

指定管理業務 令和3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（5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	3			30	元	2	3			30	元	2	3
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	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	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	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	研修及び教育はコロナウイルス感染防止の観点から、密になる会議を中止せざるを得なかった月を除き予定通り実施致しました。		B	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の研修は開催できなかった。		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	事業計画書に基づき適切に実施いたしました。		B	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	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	仕様書に基づき適切に実施いたしました。		B	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	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	開館時間の短縮、臨時休館等がありましたが、前年度（4月・5月）のような長期休暇はなく、利用者数は、対前年比で48,393人増（131.3%）となりました。		B	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はあったものの、利用者数は令和2年度から増加した。		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	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	B	基本協定書に基づき適切に実施された。		B	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	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	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	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	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	A	計画どおり実施できたほか、スポーツ団体と一緒に清掃活動等を行った。		B	B	A	A
(3) 修繕業務	修繕業務が適切に行われたか		B	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	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	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	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	B	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	B
(2) 自主事業	事業計画書のとおり実施されたか		A	A	B	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のうち、2つは開催。2つの体育健康関連事業は中止。11月には、「IWAKURA DANCE FES」を初開催致しました。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.』は臨時休館期間中を除き、年間を通じて実施致しました。		B	A	B	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、そのほとんどが延期もしくは中止となった。その中でもお笑い劇場やコンサート、また新規事業としてダンスイベントなど感染症対策を講じながら実施できたものもあった。		B	A	B	B
5 個人情報の取扱い	個人情報の取扱いが適正に行われたか		B	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	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	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	B	本年度も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ています。		B	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	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	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	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85.4%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	B	施設利用者アンケートでは、「総合的な満足度」として満足・大変満足と回答した人は85.4%と非常に高い。また、「健康教室などのプログラム」についての満足度に至っては、このコロナ禍の状況下においても90.7%と非常に高い。 利用者懇談会については、新型コロナウイルス感染症の影響により令和2年度に続いて開催できなかった。		B	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		B	B	A	A	利用者様の立場に立ち誠意を持って対応い		B	B	A	A	利用者からの苦情に対し、適切に対応できて		B	B	A	A

	できているか						たしました。苦情の内容は、迅速に岩倉市様に報告し、指定管理者として対応できる点は、改善いたしました。						いる。また、状況に応じて市にも報告され、内容が共有できており、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。				
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	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	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	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	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89%の評価をいただくなど、適切に実行致しました。また備品、消耗品費等の補充も適切に行い十分な管理運用に務めました。	B	B	A	A	A	備品や消耗品の補充は適切に実施された。 施設利用者アンケートでは、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	A	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	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『IWKURA fit.』は、延べ参加者数が9,984人で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	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、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ものもあったが、その中でも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	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	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	C	赤字となりました。（-2,581,915円）	C	C	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	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	B	仕様書に基づき確保いたしました。	B	B	B	B	B	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	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	A	適正に実施いたしました。	B	B	A	A	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	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	B	事業収支は、計画未達成となりました。（-2,581,915円）	—	A	B	B	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たため、経営状況分析指標は妥当である。	—	B	B	B
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	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、81.7%で過去5年間においても常に80%以上の水準を保ち良好な経営状態にあります。一	—	A	A	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	A

						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294.7%、固定比率（固定資産／純資産）56.3%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、且つ総資本経営利益率も9.8%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。											
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	B
I・II・IIIを合わせた総合評価			B	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>指定管理期間最終年度を迎えた本年度は、新型コロナウイルスまん延防止等重点措置に伴う、開館時間の短縮、臨時休館、利用人数制限の下での運営が続き、新型コロナウイルスの影響を大きく受けた1年となりました。しかし、前年度のような長期休館がなかったこと、感染状況を見つつ、一部のイベント・大会が開催できたことで、利用件数・利用料金収入は対前年を上回ることができました。自主事業の芸術文化関連事業は4開催中2開催が中止、体育健康事業2開催は共に中止、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.』も休館中は中止。開館後も参加人数を制限したこと、一部の受講生が戻らなかった影響で、延べ参加者人数は9,994人の結果となり前年度に続き、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、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85.4%（対前年比-3.1%）と令和2年度からは少し下がったものの、依然高い水準であり、中でも健康教室などのプログラムについては、令和2年度と比較して+14.2%と大きく上回り90.7%となった。</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、時短休館、利用人数制限が令和3年度もあったものの、利用者に対して大きなトラブルもなく、また利用者が安心して利用できるような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>今年度「IWAKURA DANCE FES」を初めて企画・開催し、多くの参加者とお客さまからご好評の声をいただくことができました。次年度以降、ブラッシュアップしながら、当施設の目玉のイベントに育てていきたいと考えております。</p> <p>施設の利用者アンケート全7項目の中では、前年度より4項目の満足度評価（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）</p> <p>お客さまの声を真摯に受け止め、よりよい施設運営に向けて改善を続けてまいります。</p> <p>令和4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、年間を通じ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>利用者アンケートの結果では、「施設、設備の空調、明るさ」の項目が前年度から満足度（大変満足・満足）が大幅に下がりました。この項目のアンケート結果は年度別によりバラツキがあるため、分析することは難しいですが、アリーナ及び柔剣道場の空調設備がないことなどが原因ではないかと考えられる。</p> <p>コロナ禍が続いている中、トレーニング室の利用者など、コロナ禍前の状況に戻るまでには至っていない。</p>
課題解決のための方策（協議結果等）		<p>備品及び設備の更新などを適切に行うとともに、アリーナ及び柔剣道場の空調設備の整備については、引き続き研究していく。</p> <p>また、コロナ禍でも施設の利用者が安心して安全に利用していただけるよう、換気や消毒等の感染症対策の更なる徹底を行うとともに、利用者数をコロナ禍前の状況に戻すため、周知についても実施していく。</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。利用者アンケートにおける「施設の運営状況について」については「大変満足」「満足」が概ね8割を超え、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、利用者アンケートの結果から総合的な満足度が高いことがわかる。自主事業についても満足度の高いものが実施できている。</p> <p>「Ⅲ サービスの安定性の評価」については、事業収支のマイナスについては、コロナ禍における事業の中止の影響が顕著であったが、その他の運営は妥当である。</p> <p>総合評価として、指定管理業務最終年度であり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。指定管理業務の後半は、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受けたが、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>