

指定管理業務令和元年度事業評価書（指定管理者及び市作成）

指定管理者名	日本環境マネジメント株式会社				
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		
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日（3年目）				
施設の設置目的	スポーツの振興並びに市民の体力及び健康の増進を図るとともに、文化芸術の振興に寄与すること。				

評価項目	評価基準	指定管理者					施設所管課					委員会						
		評価					コメント	評価					評価					
		1年目	2	3	4	5		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
年度	30	元				30		元				30	元					
I 履行の確認																		
1 施設全般の管理運営に関する業務							<p>お子さまから高齢者まで、あらゆる世代に向けてスポーツの振興と体力及び健康の増進、文化芸術振興の機会をご提供し、市民の皆さまの交流活性化に努めるという基本方針に基づく様々な施策を実施するとともに、岩倉市総合体育文化センターの管理運営等に関する基本協定書の内容を遵守し、お客さまに安全、且つ、安心をご提供する施設運営を実践しました。</p> <p>1 施設全般の管理運営に関する業務 館長1名、副館長2名の施設責任者のもと、事務受付スタッフ5名、清掃業務スタッフ4名で良好なお客さま対応を実施しました。舞台管理業務、トレーニング室運営業務は外部専門業者に委託を行ない良質なサービスの提供に努めました。提案した研修及び教育も予定通り実行した他、所管課との情報提供及び情報交換もスムーズ且つ的確迅速に行ないました。</p> <p>2 利用者に関する業務 利用に関する業務(1)～(3)は年間を通じてお客さまにご不便をお掛けすることなく実行いたしました。</p> <p>3 保守点検及び清掃等業務 仕様書で定められた業務(1)～(3)は全てスケジュールに基づき、適格且つ安全に実行しました。</p> <p>4 事業の実施に関する業務 指定事業は仕様に基づき全て遵守、自主事業</p>						<p>1 施設全般の管理運営に関する業務 職員配置は、基本協定書（昼間最低3人、夜間最低2人）に基づき、適切に人員配置がされていた。 職員研修は、月1回行う職場ミーティングを始め、緊急時対応研修（年2回）、施設長研修（年1回）等が実施され、職員の資質向上に努めていた。 市への情報提供は、管理運営業務の結果をまとめた月次報告書の提出、その報告書に基づく市との打合せ会の開催、年次報告書の提出など事業計画書に基づき適切に提供された。</p> <p>2 利用者に関する業務 受付業務は、日々の施設予約や許可書の発行など利用者に対し、大きなトラブルもなく適切に実施された。 利用状況は、3月は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から休館したものの、3月を除く利用者数は横ばいとなっている。 使用料の徴収及び市への納入業務は、基本協定書に基づき適切に実施された。</p> <p>3 保守点検及び清掃等業務 保守点検は、基本協定書に基づく業務の実施に加え、職員による日々の巡回点検を目視で実施している。 清掃業務は、職員による日々の清掃と専門業者による定期清掃など基本計画書に基づき実施しており、施設内は清潔な状態にある。 修繕業務は、事業計画書に基づき日常巡回など</p>					
(1)職員配置	基準に基づき、適切に人員配置がされたか		B	B				B	B					B	B			
(2)職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか		B	B				B	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	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	B					B	B			
(2)利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか		B	B				B	B					B	B			
(3)利用料金（減免・還付含む。）	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	B					B	B			
3 保守点検及び清掃等業務																		
(1)保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか		C	B				C	B					C	B			
(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	B				B	B					
(3)修繕業務	修繕業務が適切に行われたか		B	B			B	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・事業計画書のとおり実施されたか		C	B			C	B				C	B					
(2)自主事業	事業計画書のとおり実施されたか		A	A			B	A				B	A					
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	B				B	B					
6 設置目的の達成	管理する上で施設本来の目的を達成		B	B			B	B				B	B					

度（管理目標）	できたか					では市民の健康福祉に増進することを目的に開催している『IWAKURA fit.』は3月1か月休館の影響があったものの延べ参加者数11,917人(対前年比691人増)の結果を得ることができました。 5 個人情報の取り扱い 社内規定に基づき適切に管理すると共に職員に対して年2回の個人情報保護研修を実施しました。 6 設置目的の達成度 本年度も施設の設置目的を達成するための弊社基本方針に基づき様々な施策に取り組んだことで、施設本来の目的、設置目的等の達成に寄与することが出来ている、と考えます。					を行い、必要に応じて適切に実施された。 4 事業の実施に関する業務 指定事業は、基本協定書及び事業計画書に基づき適切に実施された。 自主事業は、基本協定書及び事業計画書に基づき適切に実施された（一部の事業は新型コロナウイルス感染拡大防止のため延期または中止）ほか、事業計画書には無い事業についても実施された。 5 個人情報の取り扱い 職員に対し個人情報保護研修を年2回実施しており、日頃の業務で取り扱う個人情報を適正に取り扱うことができた。 6 設置目的の達成度 トレーニング室の利用者の増加、また健康教室『IWAKURA fit.』の参加者の増加のほか、市民と協働して実施するスポーツ及び文化事業にも積極的に取り組まれ、施設の設置目的を達成できた。							
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	B					B	B			
II サービスの質の評価																		
1 利用者満足度（アンケート、利用者会議）	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか		B	A		サービスの質の評価 施設利用者アンケートでの満足度(大変満足+満足)は82.1%、トレーニング室アンケートでの指導、接客、マナーでの満足度(同上)は95.7%、『IWAKURA fit.』の満足度(同上)は95.0%で高い評価をいただくことが出来ました。事業(文化公演事業)観覧者アンケートのご意見、ご感想においても高い評価をいただくなど、お客さまサービス面では一定以上の成果を上げることが出来たと考えています。また初めて開催した『利用者懇親会』においても様々な意見を頂戴する中で運営面においては概ねご好評を賜ることが出来ました。(アンケート結果の詳細は年度報告書33P~をご参照ください。)		B	B		1 利用者満足度 施設利用者のアンケート調査では、総合的な評価で8割以上の方が満足・大変満足と回答しており非常に高い。また、利用者で構成する利用者懇親会を初めて開催し、利用者から管理運営業務に対する様々なご意見をいただくことができた。 2 苦情への対応 利用者等からの苦情に対し、適切に対応できている。 3 維持管理業務 職員、専門業者の手により施設内は常時清潔に保たれていた。備品等については日常的に状況を確認しており、不具合や破損等が見つかった場合は、速やかに市に報告するとともに、優先順位を付けて修繕対応等している。 4 運営業務 施設利用者のアンケート調査では、職員・スタッフの接客対応の項目で9割近い方が満足・大変満足と高い評価を得ることができた。		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	B					B	B			
3 維持管理業務（清掃、備品等の維持管理）	日常清掃業務や衛生管理は適切であるか 備品などの設備の維持管理は適切であるか		B	B				B	B						B	B		
4 運営業務（貸出状況、接客態度等）	備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか。 利用者への接客対応は適切であるか		B	B				B	B						B	B		
5 指定・自主事業（事業内容の質）	実施された事業内容は、質の高いものであったか		A	B				A	B						A	B		

成果・課題等

	指定管理者	施設所管課
成果	<p>指定管理 3 年目を迎えた本年度は 4 月から 2 月に掛けては利用件数、利用料金収入は対前年比増で堅調に推移していましたが 3 月 1 か月の休館の影響で残念ながら対前年比減の結果となりました。事業についても 2 月～3 月にかけて予定していた 2 つの事業が延期振替となり未達となりましたが、『IWAKURA fit.』は 1 か月休館の状況の中でも対前年比 691 人増の結果となり、市民の皆さまの健康福祉増進を目的とした運動の習慣づけが着実に定着してきたと考えています。また岩倉市出身の JAZZ 演奏家鈴木学氏の音楽公演、地域の皆さまにご出演いただくカラオケ紅白歌合戦、フットサル大会など市民の皆さまとの協働事業はいずれも盛況の内に終了し、地域の皆さまとの絆が着実に育まれていることを実感した 1 年となりました。</p>	<p>利用者に対するアンケート調査の結果では、総合的な満足度が 82.1%と高い水準であり、施設の清掃状況、健康教室『IWAKURA fit.』の内容、職員の対応などの項目が特に高い水準である。施設の日頃からの管理運営業務やイベント及び教室の充実などが結果に反映されていると思われる。</p> <p>また、平成 30 年度に実施できなかった利用者で構成される利用者懇親会を初めて開催し、利用者から管理運営業務に対する様々なご意見をいただくことができた。</p> <p>事業計画書の基本方針にある「地域と連携し、地域に密着した施設づくりを行い、地域のつながりと交流を育む場所」を実現するため、令和元年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため一部の事業は実施できなかったものの、『フットサル大会』『X' mas JAZZ café in SOUTAIBUN』『岩倉紅白歌合戦』など、市民と協働で実施する事業が開催できた。</p> <p>引き続き市と連携を図りながら、利用者に対するサービス向上に向けて努力していただきたい。</p>
課題	<p>施設利用者アンケートでは清掃状況、健康運動プログラム、職員の接客状況、総合的な満足度に関する項目は全て対前年度を上回りいずれも 80%以上の満足度評価をいただきました。しかしながらその反面、施設の使いやすさ、空調・明るさ、備品の充実度といったハードに関する項目は全て 80%以下の満足度評価となり、寄せられたご意見等においても様々な指摘をいただきました。ハード面の根本的な問題は一朝一夕に解決することはできませんが、職員一同がお客さまに対してきめ細かい対応を更に心掛け、お客さまに快適に施設をご利用いただけるよう取り組んでいくことが今後の課題であると考えています。(アンケート結果の詳細は年度報告書 33P～をご参照ください)</p>	<p>利用者に対するアンケート調査で自己評価されているように、施設の修繕や備品の更新などが課題であると思う。市と相談しながら優先順位を付けて対応しているものの、利用者からは要望など様々なご意見を頂くこともある。予算が必要な内容もあり直ぐに対応できないものもあるかと思うが、市と連携しながら、より利用者に快適に利用していただけるよう取り組んでいただく必要がある。</p> <p>また、自主事業では集客に苦慮している事業も見られた。十分な周知期間を設けるとともに、より効果的な周知方法についても検討していく必要がある。</p>
課題解決のための方策 (協議結果等)		<p>施設が供用開始してから 30 年以上経過し、修繕が必要な箇所や更新が必要な備品などが増えてきている。市と指定管理者と連携しながら施設の日頃の点検等の徹底、また大規模な修繕も含めた長期的な修繕計画を立てることが必要である。</p> <p>また、職員で対応できる軽微な修繕などは、速やかに対応していただきたい。</p>

指定管理者評価等委員会 評価	B	<p>「Ⅰ履行の確認」については、基本協定書及び事業計画書に基づき適正に管理運営が行われた。また、自主事業は、計画を上回る内容で適切に実施されていた。</p> <p>「Ⅱサービスの質の評価」については、アンケートによる利用者意見の聴取と業務への反映も適切に行われており、利用者本位の管理運営が実践され、施設の利用目的は概ね達成されていると認められる。また、アンケート結果から、全体として利用者満足度は高く、質の高いサービスが提供されていたことが確認できる。</p> <p>「Ⅲサービスの安定性の評価」については、事業収支についてC評価であるが外因による部分もあり、概ね適切な運営がされている。</p> <p>総合評価として、施設の供用開始後 30 年の経過やアンケート結果による施設の満足度評価について課題をもって市と協議しており、市と連携しながら、より利用者に快適に利用していただけるよう取り組む姿勢が見られる。指定管理業務について目標や計画どおりの成果があり、適正な管理が行われた。</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。(的確に実施されているとともに、様々な工夫がされている。)</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。(的確に実施されている。)</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> <p>－ (非該当) = 該当しない又は評価することができない。</p>
②評価項目別総括	A (優 良) = 評価項目(細目)が全て B 以上であり、かつ A が過半数である。

	<p>B (良 好) = 評価項目(細目)が全て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)が全て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>
④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)が全て 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、適正な管理が行われた。(評価項目(細目)が全て 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)が全て 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>