

指定管理業務 令和2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3年3月31日（4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 | | | | | コメント | 施設所管課 | | | | | コメント | 委員会 | | | | |
|--------------------------|----------------------------------|-------|---|---|---|----|---|-------|---|---|---|----|---|-----|---|---|---|---|
| | | 評価 | | | | | | 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 | 2 | | | 30 | 元 | 2 | | | | 30 | 元 | 2 | | | | |
| 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 | 基準に基づき、適切に人員配置がされたか | | B | B | B | | 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6名、清掃業務スタッフ4名で良好な施設運営を実施しました。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計画に基づく人員を配置し良質なサービスの提供を実現しました。 | | B | B | B | | 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。また、舞台管理業務、トレーニング室運営業務についても基本協定書に基づき実施し、良質なサービスが提供された。 | | 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 | | 研修及び教育はコロナウイルス感染防止の観点から市の要請を受けての臨時休館、休館明けの開館後も密になる会議を中止せざるをえなかった月を除き予定通り実施致しました。 | | B | B | B | | 新型コロナウイルス感染症の影響により月1回行う職場ミーティングや年1回開催の施設長研修など一部は出来なかったものの、その他の研修については概ね予定どおり実施された。 | | 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 | | 毎月月次報告書を作成し定例会議を設けていただき月毎の進捗報告を適切に実施致しました。 | | B | B | B | | 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。 | | 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 | | 条例、仕様書に基づき適切な利用申請受付、許可書発行等業務を実行致しました。 | | B | B | B | | 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。新型コロナウイルス感染症の影響により臨時休館、時短開館及び利用人数制限など通常ではない状況においても、適切に対応することができた。 | | 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 | | コロナウイルス感染防止の観点から市の要請を受けての臨時休館及び開館後の利用人数制限等により利用者数は大幅に減少しました。 | | B | B | B | | 新型コロナウイルス感染症の影響における臨時休館、時短開館及び利用人数制限等により利用者数は減少した。 | | 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 | | 条例、仕様書に基づき適切な利用料金収納業務を実行致しました。 | | B | B | B | | 基本協定書に基づき適切に実施された。 | | B | B | B | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|------------------------------|--|---|---|---|--|--|--|---|---|---|--|---|--|---|---|---|--|
| 3 保守点検及び清掃等業務等 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (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 | B | | 仕様書で定められた基準に基づき適正に実行致しました。 | | C | B | B | | 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された。 | | C | B | B | |
| (2)清掃・警備等業務 | 事業計画書等のおり適切に実施されたか | | B | B | B | | 仕様書で定められた基準に基づき適正に実行致しました。 | | B | B | A | | 職員による日々の清掃と専門業者による定期清掃など、基本協定書に基づき実施された。その他、新型コロナウイルス感染症対策として日々の消毒作業も実施された。 | | B | B | A | |
| (3)修繕業務 | 修繕業務が適切に行われたか | | B | B | B | | 仕様書で定められた基準に基づき適正に実行致しました。 | | B | B | B | | 事業計画書に基づき日常巡回などを行い、必要に応じて適切に実施された。 | | 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・事業計画書のおり実施されたか | | C | B | B | | 仕様書で定められた基準に基づき適正に実行致しました。 | | C | B | B | | 受付等の管理運営業務や施設の維持管理業務等、基本協定書及び事業計画書に基づき適切に実施された。 | | C | B | B | |
| (2)自主事業 | 事業計画書のおり実施されたか | | A | A | B | | 新型コロナウイルス感染防止の観点から予定していた4つの文化芸術関連事業は1つのみ開催。2つの体育健康関連事業は中止。市民の皆さまの健康福祉増進に寄与することを目的とした『IWAKURA fit.』は4,5月の臨時休館中は中止、開館後も参加人数を制限するなどし、年間を通して実施致しました。 | | B | A | B | | 新型コロナウイルス感染症の影響により事業計画書で予定していた文化事業及びスポーツ事業においても、そのほとんどが延期もしくは中止となった。『IWAKURA fit.』は臨時休館後、感染症対策を講じながら、参加人数を制限するなどして実施された。 | | B | A | 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おり適正に行われたか | | B | B | B | | 指定管理者社内規定に基づき適切な管理を行うと共に職員に対しては個人情報保護研修を実施致しました。 | | B | B | B | | 職員に対し個人情報保護研修を年1回実施し、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。 | | B | B | B | |
| 6 設置目的の達成度（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 | | 本年度は新型コロナウイルス感染防止の観点から様々な制限が課せられた中での運営となりましたが、感染防止策を徹底しお客さまに安全・安心の下に施設をご利用いただくことを第一義として取り組み、施設利用者からの新型コロナウイルス感染者を出すことなく運営することが出来たことで、施設の設置目的等の達成に向けて努力することが出来たと考えます。 | | B | B | B | | 新型コロナウイルス感染症の影響により臨時休館、時短開館、利用人数制限等を課した中での運営となったが、その状況の中でも少しでも利用者が安心して利用していただくため、様々な感染症対策を講じながら、『IWAKURA fit.』の開催、トレーニング室の運営、また自主事業の実施などを行い、施設の設置目的を達成することができた。 | | 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 | | | | 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 | A | | 施設利用者アンケートにおける施設の総合満足度(大変満足+満足)は88.5%、対前年比で6.4%向上の評価をいただきました。文化芸術鑑賞事業における観覧者アンケートにおいても高い評価をいただくなど、お客さま満足度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。 | | B | B | B | | 施設利用者のアンケート調査では、総合的な満足度として満足・大変満足と回答した人は88.5%と非常に高い。 利用者懇親会については、新型コロナウイルス感染症の影響により開催できなかった。 | | 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 | A | お客さまとの日々とのコミュニケーション時にいただいた苦情や、館内に設置したご意見箱への投信、お客様アンケートで寄せられた声等については常に迅速に対応すると共に市にも随時及び月次モニタリングで常に共有を図っています。 | | B | B | A | 利用者からの苦情に対し、適切に対応できている。また、状況に応じて、市にも報告され、内容を共有しており、その後の対応が必要であれば、市と連携し対応できている。 | | B | B | A |
| 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 | 施設利用者アンケートにおける施設の清掃状況、備品の充実度の満足度(大変満足+満足)は、共に80%を超える評価をいただくなど、適切に実行致しました。 | | B | B | B | 日常清掃や定期清掃は基本協定書に基づき適切に実施された。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。 | | B | B | B |
| 4 運營業務（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 | A | 施設利用者アンケートにおける職員の接客対応の満足度(大変満足+満足)は90%を超える評価をいただくなど、適切に実行致しました。また備品、消耗品等の補充も適切に行ない十分な管理運用に努めました。 | | B | B | A | 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割以上の方が満足・大変満足と高い評価を得ることができた。備品や消耗品の補充も適切に実施された。 | | B | B | A |
| 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 | B | 市民の皆さまの健康福祉増進に寄与することを目的とした『IWAKURA fit.』は、延べ参加者数が9,287人で初めて10,000人を下回りました。しかしながらコロナ禍の中でも年間を通して健康管理のための適切な運動機会のご提供に努めることが出来たと考えています。 | | A | B | B | 基本協定書に基づく日々の指定事業は、利用者からの苦情など大きなトラブルもなく適正に実施されている。自主事業については、新型コロナウイルス感染症の影響により臨時休館、時短開館、利用人数制限を課した中での運営となったため、様々なイベント等の事業については延期もしくは中止となったが、その中においても様々な感染症対策を講じながら、イベント・教室の充実を図ることができた。 | | A | B | B |
| 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 | | | B | B | B | | | B | B | B |

III サービスの安定性の評価

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------|---------------------|--|---|---|---|---|--|---|---|---|---|--|---|---|---|
| 1 事業収支 | 事業収支は黒字になっているか | | C | C | C | 事業収支は新型コロナウイルス感染防止の観点からの4月及び5月の臨時休館、開館後もお客さまの利用人数の制限や自主事業の中止及び延期等の影響により-4,205,096円の結果となりました(対前年比では+315,937円)。 | | C | C | C | イベント・教室など一部の自主事業が新型コロナウイルス感染症の影響により、延期もしくは中止の対応がなされた影響が大きく、自主事業の収入減に繋がった。 | | 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 | 仕様書で定められた基準に基づき適正に実行致しました。 | | B | B | B | 体育施設運営士や防火管理者など基本協定書に定められた基準に基づき適正に実行された。 | | 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 | A | 現場での管理は常にダブルチェックを行ない日々適正に管理しています。また本社経理管理システムでの一括管理を行うことで本社管理担当者が常にチェックを行える体制を構築しています。 | | B | B | A | 使用料の管理については、毎月指定管理者から提出される使用料報告書、管理日報、入金・釣銭準備金確認票により確認しており、適正に実施されている。 | | B | B | A |
| 4 経営状況分析指標 | 経営状況分析指標の結果は、妥当であるか | | — | A | B | 経営状況分析指標は新型コロナウイルス感染防止の観点から様々な制限が為された中で対計 | | — | A | B | 新型コロナウイルス感染症の影響により様々なイベント・教室等が延期もしくは中止となっ | | — | B | B |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------------|----------------------------|--|---|---|---|--|--|---|---|---|--|--|---|---|---|---|
| | | | | | | 画比では妥当な結果であると考えています。 | | | | | | たが、経営状況分析指標は妥当である。 | | | | |
| 5 団体等の経営状況（決算報告） | 団体等の経営状況分析指標の結果は、妥当であるか | | — | A | A | 団体の経営状況は本年度決算において自己資本比率（総資本に対する自己資本比率）は81.9%で過去5年間に於いても常80%以上の水準を保ち良好な経営状態にあります。一般的に200%以上が望ましいとされる流動比率（流動資産／流動負債）は279.8%、固定比率（固定資産／純資産）60.2%で100%を切っており全ての固定資産を総資産で賄っており、且つ、総資本経常利益率も9.1%の決算となり、団体の財務状況は健全であると考えています。 | | — | A | A | | 指定管理者の経営状況は、自己資本比率、流動比率、固定比率、総資本経常利益率のいずれも妥当である。 | | — | A | A |
| Ⅲの総括 | ≪標準評価項目数3本≫ 当該施設評価項目数5本 | | C | B | B | | | C | B | B | | | C | B | B | |
| I・II・IIIを合わせた総合評価 | | | B | B | B | | | B | B | B | | | B | B | B | |

成果・課題等

| | 指定管理者 | 施設所管課 |
|-------------------|--|--|
| 成果 | <p>指定管理4年目を迎えた令和2年度は4月、5月の臨時休館、休館明けの開館後も利用人数制限の下での運営が続き更に令和3年1月からは再度の非常事態宣言が発令されるなど、コロナウイルス蔓延による影響を大きく受けた1年となりました。利用件数、利用料金収入は対前年比で大きく落ち込み、自主事業の芸術文化事業は4開催中3開催が中止延期、体育健康事業2開催共に中止、市民の皆さまの健康福祉増進に寄与することを目指して実施している『IWAKURA fit.』も中止及び参加人数制限等の影響で、延べ参加者人数は9,287人の結果となり初めて10,000人を割る結果となりました。日々の運営においては市と綿密なコミュニケーションを図ると共に本社指導の下徹底した衛生管理を行ったことで、新型コロナウイルス感染症が原因で閉館をすることなく1年間運営することが出来ました。本当に厳しい1年間ではありましたが、お客さまの安全・安心第一を必須とし、様々な考えられること、出来得る対策を徹底した運営を行ない、地域の皆さま方に安心して施設をご利用いただくことが出来たと考えています。</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（大変満足・満足）が88.5%（対前年比+6.4%）と高い水準であり、その他の評価項目の6つのうち4つ（施設・設備の使いやすさ、施設・設備の空調・明るさ、施設・設備の充実度、職員スタッフの接客対応）については、前年度から大きく上回る結果となりました。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響による施設の臨時休館、時短開館、利用人数制限があったものの、利用者に対し大きなトラブルもなく、安全で安心な施設利用ができるよう様々な感染症対策を講じながら、適切に対応することができた。</p> |
| 課題 | <p>施設の利用者アンケート全7項目の中では施設の清掃状況、健康運動プログラムを除いた5項目で前年度より満足度評価（大変満足+満足）が向上致しました。（アンケート結果の詳細は年度報告書23P～をご参照ください）令和3年度もコロナ禍の影響が見通せない状況ではありますが、お客さまの施設のご利用マインドが冷え込む状況が続くことも予想されますので、年間を通して安心して施設をご利用いただける方策の徹底継続と、お客さまのご利用マインドUPを図るための利用促進プロモーションの実施を適切に実行していくことが課題と考えています。</p> | <p>利用者アンケート調査の結果では、施設の清掃状況（清潔さ）、健康教室などプログラムの項目が前年度から満足度（大変満足・満足）が下がりました。</p> <p>施設の清掃状況は、日々の清掃及び定期清掃は計画どおり実施しているものの、施設の備品や設備等が古くなってきていることも満足度が下がっている原因ではないかと考えられる。また、健康教室などプログラムについては、新型コロナウイルス感染症の影響により満足度が下がっている原因ではないかと思われる。</p> |
| 課題解決のための方策（協議結果等） | | <p>施設の清掃状況（清潔さ）については、引き続き基本協定書に基づく日常清掃、定期清掃を実施するとともに、日頃から施設の状況を確認し、備品や設備の更新、修繕などが必要な場所については、市と連携しながら、より快適に利用していただけるよう長期的な計画を立て、対応していく必要がある。</p> <p>また、健康教室などプログラムについては、引き続き感染症対策を講じながら、参加者がより安心して参加できる環境を整えていく必要がある。</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。新型コロナウイルス感染症対策を含め施設管理も適切に行われた。</p> <p>「Ⅱサービスの質の評価」については、実施された事業に対するアンケートの結果から総合的な満足度が大幅に向上している。一部の項目では評価が下がったものがあったが、概ね満足度の高いものが実施できた。</p> <p>「Ⅲサービスの安定性の評価」については、事業収支は妥当であり、適切な運営がされた。</p> <p>総合評価として、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施設の設置目的が達成される運営が行われた。新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けた年度であったが、全ての項目が協定書等の基準より優れた内容若しくは概ね基準に沿った内容で実施ができた。</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 | <p>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> <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> |