

様式第3

指定管理業務 平成30年度事業評価書（市及び指定管理者作成）

施設名	岩倉市総合体育文化センター	
施設所管課	生涯学習課	
指定管理者名	日本環境マネジメント株式会社	
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日（2年目）	
委員会評価コメント (評価等委員会付帯意見)	<p>施設全般の管理運営、利用者に対する業務、施設の保守点検などの日常業務は、基本協定書及び事業計画書どおりの業務を行うことができている。利用者アンケートの結果では、利用者からの施設における総合的な満足度は高い水準を保っている。</p> <p>自主事業は、当初の事業計画以外の事業に取り組み、施設運営の充実を図ることができたものの、自主事業に係る収入は事業計画に掲げた目標に到達していない。</p> <p>特定建築物定期点検、建築設備定期検査は、指定された期限内に履行することができず、事業計画で予定していた利用者懇親会も実施できていないという課題もあったが、全体的には、目標や計画どおりの成果があり、概ね良好な状況にあるといえる。</p>	<p>委員会総合評価</p> <p style="text-align: center;">B</p>

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	委員会評価	
Ⅰ 履行の 確認	1 施設全般の管理運営に関する業務				
	(1)職員配置	職員は、基本協定書・事業計画書等に基づき適切に配置されたか	B	B	B
	(2)職員研修	業務に必要な研修は適切に実施されたか	B	B	B
	(3)市への情報提供	報告等の市への情報提供は、事業計画書等に基づき適切に実施されたか	B	B	B
	2 利用者に関する業務				
	(1)受付業務	利用申請の受付、許可書の発行等の業務は適切に実施されたか	B	B	B
	(2)利用状況	施設の利用状況は第4次総合計画・教育振興基本計画のとおり推移して	B	B	B

	いるか			
(3)利用料金	料金徴収に関する業務は、基本協定書のとおり実施されているか	B	B	B
3 保守点検並びに清掃等業務等				
(1)保守点検業務	基準に基づき、事業計画書等のとおり保守点検が適切に実施されたか	C	C	C
(2)清掃・警備等業務	事業計画書等のとおり適切に実施されたか	B	B	B
(3)修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	B	B	B
4 事業の実施に関する業務				
(1)指定事業	基本協定書・事業計画書等のとおり実施されたか	C	C	C
(2)自主事業	事業計画書等のとおり実施されたか	A	B	B
5 個人情報 の取扱い	個人情報の取扱いが事業計画書等のとおり適正に行われたか	B	B	B
6 設置目的 の達成（管 理目標）	管理する上で施設本来の目的を達成できたか。	B	B	B
I の総括	《標準評価項目数 12 本》 当該施設評価項目数 13 本	B	B	B
指定管理者の 自己評価	<p>自主事業につきましては、24 教室でスタートした健康教室 (IWAKURA fit.) は 26 教室を数え、対前年比 770 人増 (107.4%) と多くのお客様にご参加賜りました。しかしながら、本年度より義務付けられた特定建築物定期点検、建築設備定期検査を期限内に履行することが出来ませんでした。2019 年度は保守点検業務のスケジュール可視化と情報共有化の徹底を第一義として安全かつ確実な実務の履行に努めてまいります。また、事業計画書でお示しをしていた、お客様から様々なご意見とご要望を賜る場として開催する「利用者懇親会」は未達となりました。本事案につきましては、2019 年度に確実に実施するべく、準備を進めてまいります。</p>			
施設管理者の 評価	<p>特定建築物定期点検、建築設備定期検査、また利用者懇親会については、期限内に履行することができなかったものの、日々の施設の管理運営、利用者、保守点検、清掃業務及び事業に関する業務は、基本協定書や事業計画書等に基づき業務を遂行することができた。</p> <p>また、自主事業ではシニア卓球教室や岩倉紅白歌合戦など、当</p>			

		初の事業計画にはなかった事業を市民と協働で実施し、イベント・教室の充実を図ることができた。			
Ⅱ サービスの質の確認	1 利用者満足度	利用者満足の水準は妥当であるか	B	B	B
	2 苦情への対応	寄せられた苦情に対し適切に対応できているか	B	B	B
	3 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切に実施されたか 備品等の設備の維持管理は適切に実施されたか	B	B	B
	4 接客態度	利用者への接客態度は良好だったか	B	B	B
	5 指定事業・自主事業	実施された事業内容の質は良好だったか	A	A	A
	Ⅱの総括	《標準評価項目数 4 本》 当該施設評価項目数 5 本	B	B	B
指定管理者の自己評価	<p>利用者アンケートでは、清掃、スタッフの接遇、総合的な満足度でいずれも 8 割前後の満足度という評価をいただきました。</p> <p>また、各種事業（公演）におきましても、「とてもよかった」、「再公演をしてほしい」などのご評価を頂戴しました。さらなる高評価をしていただくよう努めてまいります。</p>				
施設管理者の評価	<p>利用者アンケートの結果では、過去 3 回実施した結果を見てもサービスの質について高い水準を保つことができていると思われる。</p> <p>市とは業務に関する相談など、毎月の月例報告会の時だけでなく、日頃から密に連携ができている。</p> <p>苦情対応についても、その都度市に報告があり、対応についてのフィードバックもその都度実施できていると思われる。</p>				
Ⅲ サービスの安定性の確認	1 事業収支	事業収支は黒字になっているか	C	C	C
	2 有資格者	業務に必要な有資格者は確保されていたか	B	B	B
	3 経理事務	経理事務は適正に実施されているか	B	B	B
	Ⅲの総括	《標準評価項目数 3 本》 当該施設評価項目数 3 本	C	C	C
	指定管理者の自己評価	<p>事業収支は、自主事業収入が前年度より大きく上回ったものの目標に届かず、赤字の要因となりました。引き続き売上の確</p>			

		保を図るとともに、お客様にご迷惑をお掛けしないことを第一義としながらも、経費削減に努めてまいります。
	施設管理者の評価	スタッフは、年間計画により業務に必要な職員研修や講習を受講し、必要な資格等を取得することで、より安定したサービスを利用者に提供できるよう努めていただいている。
総合評価		I・II・IIIを合わせた総合評価
		B B B
成果・課題等	指定管理者	<p>成果</p> <p>第4次総合計画の「豊かな心を育み人が輝くまち」、教育振興基本計画の「文化・芸術を育む風土の醸成」および「豊かなスポーツライフの実現」の精神に鑑み、当センターの設立目的に沿うよう各種スポーツ系の教室、文化・芸術のイベントを実施し多くの方々にご利用、ご観賞いただきました。</p> <p>課題</p> <p>本年度は計画以上の自主事業を実施してまいりましたが、収支の改善を図るべく、さらにお客様のニーズにあった自主事業を展開するとともに、広報の強化などに努めてまいります。</p>
	施設所管課	<p>成果</p> <p>施設全般の管理運営、利用者に対する業務、施設の保守点検など、日頃の業務については、概ね基本協定書及び事業計画書のとおり遂行できた。自主事業に関しても市民団体等と協働で、スポーツだけでなく文化事業にも取り組むことができた。アンケート結果からも分かるように、満足度を見ても高い水準で推移していると思われる。</p> <p>課題</p> <p>特定建築物定期点検及び建築設備定期検査、利用者懇親会については事業計画どおりに実施できなかった。</p> <p>また、施設が供用開始から30年近く経ち、年々修繕が必要な箇所が多くなってきているため、優先順位を付けて計画的に修繕する必要があるとともに、現状の指定管理料の修繕費についての見直しも検討する必要がある。</p>
	課題解決のための方策（協議結果等）	<p>平成30年度の事業計画にあった特定建築物定期点検、建築設備定期検査、利用者懇親会が計画どおりに実施できなかった原因について、再発抑止のために組織で追及していただくことが必要である。</p> <p>また、施設修繕については、指定管理者と施設所管課で協議しながら、修繕箇所の把握と日常修繕・大規模改修の計画を立てる。</p>
	総合評価の理由	<p>全体的な評価としては、先述のとおり概ね基本協定書及び事業計画書どおりの業務を行うことができ、また自主事業においても当初の事業計画以外の事業にも取り組み、施設運営の充実を図ることができたと思われる。</p> <p>平成30年度12月に実施したアンケート結果では、利用者から</p>

	<p>の施設における総合的な満足度は高い水準を保っていたが、この結果で満足することなく、引き続きサービス向上に向けて努力してほしい。</p>
--	--

《評価区分》

①評価項目 (細目)の評 価基準	<p>A (優良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である</p> <p>B (良好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である</p> <p>C (課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある</p> <p>D (要改善) = 協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である</p>
②評価項目 別総括	<p>A (優良) = 評価項目(細目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である</p> <p>B (良好) = 評価項目(細目)がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である</p> <p>C (課題含) = 評価項目(細目)がすべてC以上である</p> <p>D (要改善) = 評価項目(細目)にDが含まれている</p>
③総合評価	<p>A (優良) = 目標や計画を上回る成果があり、特に優れていた。(評価項目(細目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である。)</p> <p>B (良好) = 目標や計画どおりの成果があり、適正な管理がおこなわれた。(評価項目(細目)がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。)</p> <p>C (課題含) = 目標や計画を下回る点があり、管理運営に対する努力が必要である。(評価項目(細目)がすべてC以上である。)</p> <p>D (要改善) = 管理運営が不適切な点があり、業務改善勧告等の措置を講じるべきである。(評価項目(細目)にDが含まれている。)</p>