令和５年度　指定管理者年度総合評価表

（令和５年４月～令和６年３月実施分）

作　成　日	令和6年6月6日

■指定管理者概要

施　設　名	八戸市南郷体育館ほか９施設	
所　在　地	八戸市南郷大字中野字高村５番地５ほか	
施設概要	八戸市南郷体育館、八戸市南郷野球場、八戸市南郷屋内運動場、八戸市南郷屋内温水プール、八戸市カッコーの森エコーランド（陸上競技場、テニスコート、バンガロー、エコーステージ、相撲場、茶室）	
指定管理者	名　　称	エスプロモ株式会社
	代 表 者	代表取締役　坂頂　昭治
	所 在 地	青森県八戸市大字湊町字大沢28番地133
指定期間	平成31年４月１日　～　令和６年３月31日	
指定管理者の業務	使用許可、施設設備の維持管理、その他	
市所管課（問合せ先）	観光文化スポーツ部 スポーツ振興課 スポーツ振興グループ	
	電　話	0178-43-9159（直通）
	e-mail	sportsshikou@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評　価	３期５年目（通算13年目）であった今期は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための利用制限が解除されたことにより、令和４年度比で利用人数121%、利用料金収入で115%とともに上回り、令和元年度比でも利用人数92%、利用料金収入102%となった。 維持管理経費は、賃金水準の向上による外注費の上昇、石油、電気料の高騰、物価の上昇が前年に引き続き収支状況に影響した。特に電気料金は、効率的な設備運転に努めたが、今公募期間内での大幅な単価上昇により40%の増加となり、利用料金が収入予算をクリアしても収支状況はマイナスとなった。 運営面では、アンケート等のセルフモニタリングにより、利用者の意見要望を管理運営に反映し、サービス向上に努めた。また、新入社員向け外部セミナー受講やプール監視、緊急時対応教育・訓練により利用者のサービス向上や安全確保に努め、年間数件あるドクターヘリの離着陸に際し、人命救助が円滑に行えるよう関係機関と協力体制を築いてきた。 修繕については、施設の老朽化が進む中で、日常点検で機械、設備、器具の状態を確認し、異常を早期に発見することで、コスト縮減を図るとともに、機械設備の予防保全と機能の回復に努めた。また、設備器具のメンテナンス、塗装等の環境美化作業やグラウンド攪拌整備作業、プール水抜き作業を行い、利用者が安全快適に利用できる施設の提供に努めた。 その他、日常多くの個人情報を取り扱う事業者として、第三者機関が認証するプライバシーマークを取得更新し、全施設で統一した基準により運用し、利用者の個人情報保護体制の確立に取り組んだ。 自主事業では、恒例の賑わい創出イベントであるもみじのライトアップを開催し、多くの来場者を迎えた。その他、無料または低廉な料金で各種教室を開催し、市民のスポーツ振興・運動習慣の動機付け、健康保持・体力向上の貢献に努めた。
今後の目標	これまで行ってきた環境整備や利用者サービスの向上策を継続しながら施設の活性化を図り、誰もが安心してスポーツや健康づくりを楽しめる施設を提供することで、利用者満足度の高い指定管理業務を目指す。また、地域活性化のため隣接する指定管理者と協同し、地域に根差し利用者に親しまれる施設を提供する。 管理するスポーツ施設は老朽化が進んでいるが、施設の更なる長寿命化を図るため、管理者ならではの視点から提案できる修繕やメンテナンスを計画し、休場により施設稼働率を低下させることのないようノウハウを活用する。

■市（所管課）の総合評価

評　価	長年にわたる管理実績や経験、ノウハウ等を活かし、施設の適正な維持管理、利用促進及びサービスが継続的かつ安定的に実行されており、総合的に見て良好な管理運営が行われていたと評価できる。 施設管理面では、徹底した日常点検により、施設の状態を的確に把握し、必要な保守や修繕を的確に行うなど、良好な利用環境の維持に努めている。 運営面では、アンケート等により把握した利用者のニーズに対応したり、様々な自主事業を開催したりすることで、利用率の向上や来館者の増加を図っている。
指摘事項	特になし。

［評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、―評価不能］

■管理運営状況に係る個別評価

１　管理状況

指標	評価	評価に対する説明
開館時間、休館日の運用	◎	業務基準書に示された内容と比べ、利用者の要望に合わせて開場時間を変更するなど、市民サービスの向上に努めていた。
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	◎	管理運営に必要な人員を適正に配置し、施設の特性に合わせ資格者を配置していた。 ・スケールメリットを活かし、繁忙期や作業内容に応じて、施設間で人員を調整するなど効率的な人員配置をしていた。 ・赤十字水上安全法救助員資格研修や小型車両運転研修等、研修対象者を増やし、基準以上の資格者の確保に努めていた。
従事者の労働環境確保	○	労働関係法令が遵守されていた。
障がい者の雇用状況	○	年間を通じて職員として雇用していた。
協働のまちづくりへの協力	◎	提案内容とおおむね同水準の地域貢献活動が行われていた。 ・市、競技団体、地域団体との協働を積極的に進め、施設で行われる地域行事等の開催に協力していた。 ・地域団体との協働を推進するための事業に参加協力していた。
従事者の教育・研修	◎	従事者の教育や研修が非常に良く行われていた。 ・プライバシーマーク研修やプール監視員研修及び資格更新による最新応急処置法情報の研修、施設運営に必要な資格の更新など、必要な教育、研修が実施されていた。
緊急事態への対応	◎	事故、災害等の緊急事態への対応（準備）が非常に良くできていた。 ・緊急時の対応（避難誘導・設備点検）マニュアルを整備している。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備され、作成、受領した文書が適切に管理されていた。
報告書等の提出	○	事業計画、月例報告書、事業報告書、その他報告等が適切に提出されていた。
利用料金の取扱い	―	条例に基づいた利用料金のため該当しない。

口座管理、経理の区分	○	指定管理業務に関する収支は専用口座で管理し、経理区分も整理されていた。
通帳、印鑑の管理	○	通帳と印鑑の管理が適切であった。 ・通帳と印鑑は別の社員が管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	―	事例なし。
指定管理開始前における準備	―	今期（令和６年度～10年度）において継続して指定管理者の指定を受けているため、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	―	今期（令和６年度～10年度）において継続して指定管理者の指定を受けているため、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	―	届出の必要な事例なし。
施設の使用許可及び条件	○	施設使用許可が施設設置条例に基づき適切に行われていた。 （使用制限、使用条件の変更、入場拒否はなかった。）
施設、設備の保守管理	○	施設、設備の保守管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。 ・点検により、施設、設備の状況を把握し、適切な保守管理が行われていた。 ・修繕について自社で修繕するなど経費削減に努め、修繕料の効率的活用を最大限に行っていた。
備品の管理	○	備品の管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。 ・点検等により状態を把握し、修繕等が必要な場合は処置を施し、適切な管理が行われていた。
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○	清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。 ・清掃業務、警備業務については外部業者に委託し、また自主点検による現場確認等により的確な管理が行われていた。

２ 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
利用状況	◎	利用者数（利用者＋観覧者数）が当初の目標（85,000人）を達成するとともに、前年度実績を上回ったが、コロナ禍前の令和元年度実績には満たなかった。 【実績】 令和元年度　利用者数：123,688人　利用料金：15,893,650円 令和４年度　利用者数：94,439人　利用料金：14,116,270円 令和５年度　利用者数：114,395人　利用料金：16,199,365円
自主事業	○	自主事業を実施し、施設の活用に効果があった。 ・スポーツ教室及び無料指導プログラム 計15種開催　参加延べ人数　3,178人 ・もみじのライトアップ　来場延べ人数　2,453人 ・南郷雪蛍まつり　来場延べ人数　2,167人
その他の取組（運営に関する工夫）	◎	自主的な取組を行った結果、サービスの向上に大きな効果があった。 ・プライバシーマークの認定更新による個人情報保護体制の確立。 ・トレーニング室及び温水プール利用者への無料指導プログラムの充実による利用促進。 ・自社所有除雪車による冬季の駐車場確保等。

３ 収支状況

指標	評価	評価に対する説明
指定管理業務の収支状況	△	電気料金等エネルギー価格の高騰が影響し、黒字とすることが出来なかった。 ※令和6年1月、指定管理者から市に対し、電気料金高騰に伴う光熱水費への補填要請があった。

（単位：円）

	項目	収支計画	収支実績	前年度実績
収入①	利用料金	15,300,000	16,199,365	14,116,270
	指定管理料	108,300,000	108,300,000	108,300,000
	諸収入	100,000	232,130	179,420
	電気・ガス価格高騰対策支援補助金	0	1,299,000	2,411,000
	東北電力節電達成特典金	0	105,950	0
	新型コロナウイルス対策支援補助金	0	0	406,000
	修繕料繰越金	0	0	0
	計	123,700,000	126,136,445	125,412,690
支出②	人件費	57,264,000	59,026,896	59,408,628
	維持管理経費	60,703,000	65,038,505	63,582,125
	事業費・一般事務費	265,000	302,889	377,520
	租税	5,468,000	5,293,400	5,150,600
	計	123,700,000	129,661,690	128,518,873
次年度修繕料繰越金③		0	0	0
収入-支出(①-②-③)		0	△ 3,525,245	△ 3,106,183

自主事業の収支状況	○	収支状況は適正であった。 収入　1,363,737円 （内訳） 自動販売機設置事業収入　832,737円 スポーツ振興事業収入　476,000円 その他収入　55,000円 支出　1,101,659円 （内訳） 実施費用　1,101,659円

４ 運営に係る体制整備等の状況

指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度の把握	○	利用者アンケート調査及びその結果を活かす仕組みができていた。 ・全体の満足度として、回答者の９割以上が満足との回答であった。
施設概要(利用方法)の周知	○	施設概要や利用方法等をホームページ等で積極的に周知していた。 ・ホームページや新聞タブロイド版、ラジオなどを活用し、施設の情報を積極的に周知していた。
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。 ・施設内に苦情・要望を徴するためのアンケート用紙及びご意見箱を設置していた。
苦情・要望等への対応	―	苦情等はなかった。

個人情報の保護	◎	個人情報保護の規程が整備され、遵守されていた。 （運用実績なし） また、全社員及び常駐業者社員に対し個人情報保護に関する研修（プライバシーマーク研修）を実施している。
情報公開	○	情報公開の規程が整備され、遵守されていた。（運用実績なし）
秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られ、従業員に随時注意を促すなど、適切に対応されていた。 ・外部機関による指導のもと、情報の取扱いを適切に行う体制 等を整備していた。
環境への配慮	○	環境に配慮した省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等が適切に行われていた。 ・積極的に節電節水に取り組み、エネルギー節減に努めている。
障がい者への配慮	○	障がい者用の駐車スペースの確保や施設に車椅子を配置するほか、障がい者に配慮した声掛けや誘導を行える体制ができていた。 なお、条例・規則の規定による障がい者の減免利用が年間637件、1,709人であった。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング

	実施状況
自主点検状況	・各館事務室付近に設置する「ご意見箱」による要望・意見の収集及び対応。 ・スポーツ教室参加者への「アンケート調査」集計及び事業実施計画へのフィードバック。 ・安全確保及びサービス向上を図るためのスタッフ研修の実施。 ・利用満足度調査実施（年２回）。 ・器具等の日常点検、定期整備の実施及び記録。

2 定期モニタリング

	実施状況
定期報告状況	毎月の利用状況報告、年１回の事業実績報告及び年間事業計画が遅滞なく提出され、内容も適切であった。

3 随時モニタリング

	実施回数	実施日	実施者	実施内容
実地調査状況	約10回	随時	担当	施設にて、施設管理状況等を確認
		2月20日	GL・担当	南郷屋内運動場にて使用許可や利用料徴収状況・施設の管理状況、修繕内容等を確認。

実施結果
良好な管理運営が行われていた。

※GL：グループリーダー