展開されるなど、新規利用者確保のための取組みも確認しました。

点検時期の変更、緊急の修繕、町施策の変更等により一時的な利用者数の減少も見られますが、全体的には利用者数は増加傾向にあり、利用促進の努力と工夫が確認できます。特に従来から利用実績のあるテニスコートと温水プール以外の施設の利用者が増加したことは高く評価できます。

しかし、温水プールの月別利用者数グラフから、過去4年間において夏季(7、8月)の利用者が多く、それ以外は利用者が少ないという傾向が毎年見られます。夏季以外の時期においても利用者の増加が図れるよう、利用動向の詳細な分析と利用促進の工夫を期待します。

加えて、施設所管課から温水プール及び総合運動場の啓発等についての積極的な取組みを評価するものの、他の施設の啓発等については更なる工夫の余地があるとの意見があり、偏りのない取組みが求められています。

## (2) サービス

職員に対するホスピタリティ講習会を継続して実施し、接客の質の向上に努められています。アンケート結果からもスタッフの対応、施設の清潔さ、備品の管理状態について、利用者からの評価が良好であることが確認され、質の高いサービスが提供されていると評価します。

アンケート等により利用者のニーズを把握し、サービスの向上に努めるとともに、要望、苦情等にも真摯に対応されていますが、検討中の課題の状況が不明瞭であるため、明確にしておく必要性を感じます。

今後も利用者の利便性とサービスが向上するように改善に取り組み、アンケート等の分析に基づくPDCAを行うことにより、様々な角度から検討を重ね、対策及び対応をすると同時に新たな企画が展開されることを望みます。

## (3) 自主事業

スポーツ活動の分野において従来の各種スポーツ教室に加え、3世代交流イベント等の各種イベントの企画、トップアスリート事業等の新規事業などを展開されています。また、他団体と連携した高齢者向けの健康推進事業などの地域貢献活動にも積極的に取り組まれており、自主事業の充実が確認できます。

施設所管課からも公の施設であることを最大限に活用し、利用者が満足するような自主事業が展開され、経費の面でもその効用を発揮していると評価されています。

自主事業においてもアンケート等により参加者のニーズ把握に努められ、それらを十分に反映させた事業展開が認められ、要望意見等についても対応内容を掲示するなど適切な対処がされており、良好な自主事業が展開されていると評価します。

## (4) 施設維持管理

アンケートの実施や大口町体育協会を始めとする関連団体のメンバーで構成

される評議会を定期的で開催し、施設保全、施設修繕、備品整備等の意見交換を行うなど、施設維持管理に関して利用者の意見を反映させるための積極的な姿勢が見受けられます。利用者の立場に立った日常点検、保守点検、清掃管理等が適切に行われており、緊急の修繕等に関しても、施設所管課と連携し素早く対応され、施設利用への影響を最小限に抑えるよう努力されております。

施設の老朽化に伴う危険個所について点検業者から指摘を受けている部分があることを確認しました。施設の故障などは、未然に防ぐ事が重要であります。利用者の安全を第一に考え、中長期的な修繕方針を施設所管課と調整して定め、日常的な確認の徹底により、修繕、補修の優先順位を常に変更するなど柔軟に対応し、早期の解決を図られることを求めます。

経費削減につきましては、省エネ等に努められておりますが、施設所管課から修繕や工事の執行について、1社随契が多く見られるとの指摘がされておりますので、発注から契約の手続きについて改善及び検討できるものと考えます。

経費節減の効果について検証や見直しを行い、今後も努力されるよう期待します。

#### (5) 組織・体制

安全に施設が運営できるよう、各種資格等の取得、職員の新規採用など、組織強化に取り組むことを要望します。

総務部、事業部、施設管理部の職員それぞれの役割を明確化し、定期的に意見交換を行うことで人材の適正配置に努められ、物的及び人的な個々の能力が発揮されていると評価します。今後さらに組織全体の連絡、調整機能を充実させ、より効率的、効果的な体制となるような安定した組織作りに努められることを期待します。

また、会員等の個人情報の取扱いについては、パソコン等は特定の職員のみにはしか扱うことができないようにセキュリティ強化を図っていることを確認しました。引続き適正なセキュリティ管理を求めます。

#### (6) 危機管理

AED講習会、救急蘇生法講習会を職員全員が受講され、職員の安全管理意

識の向上が図られております。防災訓練（消火器操作、避難訓練）も年1回実施されており、事故防止に対する安全対策及び万一の事故に対しての対応策について日頃から準備されていること、新たにAEDを購入し一般利用者に対する貸出を開始したことなど危機管理についての取組みを充実させていることを確認しました。また、警備員指導教育責任者を採用し、敷地内における警備の講習会を行うなど危機管理に関し積極的な姿勢が見受けられます。

平成23年度に持病の発作による急病者1件、平成24年度に熱中症2件、心臓発作1件が発生しております。いずれも心肺蘇生法等の適切な措置がされ大事に至ることはなく、講習会等で学んだことが実際の現場にて活かされたことを確認しました。

平成24年度に不審物、不審火で警察に連絡した事案が2件あり、定期的な警察の巡回を依頼するとともに、職員による施設巡回を毎日行うなどの対応が取られております。

職員に対する啓発、教育については積極的に行われており、その効果も評価できます。「利用者が注意すべき事項をしっかりと伝える」ことも役割であることを理解して、利用者に対する啓発についても充実させることを期待します。

また、施設の老朽化による危険個所の修繕を行う必要があると思われまので、施設所管課と協議の上、計画的に進められることを求めます。

#### (7) 財務状況

施設管理事業の収支が4年間赤字となっております。その理由として施設の修繕工事の期間延長による利用者数の減、職員の自主事業との兼務による人件費の按分など様々な事由が考えられます。収支計画の見積もりが甘いこと等法人の経営体制によるものなのか、そもそもの指定管理料が低く設定されていることによるものなのか、その原因を分析し、行政とも調整の上、赤字解消に向けた対応が必要だと思われま。

貸借対照表等により全体の経営状況は健全であることを確認しました。選定時の提案により指定管理料を毎年50万円ずつ削減していく契約になっていること、施設管理事業の赤字については自主事業の収益で補てんすることなどが



質疑応答の中で明らかになりました。この現行の指定管理料の決め方は、法人全体の経営にも影響する可能性があり、これによる利用者へのサービス低下が生じてしまうことが大きな問題であります。サービスの向上、利用促進により利用料収入増を図ることが第一です。中長期的な修繕計画を策定し、修繕等による施設利用不可期間の利用料収入の減や自主事業の減収も想定した実際に近い収益予想の基、堅実な財政運営計画を作成することを検討していただきたい。場合によっては、指定管理料の見直しも町と協議が必要になると考えます。

### 要望事項

評価委員会として、以下の点について要望します。

- ・安全を最優先し、施設の管理及び事業の展開に努められたい。
- ・より多くのアンケートが回収できるよう実施方法等を検討するとともに、アンケート結果や利用者の動向を分析し、利用促進について更なる創意工夫を図られたい。
- ・利用者の意見・要望を踏まえた新たな発想をし、町と協議のうえ事業展開に取り組むよう努められたい。
- ・公共の施設であるため、目先の収支にとらわれることなく、サービスの維持拡大に努められたい。
- ・施設の維持及び管理にかかる経費削減目標を事業計画及び事業報告に記載するなど明確化し、経費の削減に努められたい。
- ・組織・体制において個々の能力を最大限に発揮できるような組織体制づくりに努力されているが、組織体制がより機能するよう努められたい。
- ・職員に対する危機管理意識の向上を継続的に図るとともに、利用者に対しての安全安心に関する啓発にも努められたい。
- ・財務状況の明確化を図るため、財務諸表の整備に努められたい。
- ・施設所管課と協議の上、中長期的な施設の修繕計画を策定し、修繕等のための施設利用不可による利用料及び自主事業の減収も想定した堅実な財政運営計画に努められたい。

