

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市枇杷島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	名古屋市枇杷島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6年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和7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	R4年度	R5年度	
1 基本事項	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5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	○	○	○	○	○	○	
2 維持管理	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R4：工事休館期間を活用し、ロッカーの入替やプールコースラインの改修等を実施。
(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	○	○	○	○	○	○	
3 サービス	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	H30：指導者派遣 R4・R5：豊通ファイティングイーグルス名古屋のホームアリーナとしてバスケットの魅力を市民に伝え、試合会場として魅力向上に努めた。 R5：ブログを頻繁に更新し、イベント等の周知を頻繁に行った。 R5：利用者満足度調査で高評価（接客態度）
(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	◎	○	○	○	○	○	
4 経費等	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5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>トレーニング室について、機器の更新を行い、LED 照明に改修するなど新規利用者の獲得に繋げ、利用者の増加に成功している。</p> <p>Bリーグのホームゲーム開催施設として、会場整備に努めており、多くの改修などを積極的に実施している。また、ブログ等での広報活動にも力を入れており、近隣商業施設との駐車場の協力体制を始め、Bリーグスタッフと共により良い施設運営に尽力している。</p> <p>未就学園児の親子が集う子育てサロン「もこもこ」を施設で開催し、また、児童館等にスタッフを毎週派遣するなど地域の関係機関とも積極的に交流、貢献しており、地域社会からの大きな期待も感じられる。</p>
令和元年度	<p>未就学児の親子が集う子育てサロン「もこもこ」に指導者を派遣しており、好評である。また、西区役所と綿密な連絡体制を構築したり、スポーツ推進委員連絡協議会に参加し、情報発信したりするなど地域社会との積極的な交流を行っている。さらに、社会福祉協議会との連携も実施し、「認知症カフェ」を開催するなど、さらなる地域貢献に努めている。</p> <p>より多くの市民や近隣住民の意見を収集するために、近隣企業や団体等に依頼を行い、アンケート調査を実施した。地元の企業へアンケート調査を行うことで、地元に住んでいる利用者を増やすための参考にすることができ、新たな利用者の獲得に向けて工夫している。</p>
令和 2 年度	<p>プロチームのホームアリーナであることを活かして、トップアスリートによる子ども向けのバスケットボール教室を開催する等、地域のスポーツ振興に貢献した。また、老朽化した競技場観覧席の椅子等の更新、会議室タイルカーペット及び軽運動室クロス張替え等、利用者の安全及び快適性を第一にした施設の修繕に努めた。</p> <p>本市が実施した利用者満足度調査において、施設全体の満足度と清掃状況について高い評価を得ている。</p>
令和 3 年度	<p>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。</p> <p>「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ー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。</p>
令和 4 年度	<p>地域・関係団体との連携に積極的に取り組み、特に子育て関連イベントに力を入れるなど、地域住民の憩いの場となるよう努めた。</p> <p>大規模イベント開催時には駐車場が不足する課題が常にあるが、イベント主催者と協力し来場者のための駐車スペースを確保するなど、施設の円滑な運営に努めた。</p> <p>6・7月の工事休館に合わせて施設内の修繕を実施し、利用者に不便が生じないよう配慮した対応を実施した。</p>
令和 5 年度	<p>地域におけるスポーツ振興事業に積極的に取り組む中、特に子育て関連の事業に注力したり、様々な客層を対象としたスポーツ教室・講座を数多く開催したりすることで、幅広い年代の地域住民にとって親しみやすい施設となるよう努めた点が評価できる。また、市が実施した利用者満足度評価において、接客態度について大変好評を得ている点も評価できる。</p> <p>豊通ファイティングイーグルス名古屋のホームアリーナとしてチームと連携しながら施設を盛り上げ、さらに施設 PR の一環としてイベントや教室の案内など施設情報を頻繁にブログで発信することで、施設のさらなる魅力発信につなげた。</p>

評価シート（指定期間を通じた評価）

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等

トレーニング室について、機器の更新やLED照明への改修を行うことで、新規利用者の獲得に繋げ、利用者の増加に成功した。

また、子育て関連の事業や、様々な客層を対象としたスポーツ教室・講座を数多く開催し、幅広い年代の地域住民にとって親しみやすい施設となるよう努めた。

イベントや教室等について、ブログなどを積極的に活用して情報発信を行い、施設の魅力発信に注力した。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

「できることは職員で」という考えに基づき、施設の修繕で職員にできることは積極的に行い、コスト削減に努めている。

利用者の安全及び快適性を第一に考え、必要な修繕については計画以上の支出になっても実施した。

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、「施設全体への満足度」は、高い評価を得た令和2年度の98.0%と比べると、令和3年度は93.0%、令和4年度は92.3%、令和5年度は93.2%と若干の低下はあるものの、平成30年度から令和5年度まで、90%以上を保っている。「施設の清掃状況」は高い評価を得た令和2年度の98.0%から、令和3年度は89.4%と大幅な低下があったが、令和4年度は92.2%、令和5年度は95.2%と年々上昇傾向である。「スタッフの接客」は平成30年度から令和5年度まで年々上昇傾向であり、令和5年度は100%を達成した。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

未就学児の親子が集う子育てサロン「もこもこ」に指導者を派遣したり、西区役所と綿密な連絡体制を構築したりするだけでなく、スポーツ推進委員連絡協議会に参加して情報発信したり、社会福祉協議会との連携も実施し、「認知症カフェ」を開催するなど地域社会との交流を積極的に行った。

さらに、スポーツセンターでも、特に子育て関連の事業や、様々な客層を対象としたスポーツ教室・講座を数多く開催したりすることで、幅広い年代の地域住民にとって親しみやすい施設となるよう努めた点も評価できる。

また、Bリーグのホームゲーム開催施設として、会場整備に努めたり、関係者と協力してイベント・教室等を開催したりするとともに、ブログ等での広報活動にも力を入れて、施設のさらなる魅力発信につなげた。

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市緑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	名古屋市緑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 6 年 3 月	指定管理期間	平成 30 年 4 月～令和 7 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	R4 年度	R5 年度	
1 基本事項	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R4：BCP 策定、災害用備蓄スタンド・蓄電池の配備
(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	○	○	○	○	◎	◎	
2 維持管理	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 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	○	○	○	○	○	○	
3 サービス	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R3：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 R4：LINE やスマートフォンアプリ、HP を活用し、施設情報の広報を実施。
(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	○	○	○	◎	○	○	
4 経費等	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 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>地域と連携した取り組みを実施しており、子育て支援としてキッズルームの活用や職員の派遣、緑区の子育て支援ネットワークにも参加するなど、地域と積極的に関わっている。</p> <p>トレーニングマシンの更新および新規導入を行うなど、利用者のニーズに沿った施設運営を行っている。また、トレーニング機器の利用形態については利用者と一緒に考える形を実施し、利用者を中心とした施設運営を実施している。</p> <p>なお、令和 2 年度には天井落下対策工事の影響により第一競技場等の休場が控えていることから、利用者への広報等に工夫が望まれる。</p>
令和元年度	<p>熱中症予防やヒートアイランド対策としてエントランスにミストシャワーを設置し、利用者から好評を得た。緑区の赤ちゃんまつりでPRしたり子育て世代向けの教室を開催して新たな年代層の利用者増を図った。</p> <p>様々な利用者からの要望に対し、可能な範囲で柔軟に対応し利用者の利便性を向上させている姿勢は評価できる。</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に努めた。</p> <p>天井落下防止対策等工事を行っており、施設の利用が制限される中でも、出生率の高い緑区という地域特性を活用し、子育て世代に向けた教室運営やイベント企画を引き続き立案し、実施した。</p> <p>また、本市が実施した利用者満足度調査において、接客対応について高い評価を得ている。</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。</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>
令和 4 年度	<p>デジタルサイネージ等の活用により、利用者に様々な情報を提供し、効果的な広報を実施した。</p> <p>幅広い年代に施設を利用してもらえるよう若年層向けのチアダンス体験や親子で参加する教室など様々な教室事業を実施し、利用者の拡大に努めた。</p> <p>地域連携やSDGsに関する取り組みを積極的に実施し、スポーツ施設としての役割だけでなく、情報発信によって市民の意識向上を図った。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>
令和 5 年度	<p>概ね問題なく施設運営がなされていたが、市が行うモニタリングにおいて減免事務謝りによる文書注意がみられた。</p> <p>デジタル媒体により、利用者に様々な情報を提供し、効果的な広報を実施していることは評価できる。予約不要の体組成測定会の定期開催、マンツーマンレッスン（プール利用者）など多彩な事業を実施した。災害などの非常事態に備え、BCP（事業継続計画）を策定したり、今年度から防災士、防災管理者の資格を取得するなど、災害等発生時の対策・対応を意識した取り組みを行ったことが評価できる。</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

デジタルサイネージや LINE 公式アカウントなどデジタル媒体によって利用者に様々な情報を提供し、広報や施設の利用促進に努めた。また、幅広い年代に施設を利用してもらえるような教室事業やイベントを定期的実施した。

災害対策については、BCP（事業継続計画）を策定したり、安全確保に関する研修、訓練を計画的に実施し緊急時の安全対策に注力した。

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で「とても満足・満足」と回答した方が、「施設全体への満足度」は令和3年度97%、4年度89.4%、5年度87.1%。「施設の清掃状況」は令和3年度94.2%、4年度92.2%、5年度91.1%、となっており年々低下傾向である。また、「施設全体への満足度」については、令和5年度は全施設のうち下位3位以内となっている。

「スタッフの接客」は令和2年度98.1%、3年度93.2%、4年度97.1%、5年度96%と例年90%以上達成しており、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

地域の特性に合わせた教室運営や若年層向けのイベントを積極的に実施する等、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 公式アカウントなどデジタル媒体によって利用者に様々な情報を提供し、広報や施設の利用促進に努めている点が評価できる。

災害対策にも積極的に取り組み、令和5年度からは防災士、防災管理者の資格を取得した点が評価できる。

また、令和2年度には新型コロナウイルス感染症拡大防止策があるなか天井落下防止対策等工事もあり施設の利用が制限されるなかでも教室運営やイベント実施に努めた。

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市中村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	名古屋市中村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6年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和7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	R4年度	R5年度	
1 基本事項	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R3：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。
(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	○	○	○	○	○	○	
2 維持管理	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5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	○	○	○	○	○	○	
3 サービス	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	H30, R1, R4, R5：利用者満足度調査で高評価（接客態度）
(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	○	○	○	○	○	○	
4 経費等	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R4, R5：省エネ最適化診断結果を用いた施設管理
(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>地域情報誌への記事掲載や、中村区への転入者向け案内冊子に施設案内を挟み込むなど、新規利用者の獲得に努めている。また、老人クラブや子育てひろばへ職員を派遣するなど、地域交流に積極的に取り組んでいる。</p> <p>利用者への積極的な声かけや、ランニングコースの使用予定表を配布するなど、利用者が気持ちよく施設を利用できるように心がけており、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高く、高評価を得ている。</p> <p>一方で、管理運営面においては、職員配置ポストの不足があったため、今後は注意されたい。</p>
令和元年度	<p>中村スポーツセンター独自のゆるキャラ着ぐるみ「中村ぴよ丸」を作成し、保育園児などの小さな子に好評を得たり、施設の PR ソングを作成し、プールの休憩時間に流したりするなど、多くの方にスポーツセンターに愛着を持っていただく取り組みをしている。</p> <p>昨年度はBリーグの試合を開催した関係で、チームの協力を得て、中村スポーツセンター祭りを開催する等、多くの方に楽しんでいただけるイベントを開催した。そのような取り組みも功を奏し、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「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>また、ブログでスポーツセンターの取組等を配信するなど、広く施設の宣伝をし、今まで来館していない方に対して、足を運んでいただくきっかけ作りに努めている。</p>
令和 2 年度	<p>区役所と連携し、自宅でも運動してもらえるよう体操の仕方を教える動画を作成し、インターネットで公開をしている。スタッフ自らが動画で紹介している体操のプログラムを作成し、実演する等指定管理者の強みも活かしている。コロナ禍で施設の利用を控える方が増えている中でも、市民への運動機会の提供や施設の PR に繋がったことは評価できる。</p> <p>「スマイルあいさつキャンペーン」として接遇強化月間を設定し、具体的にどういった挨拶を心掛けるべきかわかりやすく示したことにより、職員の接遇に対する意識を高め、サービス向上に繋がった。</p>
令和 3 年度	<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>
令和 4 年度	<p>省エネ最適化診断の結果を生かした空調コントロールや競技場の利用種目・利用者の要望に合わせた空調運転を行うなど管理経費の縮減を図りつつ利用者に快適な運動空間が提供できるよう取り組んでいる点が評価できる。</p> <p>中村区役所と連携した転入者への施設 PR や協働作成した「おうちで体操元気をチャージ」、区政推進会議や中村公園振興会等の会議へ出席し、地域との情報の共有・発信に努めており、地域におけるスポーツ振興事業に取り組んでいる。</p>

評価シート（指定期間を通じた評価）

令和5年度

今年度は第1競技場が工事により休館であったが、工事期間中は業者との連絡調整を適切に行い、支障なく施設を運営することができた。
デジタルサイネージや館内掲示を活用し、さまざまな手法で料金表や利用方法、講座の案内をわかりやすく発信した。また、高齢者の利用団体へスポレクシステムでの申し込みを丁寧に説明するなど、きめ細やかな利用者対応を行った。

3 利用状況等

具体的な取り組みや成果等

中村区への転入者向け案内冊子への施設案内の挟み込みや、自宅でも運動してもらえるよう体操の仕方を教える動画を作成する等の施設PRを行ったことで、新規利用者の獲得や市民の運動機会の提供につなげた。

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の申し込みを丁寧に説明するなど、きめ細やかな利用者対応を行った。

4 収支状況等

具体的な取り組みや成果等

省エネ最適化診断の結果を生かした空調コントロールや競技場の利用種目・利用者の要望に合わせた空調運転を行うなど、管理経費の削減を図った。

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、「施設全体への満足度」及び「施設の清掃状況」は、期間を通して概ね90%を超える数値で推移しており、各年度の他施設の数値と比較しても高い評価を得ている。「スタッフの接客」については、期間を通して概ね95%前後と高い数値を記録しており、令和5年度は100%を達成した。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

区役所や警察等の協力による各種訓練や、老人クラブや子育てひろばへの職員派遣など、地域交流に積極的に取り組んでいる。

コロナ禍で施設の利用を控える方が増えている中でも、スタッフ自らが動画で紹介している体操のプログラムを作成し実演する等、指定管理者の強みを活かして施設の管理運営を行っている。

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市名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	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	平成30年4月～令和6年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和7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	R4年度	R5年度	
1 基本事項	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R5：消防や警察と協働し、有事に備えた訓練を複数回行った。
(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	○	○	○	○	○	◎	
2 維持管理	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5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	○	○	○	○	○	○	
3 サービス	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	H30, R4：利用者満足度調査において高評価を得た。 R4：地域連携の取り組みを積極的に行っている。
(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	○	○	○	○	◎	○	
4 経費等	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5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>運営に利用者の声を取り入れるためにお客様懇談会を開いたり、ブログにて施設のお知らせだけでなく、植物の成長記録を載せたりして、地域に親しみをもってもらえるような施設運営に努めた。職員への研修では、急病者が発生した際を想定した研修に力をいれた。トレーニング室においては利用者の要望を聞き取りながら、全面機器更新を行ったため、トレーニング室の利用者数が前年度比で6%程度増加した。</p> <p>平成 30 年度は新たに水泳用具の貸出、ウォータークーラーの設置や託児サービスを実施し、利用者の満足度を高めることに努めた結果、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96.1%と、高評価を得ている。</p>
令和元年度	<p>名東の日イベントをはじめ、様々な地域行事やイベントに参加し、地域密着型施設として地域に貢献するとともに、施設のPRを行い、新規利用の促進に努めた。</p> <p>また、事故や災害発生時の対応力の向上のために研修や訓練に力を入れており、施設で発生した事故対応において、消防署より人命救助による表彰を受けた。</p> <p>「ファミリー自然ウォーク&ボランティアパトロール」など、隣接する自然豊かな猪高緑地公園を利用したイベントを実施し、好評を得た。</p>
令和 2 年度	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止策として、個人利用施設の混雑状況を周知するとともに、定員上限数に達した場合は入場制限を行うなどの感染対策を行うことで安心して利用できるような環境づくりに努めた。</p> <p>やる気を引き出すことを目的として利用者自身で達成したい目標を宣言し、それを達成できたら景品をプレゼントする「チャレンジマイスポ宣言」という自主事業を行っている。令和元年度の参加者数は0人と知名度が低いことが課題となっていたが、チャレンジ鉄棒などの明確な目標が立てやすい教室にて宣伝をすることで、参加者数が9人に増えた。</p>
令和 3 年度	<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>
令和 4 年度	<p>地域で開催されるイベントへのブース出展や、地域からの要望を受けて職員を派遣するなど、スポーツ振興を積極的に行った。</p> <p>また、利用者の声をもとにした教室を実施し、利用者数の向上に努めた。利用者満足度調査では、もともと高い評価を得ているが、職員間の情報共有や研修を適宜行うことで更なる高評価を得た。</p>
令和 5 年度	<p>スポセンフェスタにおいて、ユニバーサルスポーツやeスポーツをはじめとする様々なスポーツの体験ブースを設置し、紹介する等、既存のスポーツにとらわれない形のスポーツ振興を試みることができた。</p> <p>消防及び警察と協働して有事に備えた多様な訓練を複数回行っており、利用者の安全確保に資する取り組みを積極的に行ったことは評価できる。</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

近隣施設の休館及び再開に伴う利用者の増減はあるものの、利用者の声をもとにした器具の更新や教室を実施する等、利用者の満足度を高めることで施設の利用促進に努めている。

区役所、消防や警察と連携し、地域行事やイベントに参加することで、地域との連携を深めている。

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があり収入が減少したが、照明のLED化や電力入札の一括契約等により、経費削減に努めた。

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で「とても満足・満足」と回答した方が、「施設全体への満足度」「スタッフの接客」「施設の清掃状況」の各項目について、指定管理期間をとおして90%以上の数値で推移しており、高い満足度を得られている。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

利用者の声をもとにした器具の更新や教室を実施する等、利用者の満足度を高めることや、様々な地域行事やイベントに参加し地域密着型施設として地域に貢献するとともに、施設のPRを行い、施設の利用促進に努めた。

消防及び警察と協働して有事に備えた多様な訓練を繰り返し行うなど、利用者の安全確保に資する取り組みを積極的に行った。

評価シート（指定期間を通じた評価）

名古屋市昭和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	名古屋市昭和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6年3月	指定管理期間	平30年4月～令和7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	R4年度	R5年度	
1 基本事項	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R3：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。
(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	○	○	○	○	○	○	
2 維持管理	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R4：指定管理者監査において医務室清掃状況の指摘あり。
(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	○	○	○	○	○	○	
3 サービス	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	
(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	○	○	○	○	○	○	
4 経費等	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5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>トレーニング室の利用者数が前年度に引き続き 10 万人を超えるなか、トレーニングマシンの更新を順次進め、利用者から好評を得ている。また、個別にトレーニング方法のアドバイスを行うなど、サービスの向上を図っている。</p> <p>ホームページで駐車場の駐車台数をリアルタイムで掲載するなど、利用者に対する情報提供を進めている。</p> <p>地域のイベントへの参加など地域における交流について、今年度以降の活動を検討、調整しているとのことであったので、今後の取り組みに期待したい。</p>
令和元年度	<p>トレーニング室の利用者向けインボディ測定会が好評であり、利用者の要望に応え、予定より 1 回あたりの開催日数を増やし、安定してニーズに応えられるよう工夫している。マシンの入れ替え等計画的に取り組んでおり、どのような層にどのようなマシンのニーズがあるのか把握し、工夫している。</p> <p>昭全区全体として、ラグビーワールドカップへ熱心に取り組んでおり、選手のトレーニングのために場所を提供した。1 年かけて区役所や警察等と連携を密にしながら下見や準備など進めており、積極的に取り組んだ姿勢は評価できる。</p>
令和 2 年度	<p>他施設に無い「プールのロープ」によって車イスで入水できる特徴を活かした障害者水泳について検討しており、障害者スポーツ振興のために期待したい。</p>
令和 3 年度	<p>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、昭全区役所と連携し、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。</p> <p>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。</p>
令和 4 年度	<p>忘れ物の傘について、利用者向けに貸し出しを行ったり、女性トイレに生理用品を配備する等、利用者サービスに努めた。</p> <p>「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 80.9%と低く、また、令和 4 年度指定管理者監査においても、医務室の片付けがなされていない点が指摘されており、清掃等について改善の必要性があると考えられる。</p>
令和 5 年度	<p>市が実施した利用者満足度調査の「施設の清掃状況」について、「とても満足・満足」と回答した利用者が 79.4%と低かった。また、同調査において施設の設備に対する不満も増加していた。昨年度も清掃等について指摘したにも関わらず、昨年度の清掃状況（80.9%）より低くなったため、清掃状況について再度見直し、改善を図られたい。</p> <p>平日の会議室の利用者数向上に向けた取り組みを継続して行っており、今後も積極的な取り組みを期待したい。また、災害時のシミュレーションを行い、避難所としての役割を再確認したことや消防団連合観閲式を実施したことなど地域密着の活動に努めた。</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

トレーニング室の利用者数が多く、指定期間の当初にトレーニング器具の更新を進めており、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、年間の利用者数が10万人を超えるなど高い水準を維持していた。また、会議室の利用実績が低いことに着目し、会議室利用促進として新たな教室の開催や地域イベントでの活用等に努めた。

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大会中止などにより、利用者数が減少し収入が減少したが、照明をこまめに切り替えるなど管理運営経費の縮減に向けた施設の効率運営に努めた。

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ける「施設全体への満足度」について、「とても満足・満足」と回答した割合が平成30年度には90.3%だったが、令和元年度は88.7%、令和2年度は85.7%と減少傾向であり、令和3年度は88.5%と割合が上昇したが、令和4年度以降はまた減少傾向であり、令和5年度は全施設で最も満足度が低く83.3%となった。

特に「施設の清掃状況」について、平成30年度は89.4%、令和元年度は94.4%と他のスポーツセンターと比較しても高い評価を得ていたが、令和2年度以降年々減少しており、令和5年度は79.4%と全施設で最も低い割合となった。

6 総合評価

所管局のコメント・特記事項等

利用者数の多いトレーニング室を最大限活用するため、トレーニング器具の更新を順次進めており、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は、年間の利用者数が10万人を超えるなど、他の施設と比べても高い水準を維持していた。

さらにラグビーワールドカップ開催時には選手のトレーニングのために場所を提供し、区役所や警察等との連携を密にしながら準備を行っており、地域への協力を積極的に行った。また、平日の会議室利用促進に向けた様々な取組みを行っており、その積極的な姿勢は評価できる。

しかし、市が実施する利用者満足度調査における満足度の割合が年々減少しているため、管理運営の見直しを図りたい。