

評価シート（年度評価）

名古屋市露橋スポーツセンターの管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：スポーツ市民局＞

指定管理者	公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会		
主な業務内容	名古屋市露橋スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	○	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等

新型コロナウイルス感染症の影響により大規模大会の中止が続く中、他の利用者がすぐに予約できるようキャンセル手続き等の作業を迅速に努めた。  
また、バスケットゴール及び柔道畳等、大型備品の更新の際には搬出搬入に協力する等、指定管理者として適切な対応を行った。

評価シート（年度評価）

名古屋市枇杷島スポーツセンターの管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：スポーツ市民局＞

指定管理者	公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会		
主な業務内容	名古屋市枇杷島スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	○	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等

新型コロナウイルス感染症対策について利用者からの問い合わせに丁寧に対応し、更衣室の換気について掲示を増やすなど利用者への周知に努めた。

「できることは職員で」という考えに基づき、駐車場アスファルトの穴埋めやトレーニング器具レザ一張替えなど施設の修繕に努めながら、コスト削減も実施した。

評価シート（年度評価）

名古屋市稲永スポーツセンターの管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：スポーツ市民局＞

指定管理者	公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会		
主な業務内容	名古屋市稲永スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	利用者満足度調査において、「施設全体の満足度」「接客対応の満足度」について高い評価を得た。
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	○	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	◎	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	◎	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
<p>戸田川緑地主催のイベントにおいてパラリンピックの種目であるボッチャを体験できるブースを出展したり、自主事業として親子ブラインドサッカー体験会を実施して障害者スポーツの振興に努めている点が評価できる。</p> <p>また、本市が実施した利用者満足度調査において、「施設全体の満足度」「接客対応の満足度」について高い評価を得ている。</p>

評価シート（年度評価）

名古屋市天白スポーツセンターの管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：スポーツ市民局＞

指定管理者	愛知スイミング・大成共同事業体		
主な業務内容	名古屋市天白スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	災害対応の際に職員の参集が著しく遅延した。
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	△	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	利用者満足度調査において2年連続で清掃の評価が大幅に低かった。
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	△	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	○	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等

本市が実施した利用者満足度調査で利用者から要望の多かった第1競技場の清掃用具を増やすなど利用者の利便性向上に努めたが、「施設全体の満足度」「清掃状況の満足度」が2年連続で低く、改善の必要性があると考えられる。

また、災害対応時に職員の参集が著しく遅延し、施設管理者として施設の被害状況の確認等を実施していないことに加え、指定緊急避難場所に指定されている当該施設において避難者を受け入れる態勢を整えていなかったことについて業務改善指示を行った。

評価シート（年度評価）

名古屋市緑スポーツセンターの管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：スポーツ市民局＞

指定管理者	株式会社 J P N		
主な業務内容	名古屋市緑スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	地域特性を踏まえた新たな事業展開  デジタル媒体での情報案内や施設の利用促進策を実施。  おんたけ休暇村との連携
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	◎	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	◎	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
<p>デジタルサイネージや LINE 公式アカウント及びクーポン配布など、デジタル媒体での情報案内や施設の利用促進策を実施していることは非常に評価できる。</p> <p>子育て世代が多いという地域の特性に合わせて「ベビーマッサージ教室」や「緑キッズスクール」などを新たに開催した。駐車場からの出入口にスロープを設置し新たに障害者用駐車場を整備してバリアフリー導線を増やして、どなたでも安心・安全に施設を利用できる環境整備に努めており、また、間伐材を再利用した手指消毒スタンドをおんたけ休暇村と共同制作する等の事業に取り組んでおり、今後も引き続き実施されたい。</p>

評価シート（年度評価）

名古屋市北スポーツセンターの管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：スポーツ市民局＞

指定管理者	公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会		
主な業務内容	名古屋市北スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	利用者満足度調査において、「清掃状況の満足度」について高い評価を得ている。
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	◎	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	アジア競技大会の有力候補種目であるカバディ体験会を実施し、本市のスポーツ振興に取り組んだ。  利用者満足度調査において、「接客対応の満足度」について高い評価を得ている。
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	◎	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	◎	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
<p>新規事業として、2026年アジア競技大会の有力候補種目の1つであるカバディ体験会を実施した。参加者からまたカバディをやってみたいという声があるなど、アジア競技大会に向けたスポーツ振興に貢献している点について評価できる。</p> <p>また、本市が実施した利用者満足度調査において、「接客対応の満足度」「清掃状況の満足度」について高い評価を得ている。</p>

評価シート（年度評価）

名古屋市中村スポーツセンターの管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：スポーツ市民局＞

指定管理者	公益財団法人 名古屋教育スポーツ協会		
主な業務内容	名古屋市中村スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	◎	施設利用促進のため、スポレクシステムの利用方法を個別に周知した。
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	○	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
<p>施設窓口にて、紙で予約申込をしている団体に対して、施設利用予約システムであるスポーツ・レクリエーション情報システムで予約できるよう個別に操作方法等を周知し、利用者への情報提供に取組み、平等利用に努めている点が評価できる。</p> <p>傷病者搬送訓練や中村警察署の協力によるテロ対策・さすまた訓練を実施するなど、利用者の安心・安全のため、事故・災害発生時の対応・対策に注力している点が評価できる。</p>

評価シート（年度評価）

名古屋市名東スポーツセンターの管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：スポーツ市民局＞

指定管理者	公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会		
主な業務内容	名古屋市名東スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	○	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
<p>名東区役所と連携し、地域のスタンプラリー、子ども会新聞展示等、区のイベント会場として協力、また、名東区図書館と連携して「名東図書館 PR コーナー」設置するなど、地域との連携にも努めており、今後も引き続き実施されたい。</p>

評価シート（年度評価）

名古屋市千種スポーツセンターの管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：スポーツ市民局＞

指定管理者	株式会社 J P N		
主な業務内容	名古屋市千種スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	デジタル媒体での情報案内や施設の利用促進策を実施。
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	◎	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
<p>デジタルサイネージや LINE 公式アカウント及びクーポン配布など、デジタル媒体での情報案内や施設の利用促進策を実施していることは非常に評価できる。</p> <p>また、競技場の床材補修やネットの更新などの予防修繕を実施し、施設の安全管理に努めた。</p>

評価シート（年度評価）

名古屋市中スポーツセンターの管理運営状況

1 基本情報

<所管局：スポーツ市民局>

指定管理者	なごやスポーツパートナーズ		
主な業務内容	名古屋市中スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	管理業務に必要な人員配置を怠った。
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	△	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	多様な利用者ニーズに対して丁寧な対応を実施。
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	○	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	◎	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
<p>施設の立地から多種多様な利用者が利用しており、様々なニーズがある中、日頃から丁寧な接遇に努めている点について評価できる。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のための時短営業の際に、管理業務に従事する者に必要な人員の配置について誤った対応が見られたため、業務改善指示を行った。</p>

評価シート（年度評価）

名古屋市東スポーツセンターの管理運営状況

1 基本情報

<所管局：スポーツ市民局>

指定管理者	株式会社 J P N		
主な業務内容	名古屋市東スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	デジタル媒体での情報案内や施設の利用促進策を実施。
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	◎	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
<p>デジタルサイネージや LINE 公式アカウント及びクーポン配布など、デジタル媒体での情報案内や施設の利用促進策を実施していることは非常に評価できる。</p> <p>また、天井落下防止対策等工事のため施設利用が制限される中、ガチャガチャチャレンジなどの利用者への日頃の感謝を込めた還元イベントや、クリスマスツリー作りやひな祭り塗り絵コンテストなど、親子で楽しむ季節イベントなどを実施した。</p>

評価シート（年度評価）

名古屋市昭和スポーツセンターの管理運営状況

1 基本情報

＜所管局：スポーツ市民局＞

指定管理者	愛知スイミング・大成共同事業体		
主な業務内容	名古屋市昭和スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	令和3年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	職員の配置や、施設の利用の手続きについて不適切な対応が判明した。
	(2) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(3) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	△	
	(4) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	△	
	(5) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	○	
	(2) 修繕の実施	状況に応じ適切な修繕が実施されているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標通りの利用実績を挙げているか。	○	
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 自主事業	利用促進のための取り組みを実施しているか。	○	
	(4) 広報・PRの実施	新規利用者を増やすための広報・PRに取り組んでいるか。	○	
	(5) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(6) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(7) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	○	
	(8) 自己評価	事業の評価と改善に取り組んでいるか。	○	
	(9) スポーツ教室・講座	スポーツ教室・講座の参加率。	○	
	(10) 地域交流	地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいるか。	○	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	
	(2) 効率管理	管理経費が縮減されているか。縮減の努力がなされているか。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等

会議室の利用実績が低いことに着目し、子供科学教室やきれいな姿勢づくり講座など会議室利用促進のため、新規の教室開催に努めた。また、昭和区役所と連携し、地域のクイズラリーの景品受け渡し場所として施設を活用するなど地域との連携にも努めており、今後も引き続き実施されたい。  
職員の配置について不適切な対応が判明したことや施設の利用の手続きについて誤った対応が見られた点について業務改善指示を行った。

# 施設の現状

## スポーツセンター(12か所)

※ 露橋・枇杷島・稲永・天白・緑・北・中村・名東・千種・中・東・昭和スポーツセンターをまとめています。

施設の現状	施設概要							
	市民が生涯にわたってスポーツ・レクリエーションに親しみ、健康な生活を送ることができるようにすることを目的として設置された施設です。 競技場等の貸し出し、プール等の運営のほか、水泳教室、エアロビクス・体操教室、テニス教室等の主催講座を開催しています。							
	市の収支状況(千円) (3年度決算(見込)額)							利用料金
	支出			収入				
	指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	567,745
	1,150,881	60,897	1,211,778	7,198	4,217	1,200,363	1,211,778	
	特記事項							
管理運営指標の状況	取組状況(令和3年度速報値)							
	指標	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度		
	個人利用者数	人	1,888,088	1,734,638	1,054,430	1,261,073		
	指定管理料	千円	973,371	992,744	1,176,008	1,150,881		
	特記事項(令和3年度速報値)							
	平成24年度～平成26年度～平成29年度	利用料金制導入 6施設(千種・東・北・露橋・稲永・天白) 利用料金制導入 6施設(枇杷島・緑・中村・名東・中・昭和) 天白スポーツセンター競技場及び会議室改修工事により休場(2月～3月)、 温水プール改修工事により休場(1月～2月) 稲永スポーツセンター競技場改修工事により休場(2月～3月)						
	平成30年度	天白スポーツセンター競技場及び会議室改修工事により休場(4月～12月) 稲永スポーツセンター競技場改修工事により休場(4月～12月)						
令和元年度	全スポーツセンター新型コロナウイルス感染症対策により休館(3月)							
令和2年度	全スポーツセンター新型コロナウイルス感染症対策により休館(4月～5月)							
令和3年度	東スポーツセンター競技場改修工事により休場(4月～3月) 北スポーツセンター競技場及び会議室改修工事により休場(4月～3月)、 温水プール改修工事により休場(9月～3月)							

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市露橋スポーツセンターの管理運営実績

1 基本情報

<所管局：スポーツ市民局>

指定管理者	公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会		
主な業務内容	名古屋市露橋スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	平成 28 年 4 月～令和 4 年 3 月	指定管理期間	平成 28 年 4 月～令和 5 年 3 月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分						特記事項
	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	
<b>1 基本事項</b>							
(1) 平等利用	○	○	○	○	○	○	
(2) 情報管理	○	○	○	○	○	○	
(3) 職員体制	○	○	○	○	○	○	
(4) 法令等の遵守	○	○	○	○	○	○	
(5) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	○	○	○	
<b>2 維持管理</b>							
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	○	○	
(2) 修繕の実施	○	○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	○	○	
<b>3 サービス</b>							
(1) 利用実績	○	○	○	○	○	○	H30、H29 指導者の派遣
(2) 事業実施状況	◎	○	○	○	○	○	
(3) 自主事業	◎	○	○	○	○	○	
(4) 広報・PRの実施	○	○	○	○	○	○	
(5) 接客態度	○	○	○	○	○	○	
(6) 苦情・要望の把握・対応	◎	○	○	○	○	○	
(7) 利用者満足度	○	○	○	○	○	○	
(8) 自己評価	○	○	○	○	○	○	
(9) スポーツ教室・講座	○	○	○	○	○	○	
(10) 地域交流	◎	◎	◎	○	○	○	
<b>4 経費等</b>							
(1) 執行状況	○	○	○	○	○	○	
(2) 効率管理	○	○	○	○	○	○	

評価シート（指定期間を通じた評価）

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）	
平成 28 年度	<p>トレーニング室、会議室のリニューアル、競技場のフットサル利用への対応に向けた改修、通年型水泳教室といった自主事業を着実に実施し、トレーニング室は利用者増加、会議室は多目的利用化など施設運営に直結する形で成果を出している。競技場の天井等落下防止対策工事の影響により競技場利用者数は減少したが、コートラインのペイント化、競技場器具の補修を行うなど、長期休館を活用した施設の予防保全に尽力した。トイレ洋式化、備品の更新、ロビー床改修など自主財源を活用して積極的に利用者からの意見、要望に応えた。地域への指導者派遣事業は本施設の特徴でもあり、地域の依頼や要望に基づき年間 46 回職員を派遣して運動指導を行うなど、地域スポーツの拠点たる役割を果たした。</p>
平成 29 年度	<p>夜間の営業時間延長の定着やトレーニング室利用者を対象に毎日行っている「朝の体操」の評判が口コミにより広がり、利用者増につながっている。職員教育やセルフチェックを定期的実施、プライバシーマークの認定を受けるといった個人情報保護の徹底などコンプライアンスの遵守に取り組んでいる。</p> <p>ただし、平成 29 年度に換金性の低い金券類の紛失した事例があり、再発防止に取り組むことが求められる。</p> <p>本施設は地域との交流を積極的に行っており、地域からの要望に合わせて年間 43 件の派遣依頼（年度目標年間 16 件）を受け、1,057 人の指導を行うなど、地域のスポーツ拠点の役割を果たしている。</p>
平成 30 年度	<p>地域への運動指導は年度目標は 15 回であったが、健康やスポーツへの関心を高める目的で、30 年度は地域へ 38 回出向き、延べ 834 人に指導を行った。また、参加者に施設の PR をして利用促進をはかったり、市民の生の声を聞き取り施設運営の参考にしたりした。</p> <p>若いころからスポーツへの関心をもってもらうため、中日ドラゴンズとの連携事業である「小学生初心・初級者野球教室」を開き、長期的な視点での利用促進にも努めた。施設の広報については、若いファミリー層に向けてポスティングを行ったり、オリジナル情報紙「飛龍」を毎月配布し教室の情報や駐車場の混雑予想を周知することで、新規利用者の増加と利用者の満足度を高めることに努めた。今後も地域住民に親しみを持ってもらえるような運営を期待する。</p>
令和元年度	<p>積極的に地域交流を行っており、特にスポーツ指導等のための職員派遣については、年度目標が 15 回であるところ令和元年度は保健センターや近隣独居老人の会、トワイライトスクール等に 42 回の派遣を行った。それによって、地域住民の健康やスポーツに対する関心を高めるとともに、スポーツセンターのことを知ってもらい、気軽にスポーツセンターを利用してもらいきっかけをつくることできた。</p> <p>朝の体操や自主開館日に開催する文化教室といった高齢者が気軽に楽しめる工夫を行ったり、子ども達がプールに楽しんで通えるようにポイントカードを作成したりする等、幅広い世代への利用促進にも努めた。今後も地域のスポーツ拠点として、地域住民が親しんで利用できるような運営を期待する。</p>

## 評価シート（指定期間を通じた評価）

令和2年度	<p>新型コロナウイルス感染拡大のため大会等が開催されず、専用利用のキャンセルが多く出たが、キャンセルとなった利用区分をすぐに新規申し込みをできるように積極的に情報提供することで、令和2年度についても競技場の利用率を高い水準で維持した。</p> <p>普段スポーツセンターを利用しない人を呼び込むために、月に1回の頻度で折り紙教室と己書教室を交互に開催し、毎回定員に近い参加者がおり、利用者の促進に努めた。</p>
令和3年度	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により大規模大会の中止が続く中、他の利用者がすぐに予約できるようキャンセル手続き等の作業を迅速に努めた。</p> <p>また、バスケットゴール及び柔道畳等、大型備品の更新の際には搬出搬入に協力する等、指定管理者として適切な対応を行った。</p>
<h3>3 利用状況等</h3>	
<b>具体的な取組みや成果等</b>	
<p>幅広い利用者向けの教室の開催や、スポーツセンターを利用しない人を呼び込むための取組みを積極的に行った。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により大規模大会の中止が続く中、キャンセル手続き等の作業を迅速に行い、利用率向上に努めた。</p>	
<h3>4 収支状況等</h3>	
<b>具体的な取組みや成果等</b>	
<p>指定期間中、新型コロナウイルス感染症拡大による休館や工事休館などがあり収入が減少したが、委託業務の長期契約で経費の縮減を図るなど効率運営に努めた。</p>	
<h3>5 利用者の意見や満足度等</h3>	
<b>利用者の意見や満足度等の内容・推移</b>	
<p>本市が実施した利用者満足度調査において、「施設全体の満足度」「接客対応の満足度」「清掃状況の満足度」について「とても満足・満足」と回答した方が、R2年度は90%に届かなかったが、R3年度はそれぞれ93.2%、95.2%、96.1%と高い評価を得ており、改善に努めている。</p>	
<h3>6 総合評価</h3>	
<b>所管局のコメント・特記事項等</b>	
<p>全体的に良好な管理運営状況である。</p> <p>工事による競技場休場にあわせて、コートラインのペイント化、競技場器具の補修を行うなど、長期休館を活用した施設の予防保全に尽力し、また、トイレ洋式化、備品の更新、ロビー床改修など自主財源を活用して積極的な施設修繕に取り組んだ点が評価できる。</p> <p>保健センターや近隣独居老人の会、トワイライトスクール等へ、スポーツ指導等のための職員派遣を積極的に行い、地域住民の健康やスポーツに対する関心を高めるとともに、スポーツセンターのことを知ってもらい、気軽にスポーツセンターを利用してもらうきっかけづくりを行い、また、普段スポーツセンターを利用しない人を呼び込むために、折り紙教室や己書教室を開催するなど、利用者の促進に努めるなど、地域のスポーツの拠点としての役割を果たした点が評価できる。</p>	

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市稲永スポーツセンターの管理運営実績

1 基本情報

<所管局：スポーツ市民局>

指定管理者	公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会		
主な業務内容	名古屋市稲永スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	平成28年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年4月～令和5年3月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分						特記事項
	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	
<b>1 基本事項</b>							
(1) 平等利用	○	○	○	○	○	○	
(2) 情報管理	○	○	○	○	○	○	
(3) 職員体制	○	○	○	○	○	○	
(4) 法令等の遵守	○	○	○	○	○	○	
(5) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	○	○	○	
<b>2 維持管理</b>							
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	○	○	
(2) 修繕の実施	○	○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	○	○	
<b>3 サービス</b>							H28：トレーニング室利用者数の増加、自主事業の展開、指導者派遣 R1,3：利用者満足度調査において高評価
(1) 利用実績	◎	○	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	○	○	○	
(3) 自主事業	◎	○	○	○	○	○	
(4) 広報・PRの実施	○	○	○	○	○	○	
(5) 接客態度	○	○	○	◎	○	◎	
(6) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	○	○	○	
(7) 利用者満足度	○	○	○	○	○	◎	
(8) 自己評価	○	○	○	○	○	○	
(9) スポーツ教室・講座	○	○	○	○	○	○	
(10) 地域交流	◎	○	○	○	○	○	
<b>4 経費等</b>							
(1) 執行状況	○	○	○	○	○	○	
(2) 効率管理	○	○	○	○	○	○	

評価シート（指定期間を通じた評価）

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）	
平成 28 年度	<p>器具の更新とレイアウト変更を行うとともに、独自の「測定会」を企画するなど運営面にも工夫をこらし、トレーニング室は過去最高の利用者数となった。「スポセンまるごと祭り」は、球技、エアロビクス、弓道、トレーニングなど施設をまるごと楽しむ祭典となり、初めてのスポーツを気軽に体験できる場の提供とともに、これまで築いてきた各種地域団体との繋がりを活かし、文化教室や介護予防講座なども開催し、好評を博した。スポーツ活動に関心のない層への働きかけとなり、新規利用者獲得に向けた大きな推進力となった。関係行政機関、NPO法人、障害者支援団体などさまざまな地域団体へ指導者派遣を行い、区民の運動実践を支援した。</p>
平成 29 年度	<p>「スポセンまるごと祭」の開催をはじめ、地域の様々なイベントに職員を派遣し運動指導を行ったり、ブース出展、名古屋グランパスなどの交流会、藤前干拓の清掃活動などの地域貢献も行い、地域との交流を積極的に行っている。トレーニング室の利用者数は前年度比 5.3%増で、ここ数年右肩上がり、こうした地域との取り組みの効果が出ている。</p> <p>自主事業の提案事項で実施が遅れているものがあるため速やかに実施されたい。</p>
平成 30 年度	<p>30 年 12 月まで第 1 競技場、第 2 競技場が改修工事で休場となったが、トレーニング室で各種器具の説明会やショートプログラム、初心者や高齢者を対象としたグループレッスンなどを実施し、利用者の確保とサービス提供に努めた。</p> <p>子育て世代や高齢者、障害児が体を動かす機会を増やすための教室の実施や、近隣の公共施設と連携したイベントを頻繁に行うなど、スポーツレクリエーションの拠点としてだけでなく地域に密着した活動を行っている。</p>
令和元年度	<p>例年行っている「スポセンまるごとフェスティバル」において、トレーニング室の利用回数によって景品をプレゼントしたり、ドッチビーの大会を誘致したりするなど、開館 30 周年であることを記念した例年とは異なる取り組みを行い、利用者から大変好評であった。</p> <p>接遇研修では実践に近づけるために声をだして研修を受けるようにしたり、日頃から利用者に丁寧に接したりした結果、市が実施した利用者満足度調査において、接客対応の満足度について「とても満足・満足」と回答した利用者の割合が 98%と高評価を得ている。</p>
令和 2 年度	<p>名古屋を拠点とする 13 のスポーツチームが加盟する「でらスポ名古屋」の各チームの応援グッズや試合スケジュール等をロビーに展示し加盟チームの知名度アップに貢献するとともに、「オーシャンズフットサル教室」を開催し現役選手と交流する機会を提供した。</p> <p>また、戸田川緑地秋祭りにおける「脳年齢測定・血管年齢測定」のブース出展など、地域への貢献に努めた。</p>
令和 3 年度	<p>戸田川緑地主催のイベントにおいてパラリンピックの種目であるボッチャを体験できるブースを出展したり、自主事業として親子ブラインドサッカー体験会を実施して障害者スポーツの振興に努めている点が評価できる。</p> <p>また、本市が実施した利用者満足度調査において、「施設全体の満足度」「接客対応の満足度」について高い評価を得ている。</p>

## 評価シート（指定期間を通じた評価）

### 3 利用状況等

#### 具体的な取組みや成果等

コロナ禍や工事による使用制限もあったが、様々な広報媒体を活用し施設の利用促進をす  
る他、積極的に地域行事へ参加し利用者獲得のきっかけづくりをした。特にトレーニング室  
は利用者目線で工夫を凝らした運営で利用者の増加に貢献した。

### 4 収支状況等

#### 具体的な取組みや成果等

指定期間中、新型コロナウイルス感染症拡大による休場や工事休場などがあり収入が減少  
したが、委託業務の長期契約や職員による適切な設備のメンテナンスなど効率運営ができた。

### 5 利用者の意見や満足度等

#### 利用者の意見や満足度等の内容・推移

本市が実施した利用者満足度調査において、「施設全体の満足度」「接客対応の満足度」に  
ついて、指定管理期間中 H29 年度を除いて 90%以上の方が「とても満足・満足」と回答して  
おり、高い評価を得ている。

### 6 総合評価

#### 所管局のコメント・特記事項等

全体的に良好な管理運営状況である。

トレーニング室の器具の更新とレイアウト変更を行うとともに、独自の「測定会」を企画  
するなど運営面にも工夫をこらして、指定管理期間開始前と比較して利用者数を増やした。  
工事による競技場休場中も、トレーニング室で各種器具の説明会やショートプログラム、初  
心者や高齢者を対象としたグループレッスンなどを実施し、利用者の確保とサービス提供に  
努めた。

子育て世代や高齢者、障害児が体を動かす機会を増やすための教室の実施や、近隣の公共  
施設と連携したイベントを頻繁に行うなど、スポーツレクリエーションの拠点としてだけで  
なく地域に密着した活動を行っており、利用者の要望・意見を積極的に収集してサービス提  
供の計画を立てている点、地域活動へ参加し関係機関・団体と交流を深め施設利用につなげ  
る点について評価できる。

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市天白スポーツセンターの管理運営実績

1 基本情報

<所管局：スポーツ市民局>

指定管理者	愛知スイミング・大成共同事業体		
主な業務内容	名古屋市天白スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	平成28年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成28年4月～令和5年3月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分						特記事項
	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	
<b>1 基本事項</b>	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R3:災害対応の際に職員の参集が著しく遅延。
(1) 平等利用	○	○	○	○	○	○	
(2) 情報管理	○	○	○	○	○	○	
(3) 職員体制	○	○	○	○	○	○	
(4) 法令等の遵守	○	○	○	○	○	○	
(5) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	○	○	△	
<b>2 維持管理</b>	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R2, 3:利用者満足度調査において清掃の評価が大幅に低い。
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	○	○	
(2) 修繕の実施	○	○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	○	△	△	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	○	○	
<b>3 サービス</b>	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	H28: トレーニング室利用者数の増加。
(1) 利用実績	◎	○	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	○	○	○	
(3) 自主事業	○	○	○	○	○	○	
(4) 広報・PRの実施	○	○	○	○	○	○	
(5) 接客態度	○	○	○	○	○	○	
(6) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	○	○	○	
(7) 利用者満足度	○	○	○	○	○	○	
(8) 自己評価	○	○	○	○	○	○	
(9) スポーツ教室・講座	○	○	○	○	○	○	
(10) 地域交流	○	○	○	○	○	○	
<b>4 経費等</b>	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	
(1) 執行状況	○	○	○	○	○	○	
(2) 効率管理	○	○	○	○	○	○	

評価シート（指定期間を通じた評価）

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）	
平成 28 年度	<p>トレーニング器具の大幅なリニューアルを行い、この効果によりトレーニング室の利用者数は 11 万人を超え、スポーツ振興課所管施設の中で最多となった。指定管理者交替に伴い、一時的に要望や苦情が増加したが、適切に対処しており、徐々に減少してきている。</p> <p>目標値は達成されているが、ポイントカード等の利用促進事業のPR不足がみられるので、利用者への周知に努められたい。また、自主事業の提案事項で実施が遅れているものがあるため速やかに実施されたい</p>
平成 29 年度	<p>29 年度は 2 月から競技場が工事のため休場になったが、軽運動室は 5% 増、トレーニング室は昨年度とほぼ同程度の利用人数であり、市内の SC の中でも上位を占める利用人数であることは評価できる。（軽運動室は 2 位、トレーニング室は 3 位。）前年度は指定管理者監査において多くの指摘事項があり、適正な業務の実施に努められたい。また、自主事業の提案事項で実施が遅れているものがあるため速やかに実施されたい。</p>
平成 30 年度	<p>第 1 競技場及び第 2 競技場等が工事により 9 か月間の休場となり、施設全体の利用者数は減少したものの、トレーニング室は前年度と同様に利用者数が 11 万人を超えており、指定期間開始以来高い水準を維持していることが評価できる。必然的にトレーニング器具の使用頻度が高くなり、負荷のかかる部分が故障するなど利用者にご迷惑をお掛けすることもあったため、機種選定等については、指定管理者の手腕を発揮することが期待される。</p> <p>自主事業の提案事項のうち、未実施のもの及び計画値に満たないものについては、代替措置の検討も含め、真摯に取り組まれたい。</p>
令和元年度	<p>トレーニング室は 3 月から休館したにも関わらず、利用者数が 10 万人を超えている。2 月までの比較であれば、前年度の利用者数を超えており、引き続き高い水準を維持している。また、トレーニング機器について、修理に時間がかかるものを中心に更新した。</p> <p>自主事業の提案事項のうち、十分な結果が得られないとして実施していないもの及び計画値に満たないものがあり、真摯な取り組みを期待したい。</p>
令和 2 年度	<p>市実施の利用者満足度調査につき、「施設全体」「清掃状況」で利用者満足度が低く、改善の必要性があると考えられる。弓道施設があり、弓道教室へは定員をはるかに上回る応募があったとのことで、特性を活かした事業に期待したい。</p>
令和 3 年度	<p>本市が実施した利用者満足度調査で利用者から要望の多かった第 1 競技場の清掃用具を増やすなど利用者の利便性向上に努めたが、「施設全体の満足度」「清掃状況の満足度」が 2 年連続で低く、改善の必要性があると考えられる。また、災害対応時に職員の参集が著しく遅延し、施設管理者として施設の被害状況の確認等を実施していないことに加え、指定緊急避難場所に指定されている当該施設において避難者を受け入れる態勢を整えていなかったことについて業務改善指示を行った。</p>

## 評価シート（指定期間を通じた評価）

### 3 利用状況等

#### 具体的な取組みや成果等

指定管理期間開始後にトレーニング器具の大幅なリニューアルを行った効果で、トレーニング室の利用者数が多く、H28～30年度は11万人以上、R1年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響による休館までの間に10万人を超え、高い水準を維持していた。

### 4 収支状況等

#### 具体的な取組みや成果等

トレーニング室の利用率の高さから、トレーニング器具の負荷のかかる部分が故障するなども起きたが、修理に時間がかかるものを中心に更新する等、適切な経費執行を行った。

### 5 利用者の意見や満足度等

#### 利用者の意見や満足度等の内容・推移

本市が実施した利用者満足度調査で「とても満足・満足」と回答した方が、「施設全体の満足度」はR2年度76.2%、R3年度75.2%、「清掃状況の満足度」はR2年度70.5%、R3年度74.2%と他施設と比較して低く、特に「清掃状況の満足度」は指定管理期間を通じて常に全施設のうち下位3位以内と、満足度が低い結果となった。

### 6 総合評価

#### 所管局のコメント・特記事項等

トレーニング器具の大幅なリニューアルを行った効果で、トレーニング室の利用者数について高い水準を維持し、また、利用率の高さからトレーニング器具の負荷のかかる部分が故障するなども起きたが、修理に時間がかかるものを中心に更新する等、適切な管理運営に努めた点について評価できる。

H28-29年度は自主事業の提案事項で未実施のものについて速やかな実施を求める指摘を受けており、H30-R元年度は未実施及び計画値の事業について代替措置の検討も含めた真摯な取り組みを求められている点や、R2-3年度は市実施の利用者満足度調査において「施設全体の満足度」「清掃状況の満足度」が2年連続で全施設のうち満足度が最下位となるなど、改善が必要な点も多くあった。

また、R3年度は災害対応時の職員参集について、業務改善指示を行った。

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市北スポーツセンターの管理運営実績

1 基本情報

<所管局：スポーツ市民局>

指定管理者	公益財団法人 名古屋市教育スポーツ協会		
主な業務内容	名古屋市北スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	平成 28 年 4 月～令和 4 年 3 月	指定管理期間	平成 28 年 4 月～令和 5 年 3 月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分						特記事項
	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	
<b>1 基本事項</b>	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	
(1) 平等利用	○	○	○	○	○	○	
(2) 情報管理	○	○	○	○	○	○	
(3) 職員体制	○	○	○	○	○	○	
(4) 法令等の遵守	○	○	○	○	○	○	
(5) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	○	○	○	
<b>2 維持管理</b>	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	H29 利用者のニーズを捉えた修繕実施 R3:利用者満足度調査において高評価
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	○	○	
(2) 警備業務	○	◎	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	○	○	◎	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	○	○	
<b>3 サービス</b>	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	H28 NESPA スタジオの利用者数増加 H29 トレーニング室の利用者増 R3 アジア競技大会の有力候補種目であるカバディ体験会を実施し、本市のスポーツ振興に取り組んだ。 利用者満足度調査において高評価
(1) 利用実績	○	◎	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	○	○	○	
(3) 自主事業	◎	○	○	○	○	◎	
(4) 広報・PRの実施	○	○	○	○	○	○	
(5) 接客態度	○	○	○	○	○	◎	
(6) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	○	○	○	
(7) 利用者満足度	○	○	○	○	○	○	
(8) 自己評価	○	○	○	○	○	○	
(9) スポーツ教室・講座	○	○	○	○	○	○	
(10) 地域交流	○	○	○	○	○	○	
<b>4 経費等</b>	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	
(1) 執行状況	○	○	○	○	○	○	
(2) 効率管理	○	○	○	○	○	○	

評価シート（指定期間を通じた評価）

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）	
平成 28 年度	<p>案内チラシを作成し近隣公共施設でのPR活動等、積極的に周知を図り、総利用者数は前年度を上回った。自主開館や利用時間延長が利用者に浸透してきており、特に遊休空間を活用したNESPAスタジオでは、利用者数が25年度から3年連続で増加している。プールでは、無料の教室を年間32回実施し、自主開館時間に子ども向け水泳教室を行うなど、継続利用者を増やす取組みを行うとともに新規利用者獲得のための利用促進を図った。</p> <p>大会開催時は職員を増やす等の対応により利用者にかみ細かく対処できるようにしているほか、夏の日差し対策として職員がプールの天窓に遮光ネットを取り付けるなど、快適に施設を利用できるよう努めた。</p>
平成 29 年度	<p>区役所などと協力して新規転入者向けチラシを配布し、新規のイベント「ジモスポまるごとフェスティバル」を実施するなど、積極的に新規利用者の獲得に努め、トレーニング室の利用者数が増加した。</p> <p>利用者の年齢や男女比などを分析することで、ニーズを適切に捉えて修繕費などを配分するようにしており、改善要望が多いシャワーブースを改修するなど、できるだけ利用者の声に応える努力をしている。</p> <p>また、高齢者向け教室の開催やイベント時の高齢者送迎サービスの実施など、利用者数増につながるような自主事業を積極的に展開している。</p>
平成 30 年度	<p>「お客様第一主義」を基本に、ご意見に対しては迅速に対応するとともに、問題点等については早急な解決に取り組んでいる。</p> <p>自主開館、利用時間延長など利用促進の取組みも積極的に行っており、遊休空間を活用したNESPAスタジオは好評を得ており、利用率等も順調に推移している。各種事業の案内チラシを配布するなど、積極的にPRを行うなど利用促進に努めている。</p> <p>台風における屋根損傷時の危機管理対応についても迅速に取り組んでおり、二次災害や利用者への混乱もなく適切に対応できていた。</p>
令和元年度	<p>温水プールの利用促進策として、夏休み前から幼児用おもちゃの増設等、様々なサービスを実施し、8月以降の利用者が前年より増加している。また、夏の猛暑によるプールの室温・水温上昇対策に取り組んだ結果、前年度より室温・水温が下がった。今後も継続的な取組みに期待したい。</p> <p>地域連携として、部活動支援事業を行い、近隣の中学校の卓球大会のために会場を提供した。さらに、保健センターの無料健康相談のために会場を提供するなど、地域社会への積極的な貢献に取り組んでいる。</p>
令和 2 年度	<p>利用者の声も反映したマスク着用を促す注意喚起のポスターを作成する等、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の対策に努めた。</p> <p>利用者に快適に利用していただくため、臨時休館中にはロッカーの塗装、フローリングの補修等も実施した。また、職員が随時、施設や周辺道路で巡回・清掃等を実施し、地域の安全に寄与した。</p>
令和 3 年度	<p>新規事業として、2026年アジア競技大会の競技の1つであるカバディ体験会を実施した。参加者からまたカバディをやりたいという声があるなど、アジア競技大会に向けたスポーツ振興に貢献している点について評価できる。</p> <p>また、本市が実施した利用者満足度調査において、「接客対応の満足度」「清掃状況の満足度」について高い評価を得ている。</p>

## 評価シート（指定期間を通じた評価）

### 3 利用状況等

#### 具体的な取組みや成果等

遊休空間を活用したN E S P Aスタジオを設置して教室事業等を行うなど、施設の有効活用に努めている。

新型コロナウイルス感染症拡大や工事による使用制限もあるなか、利用者目線を第一にした教室や施設の修繕を行い、利用率向上に努めた。

### 4 収支状況等

#### 具体的な取組みや成果等

指定期間中、新型コロナウイルス感染症拡大による休館や工事休館などがあり収入が減少したが、業務委託の長期契約を行うなど効率運営に努めた。

### 5 利用者の意見や満足度等

#### 利用者の意見や満足度等の内容・推移

本市が実施した利用者満足度調査において、「施設全体の満足度」については H29 年度以降、「接客対応の満足度」は指定管理期間中を通じて 90%以上の方が「とても満足・満足」と回答しており、R3 年度は「接客対応の満足度」99.1%、「清掃状況の満足度」98.1%で、全施設中上位 3 位以内と高い評価を得ている。

### 6 総合評価

#### 所管局のコメント・特記事項等

全体的に良好な管理運営状況である。

利用者の年齢や男女比などを分析してニーズを適切に捉え、改善要望が多かったシャワーブースを改修するなど利用者の声に応える修繕を行っている。工事による臨時休館中にはロッカーの塗装、フローリングの補修等も実施して適切な管理運営に努め、また、職員が随時、施設や周辺道路で巡回・清掃等を実施し、地域の安全に寄与している点について評価できる。

自主開館、利用時間延長など利用促進の取り組みを積極的に行い、遊休空間を活用したN E S P Aスタジオは好評を得ており、利用率等も順調に推移した。

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市千種スポーツセンターの管理運営実績

1 基本情報

<所管局：スポーツ市民局>

指定管理者	株式会社 J P N		
主な業務内容	名古屋市千種スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	平成 28 年 4 月～令和 4 年 3 月	指定管理期間	平成 28 年 4 月～令和 5 年 3 月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分						特記事項
	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	
<b>1 基本事項</b>							
(1) 平等利用	○	○	○	○	○	○	
(2) 情報管理	○	○	○	○	○	○	
(3) 職員体制	○	○	○	○	○	○	
(4) 法令等の遵守	○	○	○	○	○	○	
(5) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	○	○	○	
<b>2 維持管理</b>							
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	○	○	
(2) 修繕の実施	○	○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	○	○	
<b>3 サービス</b>							R3:デジタル媒体での情報案内や施設の利用促進策を実施。
(1) 利用実績	○	○	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	○	○	○	
(3) 自主事業	○	○	○	○	○	◎	
(4) 広報・PRの実施	○	○	○	○	○	○	
(5) 接客態度	○	○	○	○	○	○	
(6) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	○	○	○	
(7) 利用者満足度	○	○	○	○	○	○	
(8) 自己評価	○	○	○	○	○	○	
(9) スポーツ教室・講座	○	○	○	○	○	○	
(10) 地域交流	○	○	○	○	○	○	
<b>4 経費等</b>							
(1) 執行状況	○	○	○	○	○	○	
(2) 効率管理	○	○	○	○	○	○	

評価シート（指定期間を通じた評価）

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）	
平成 28 年度	<p>新たに指定管理者となった施設において、運営形態が変わったことなどに対し利用者の方から様々なご意見をいただく中で、調整に尽力した。初年度の反省を踏まえ、着実に提案事項を実施されたい。</p> <p>個人利用施設の利用者数が伸び悩んだが、トレーニング室についてはリニューアル後に持ち直した。プール利用者数については、27 年度と比較し減少している一方、利用料金収入実績が伸びている。指定管理者による、魅力ある独自券の発行が功を奏した結果と言える。</p>
平成 29 年度	<p>平成 28 年度から開始した利用時間の延長が利用者に浸透してきており、夜間のトレーニング室の利用者数増加などにより、トレーニング室の利用者は前年度に比べ 3% 増加した。</p> <p>千種保健所と連携した特定保健指導・健幸チャレンジ大作戦で運動指導を実施したり、千種図書館と協働して読み聞かせ&amp;親子ピクスを実施するなど、公署との協力事業を積極的に行っている。また、施設内に東山動植物園や千種図書館など周辺施設の情報や、愛知県警の「パトネットあいち」の地域安全情報を提供する専用掲示板を設置している。</p> <p>平成 29 年度に広報誌の情報について誤った内容を掲載する事例があり、今後は確認作業等の徹底により適切に業務を実施されたい。</p>
平成 30 年度	<p>開館 20 周年事業として、名古屋レスリング協会や豊通ファイティングイーグルス名古屋などの協力を得てレスリング教室やバスケットボール教室などのイベントを行い、約 2 千人が来場するなど盛況に納めた。また、快速教室や水中スクーター体験会など、子どもが楽しめるイベントを開催し、利用者に好評であった。</p> <p>図書館と連携し、読み聞かせ&amp;親子ピクスのイベントを行うなど、地域交流を行うとともに施設の PR に努めた。</p>
令和元年度	<p>温水プールでのhamsterボール体験会や水中スクーター体験会など、例年子どもたちに人気のあるイベント、教室を引き続き実施しており、多くの申し込みもあり、参加者からは好評を得ている。</p> <p>また、地域との連携も積極的に行っており、千種図書館と連携して講座を開いたり、近隣の学校の生徒に協力を得て工作教室を開催したりするなど、たくさんの方にイベントに参加していただき、イベントを通して千種スポーツセンターに足を運んでもらうきっかけを作ることができた。</p>
令和 2 年度	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止策として健康チェック用に別受付を設けるなど、スムーズな受付体制をとることができるように努めた。</p> <p>工作教室等のイベントや区役所の作品展示会等を実施することにより、施設を知っていただく機会の提供にも引き続き努めている。</p>
令和 3 年度	<p>デジタルサイネージや LINE 公式アカウント及びクーポン配布など、デジタル媒体での情報案内や施設の利用促進策を実施していることは非常に評価できる。また、競技場の床材補修やネットの更新などの予防修繕を実施し、施設の安全管理に努めた。</p>

## 評価シート（指定期間を通じた評価）

### 3 利用状況等

#### 具体的な取組みや成果等

デジタルサイネージや LINE 公式アカウントの開設などによる広報や独自のポイント制度の導入などデジタル技術を用いた施設運営に努めた。また、温水プールでのhamsterボール体験会や水中スクーター体験会、図書館と連携した読み聞かせ&親子ビクスのイベントなど、魅力ある教室やイベントを数多く開催することで、地域貢献に加え、普段スポーツセンターを利用しない人でも来館するような取組みを行い、利用者数の増加に努めた。

### 4 収支状況等

#### 具体的な取組みや成果等

指定期間中、新型コロナウイルス感染症拡大による休場や大会中止などで利用者が減少した中、個人利用施設の開館時間の延長や独自のポイント制度や独自の回数券を発行することで、収入の増加に努めた。

### 5 利用者の意見や満足度等

#### 利用者の意見や満足度等の内容・推移

本市が実施した利用者満足度調査において、「施設全体の満足度」については指定管理者が切り替わった初年度である H28 年度は 82%と他施設に比べ低かったが、その後、子ども向けの教室や講座の開催、わかりやすい広報に努め、R3 年度では 90.2%まで引き上げた。

### 6 総合評価

#### 所管局のコメント・特記事項等

全体的に良好な管理運営状況である。

デジタルサイネージや LINE 公式アカウントの開設などによる広報や独自のポイント制度の導入などデジタル技術を用いた施設運営に努めている点が評価できる。

保健所と連携した運動指導、図書館と協働した読み聞かせ&親子ビクスを実施するなど、協力事業を積極的に行い、また、施設内に東山動植物園や千種図書館など周辺施設の情報や、県警の地域安全情報を提供する専用掲示板を設置して地域への貢献に努めたり、近隣の学校の生徒に協力を得て工作教室を開催したりと、イベントを通して千種スポーツセンターに足を運んでもらうきっかけ作りを行っている点が評価できる。

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市中スポーツセンターの管理運営実績

1 基本情報

<所管局：スポーツ市民局>

指定管理者	なごやスポーツパートナーズ		
主な業務内容	名古屋市中スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	平成30年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分				特記事項
	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	
<b>1 基本事項</b>	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R3：管理業務に必要な人員配置を怠った
(1) 平等利用	○	○	○	○	
(2) 情報管理	○	○	○	○	
(3) 職員体制	○	○	○	△	
(4) 法令等の遵守	○	○	○	○	
(5) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	○	
<b>2 維持管理</b>	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R1：利用者満足度調査において高評価
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	
(2) 修繕の実施	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	◎	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	
<b>3 サービス</b>	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R1：利用者満足度調査において高評価 R3：多様な利用者ニーズに対して丁寧な対応を実施
(1) 利用実績	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	○	
(3) 自主事業	○	○	○	○	
(4) 広報・PRの実施	○	○	○	○	
(5) 接客態度	○	○	○	○	
(6) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	◎	
(7) 利用者満足度	○	◎	○	○	
(8) 自己評価	○	○	○	○	
(9) スポーツ教室・講座	○	○	○	○	
(10) 地域交流	○	○	○	○	
<b>4 経費等</b>	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	
(1) 執行状況	○	○	○	○	
(2) 効率管理	○	○	○	○	

評価シート（指定期間を通じた評価）

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）	
平成 30 年度	<p>開館時間の大幅な延長により、プール及びトレーニング室については、自主開館分を合わせた利用者数が前年度と比較して平均 13.5%程度増加した。開館時間を午前 9 時から午後 10 時までとする試みは利用者から好評であり、市が実施した利用者満足度調査においても、施設全体の満足度につき「とても満足・満足」と回答した利用者の割合が 98.1%と、高評価を得ている。</p> <p>一方、指定期間初年度ということもあり、提案通り進んでいない事業が散見される。については、初年度の問題点を洗い出し、当初の提案を実施するべく取り組まれない。</p> <p>また、館内の連絡調整が行き届かなかったことから一時的なポスト数不足を招いた事例に加え、仕様書の解釈に齟齬があり業務改善指示を受ける事例があったため、今後は注意されたい。</p>
令和元年度	<p>市が実施した利用者満足度調査において、施設全体の満足度、清掃状況の満足度について「とても満足・満足」と回答した利用者の割合が非常に高く、高評価を得ている。開館時間を午前 9 時から午後 10 時とする開館時間の延長や利用者の意見をくみ取った改善の積み重ねが高評価につながったものであり、引き続き取り組まれない。</p> <p>一方、従事者数が不足した状態で運営された事例が 2 年連続で発生したため、今後は注意されたい。</p>
令和 2 年度	<p>シャワールームの清掃や要望のあった備品の設置等、利用者の意見に迅速に対応している。</p> <p>また、自主事業として営業時間の延長を行うことにより仕事帰りの方に来ていただく等、都心部の立地を生かした事業を引き続き行い、利用者の増加に努めている点は評価できる。</p>
令和 3 年度	<p>施設の立地から多種多様な利用者が利用しており、様々なニーズがある中、日頃から丁寧な接遇に努めている点について評価できる。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のための時短営業の際に、管理業務に従事する者に必要な人員の配置について誤った対応が見られたため、業務改善指示を行った。</p>

## 評価シート（指定期間を通じた評価）

### 3 利用状況等

#### 具体的な取組みや成果等

開館時間を午後 10 時までとする延長により仕事帰りの利用者を増やすなど、都心部の立地を生かした運営により、利用者層を広げることに努めた。クレジットカードでの施設利用料金の支払いを可能にするなど、利用者の利便性に努めた。

### 4 収支状況等

#### 具体的な取組みや成果等

本市施設以外に数多くの施設を運営しているノウハウを活かし、他施設で人気の教室を中スポーツセンターでも実施することで収入の増加に努めた。また、自社職員でプール監視やトレーニング指導を実施することで、間接経費を圧縮し、管理運営経費の縮減に努めた。

### 5 利用者の意見や満足度等

#### 利用者の意見や満足度等の内容・推移

本市が実施した利用者満足度調査において、「施設全体の満足度」「接客対応の満足度」については指定期間中、90%以上の方が「とても満足・満足」と回答しており、R1 年度においては「施設全体の満足度」「清掃状況の満足度」について 100%の回答を得るなど、高い評価を得ている。

### 6 総合評価

#### 所管局のコメント・特記事項等

一時的なポスト数不足が複数回あったり、仕様書の解釈に齟齬があり業務改善指示を受け  
る事例があったが、おおむね良好な管理運営状況である。

施設の立地から多種多様な利用者が利用しており、様々なニーズがある中、日頃から丁寧な接遇に努めている点について評価できる。仕事帰りの人をターゲットとして開館時間を午前 9 時から午後 10 時までとする延長や、地元アイドルグループとの連携事業を実施するなど、都心部の立地を生かした運営に努めた。また、本市施設以外に数多くの施設を管理運営していることから、それらのノウハウを活かした魅力的な教室事業の展開や管理運営経費の縮減を実施した。

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市東スポーツセンターの管理運営実績

1 基本情報

<所管局：スポーツ市民局>

指定管理者	株式会社 J P N		
主な業務内容	名古屋市東スポーツセンターの管理運営		
評価対象期間	平成 28 年 4 月～令和 4 年 3 月	指定管理期間	平成 28 年 4 月～令和 5 年 3 月

2 管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分						特記事項
	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	
<b>1 基本事項</b>	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	
(1) 平等利用	○	○	○	○	○	○	
(2) 情報管理	○	○	○	○	○	○	
(3) 職員体制	○	○	○	○	○	○	
(4) 法令等の遵守	○	○	○	○	○	○	
(5) 事故・災害等への対策・対応	○	○	○	○	○	○	
<b>2 維持管理</b>	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	
(1) 建物・設備の保守点検	○	○	○	○	○	○	
(2) 修繕の実施	○	○	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	○	○	○	○	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	○	○	
<b>3 サービス</b>	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	H28：利用者満足度調査において高評価 H29：トレーニング室の利用者増につなげた R3：デジタル媒体での情報案内や施設の利用促進策を実施
(1) 利用実績	○	◎	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	○	○	○	
(3) 自主事業	○	○	○	○	○	○	
(4) 広報・PRの実施	○	○	○	○	○	◎	
(5) 接客態度	◎	○	○	○	○	○	
(6) 苦情・要望の把握・対応	○	○	○	○	○	○	
(7) 利用者満足度	○	○	○	○	○	○	
(8) 自己評価	○	○	○	○	○	○	
(9) スポーツ教室・講座	○	○	○	○	○	○	
(10) 地域交流	○	○	○	○	○	○	
<b>4 経費等</b>	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	
(1) 執行状況	○	○	○	○	○	○	
(2) 効率管理	○	○	○	○	○	○	

評価シート（指定期間を通じた評価）

年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）	
平成 28 年度	<p>新たに指定管理者となった施設において、初年度は概ね良好な管理運営であった。遊休空間の活用等、今後の事業展開が期待される。</p> <p>個人利用施設の利用者数が伸び悩んだが、トレーニング室についてはリニューアル後に持ち直した。自主開館日の設定が無い施設であるにもかかわらず、トレーニング室については、全施設中 3 番目に利用者数が多い。</p> <p>また、スタッフの接客能力の向上に取り組んでおり、指定管理者として信念を持った研修を行っている。市が実施した利用者満足度調査においても、スタッフの接客対応につき「とても満足・満足」と回答した利用者の割合が 97.1%と、高評価を得ている。</p>
平成 29 年度	<p>前年度に実施した、トレッドミルなどのトレーニング器具の更新や増設、イベント等を増やしてその後の利用の継続につながられたことで、トレーニング室では 12%、プールでは 9% 利用者が増えたことは評価できる。</p> <p>いくつか提案があったうち、様々な課題により提案通りとは至らなかったものについては、計画を変更しながら実施している。未実施の提案事項のうち、実行できるものについては速やかに取り組まれたい。</p>
平成 30 年度	<p>自主事業として、アヒルプールやハムスターボール体験会など、家族連れや子どもが楽しめるイベントを開催し、新規利用の促進を行った。トレーニング室の利用者数は、前年度に引き続き 12 万人を超えており、好調である。</p> <p>図書館・文化小劇場等と連携し、各種イベントの開催や講師の派遣など、地域交流を深めるとともにスポーツの普及に努めた。</p> <p>提案事項のうち、様々な課題により提案通りとは至らなかったものがあつたが、提案事項の達成に向けて尽力した。</p>
令和元年度	<p>エアロビクスやトランポリンなど様々なショートプログラムを実施しており、利用者から好評を得ている。また、イベント時に健康指導などの機会を設け、トレーニング室やプールなどの個人利用施設への新規利用者の獲得に努めている。</p> <p>隣接する図書館、文化小劇場などと連携したイベントを頻繁に行うなど、スポーツ・レクリエーションの拠点としてだけでなく、地域に密着した活動を行っている。</p>
令和 2 年度	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止策として健康チェック用に別受付を設けるなど、スムーズな受付体制をとることができるよう努めた。</p> <p>例年行っている図書館、文化小劇場と連携した「カルポート東秋祭り」を行うなど、地域に密着した活動を引き続き実施した。</p>
令和 3 年度	<p>デジタルサイネージや LINE 公式アカウント及びクーポン配布など、デジタル媒体での情報案内や施設の利用促進策を実施していることは非常に評価できる。</p> <p>また、天井落下防止対策等工事のため施設利用が制限される中、ガチャガチャチャレンジなどの利用者への日頃の感謝を込めた還元イベントや、クリスマスツリー作りやひな祭り塗り絵コンテストなど、親子で楽しむ季節イベントなどを実施した。</p>

## 評価シート（指定期間を通じた評価）

### 3 利用状況等

#### 具体的な取組みや成果等

デジタルサイネージや LINE 公式アカウントの開設などによる広報や独自のポイント制度の導入などデジタル技術を用いた施設運営に努めた。

自主開館日の設定がない施設であるにもかかわらず、トレーニング室、温水プールの利用者数が全施設中で常に上位であり、個人利用施設の利用者数が多い点が評価できる。

### 4 収支状況等

#### 具体的な取組みや成果等

指定期間中、新型コロナウイルス感染症拡大による休館や開館時間短縮、工事による休館があり収入が減少したが、事業経費等の削減に努め適切な施設運営ができた。

### 5 利用者の意見や満足度等

#### 利用者の意見や満足度等の内容・推移

本市が実施した利用者満足度調査において、「接客対応の満足度」については指定期間中、90%以上の方が「とても満足・満足」と回答しており、高い評価を得ている。

### 6 総合評価

#### 所管局のコメント・特記事項等

全体的に良好な管理運営状況である。

デジタルサイネージや LINE 公式アカウントの開設などによる広報や独自のポイント制度の導入などデジタル技術を用いた施設運営に努めている点が評価できる。

図書館、文化小劇場等との複合施設である利点を活かして、各施設と連携したイベント開催や「カルポート東秋祭り」を行うなど、スポーツ・レクリエーションの拠点としてだけでなく、地域に密着した活動を行っている点が評価できる。

また、工事により競技場が休場して施設利用が制限される中でも、利用者への日頃の感謝を込めた還元イベントや、クリスマスツリー作りやひな祭り塗り絵コンテストなど、親子で楽しむ季節イベントなどを実施し、利用者サービスに努めた。