

指定管理業務令和4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	令和4年4月1日～令和9年3月31日（1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	
4年度					4						4							
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					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、清掃スタッフ4名で施設運営に携わりました。年度内に事務受付スタッフ1名、清掃スタッフ1名が退社しましたが速やかに後任職員を補充しました。また舞台管理業務、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					基本協定書（昼間最低3名、夜間最低2名）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				
(2)職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか	B					令和3年度に引き続き新型コロナウイルス感染症対策の観点から密となる会議体は中止いたしました。防災、AED訓練、個人情報保護研修等は実施をいたしました。	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が、AED講習、情報セキュリティ研修、個人情報保護研修等は実施することができた。	B				
(3)利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	B					令和3年度に引き続き新型コロナウイルス感染症対策の観点からトレーニング室利用促進キャンペーンなどは中止しましたがポスター、チラシ等宣材の制作、掲出、配布やホームページ、フェイスブックでの情報発信を恒常的に実施しました。	B					ポスターやチラシ等の掲出、またホームページ、フェイスブックでの情報発信に加えて、令和4年度から公式ラインを立ち上げ、あらゆる媒体での利用促進業務が年間を通じて行われた。	B				
(4)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	A					毎月の月次報告、半期締めの実業報告（セルフモニタリング）、年度報告、及び自主事業に係る事前報告、事後報告等を計画に基づき適切に履行しました。	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				
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	A					総合体育文化センターの設置及び管理に関	B					日々の施設予約や許可書の発行など利用者に	B				

	の業務は適切に実施されたか					する条例、年度契約書、仕様書に基づき適正、適切に遂行しました。					対し、大きなトラブルもなく適切に実施された。				
(2) 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか	B				新型コロナウイルスの蔓延が続く中でしたが、利用件数は対前年度比で1,981件増、利用人数は93,613人増の結果となりました。	B				新型コロナウイルス感染症の影響により臨時休館、時短開館及び利用人数等の制限はなかったため、利用者数は令和3年度からは大幅に増加したものの、まだコロナ禍以前の状況には至っていない。	B			
(3) 利用料金（減免・還付含む。）	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか	B				総合体育文化センターの設置及び管理に関する条例、年度契約書、仕様書に基づき適正、適切に遂行しました。	B				基本協定書に基づき適切に実施された。	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	B				仕様書で定められた業務を事業計画書の年間計画に基づき適切に履行しました。	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。	B			
(2) 清掃業務・維持管理業務	基準に基づき、清掃その他維持管理業務が適切に実施されたか	B				仕様書で定められた業務を事業計画書の年間計画に基づき適切に履行しました。	A				計画どおり実施できたほか、アダプトプログラムやクリーンチェックなどスポーツ団体と一緒に清掃活動等を行い、日頃から施設を大切に扱う意識の醸成を図ることができた。	A			
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に実施されたか	B				仕様書で定められた業務を事業計画書の年間計画に基づき適切に履行しました。	B				基本協定書に基づき適切に実施された。	B			
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	B				修繕が必要な事象が発生した際には速やかに所管課へ報告、確認、了解をいただいた後、速やかに修繕業務を実施しその結果を報告しました。実施に当たっては相見積もり等を行ない予算縮減に努め、年間修繕予算の枠内で業務を履行することが出来ました。	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、また速やかに適切に実施された。	B			
4 事業の実施に関する業務															
(1) 指定事業	基準に基づく事業が適切に行われたか	B				仕様書で定められた業務を事業計画書の年間計画に基づき適切に履行しました。	B				基本協定書及び事業計画書に基づき、概ね適切に実施された。	B			
(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか	A				市民の皆さまの健康づくりを応援するIWAKURAFit. とお子さまとママの健康を応援する教室全30教室の参加者数は、新型コロナウイルス蔓延の影響が小さかった令和元年度と比較して3,368人増、延べ参加者数13,362人の結果となり、過去6年での最高人数となりました。その他、文化及びスポーツ事業も事業計画書に基づき適切に履行しました。	B				「IWAKURA fit」については、利用者の要望、意見を取り入れて内容の見直しを図った結果、延べ参加者数は過去最高となった。その他のスポーツ事業では、バスケットボールスポーツクリニックを開催したほか、落語の独演会、ピアノコンサートなど多岐に渡る文化事業も開催し、施設の設置目的に沿った事業を行うことができた。	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				弊社規定に基づき適正な取り扱いを行なうと共に職員に対して個人情報保護研修も予定通り実施しました。	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			
6 設置目的の達成	管理目標に対する結果は妥当である	B				仕様書に定められた内容を踏まえた事業計	B				日頃から利用者が安心して施設をご利用いた	B			

度（管理目標）	か。					画書に基づき定めた管理目標（履行義務）を確実に実施したことで安定した運営を実現することが出来ました。					だくため、日々の新型コロナウイルス感染症対策を講じながらの管理運営ができた。				
I の総括	《標準評価項目数12本》 当該施設評価項目数15本	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				施設の総合的な満足度(大変満足+満足)は86.6%で対前年度と比較して+1.2%の結果となりました。施設の清掃状況、健康教室などプログラム、職員、スタッフの接客対応の満足度(大変満足+満足)は全て90%を超えるなど高い評価をいただきました。	B				施設の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86.6%と非常に高い。また、アンケート項目のうち、清潔さ、健康教室などのプログラム、職員・スタッフの接客対応については、いずれも90%以上と非常に高い評価を受けていますが、一方施設、設備の空調・明るさについては、低い評価となっている。	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				お客さまからのお問い合わせ等は受け付けた職員が丁寧にご説明をして、対応が難しい場合は館長、副館長が速やかに対応するなどして、大きな問題となるような事象は発生しませんでした。また寄せられた苦情等についてもその内容と結果等を適宜所管課に報告して情報共有に努めました。	B				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。ただし、一部の案件では市に対して「市民の声」等の形で苦情が届くものもある。	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	A				施設の清掃状況に対するお客様アンケートの結果は満足度(大変満足+満足)が90.5%で前年度と比較して+7.1%の結果となり年間を通して適切な水準を保つことが出来ました。また備品等設備の維持管理についても日常点検、軽修繕に日々努め大きな瑕疵となる事象は発生せず、適切に運用することが出来ました。	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。お客様アンケートの結果では、清掃状況（清潔さ）の満足度が90%を超える結果となった。備品等の状況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			
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	A				備品の貸出し、消耗品の補充も日々の点検に基づき各品のコンディション、在庫状況を確認してお客様に提供することを心掛けました。職員、スタッフの接客対応に対するお客さまアンケートの結果は満足度(大変満足+満足)が94.1%で前年度と比較して+5.0%の結果となり、年間を通して適切な水準を保つことが出来ました。	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94.1%と多くの方が満足・大変満足と高い評価を得ることができた。	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				バスケットボール元日本女子代表の中川聡乃氏による市内2中学校バスケット部を対象としたワークショップ、日本テレビ小鳩文化事業団による市内2中学校吹奏楽部を対象と	A				新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、一部の事業は実施できなかったものの、スポーツ及び文化事業ともに計画していた多くの事業を開催することができた。中でも、左記に	A			

						したワークショップ、及び、日本を代表する演奏家達による在校生を対象とした演奏会など、スポーツ文化共に質の高い事業を行なうことが出来ました。またダンスで岩倉を明るく、元気にをテーマとしたダンスフェスティバルを開催し、新たな市の魅力の情報発信にも注力しました。						記載されている中学生の生徒を対象にしたワークショップを行うなど、一緒に体験する学びの場を提供するなど質の高い事業が行われた。				
IIの総括	《標準評価項目数4本》 当該施設評価項目数5本	A					B						B			
III サービスの安定性の評価																
1 事業収支	事業収支は妥当であるか	C				支出項目の中で事務関連費は対計画比で削減となりましたが、他項目費は増加に転じたことで、事業収支結果は-204,351円になりました。	C					令和3年度は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や教室が延期もしくは中止されましたが、令和4年度はほとんどの事業が再開されたこともあり、令和3年度と比較して赤字の額は少なくなった。	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				仕様書に基づき確保いたしました。	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			
3 経理事務	経理事務は適正に実施されているか	B				本社管理システムの運用に基づき適正に実施いたしました。また本社管理部門から施設経理担当者を1名配置し施設の入出金業務の月次管理を行なうダブルチェック体制により瑕疵の無い経理事務を実施しました。	B					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			
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	C				事業収支結果は-204,351円となりました。自主事業(健康教室 IWAKURAFit.)の料金改定を2月に行った結果、自主事業費の収支計画-1,530,000円に対して収支結果-179,823円となり、他項目費の増加分を補う結果となりました。	B					新型コロナウイルス感染症の影響もほとんど無くなり、自主事業の収入が当初の計画よりも多くなった。経営状況分析指標は妥当である。	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				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、84.0%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況にあります。一般的に200%以上が望ましいとされる流動比率(流動試算/流動負債)は341.8%、固定比率(固定資産/純資産)53.8%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7.9%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					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			
IIIの総括	《標準評価項目数3本》 当該施設評価項目数5本	B					B						B			

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	施設所管課
成果	<p>新たに5カ年の指定管理期間をお預かりした1年目である本年度は総合体育文化センターの設置及び管理に関する条例、年度契約書、仕様書に基づき計画した事業計画書を遵守した運営を実行できたと考えています。年間を通して新型コロナウイルス蔓延の影響が続く環境ではありましたが、利用者数、利用件数、共に対前年度を上回る結果となり、運営の努力と重ね合わせても徐々にお客さまの利用意欲が戻り環境が好転しつつあると実感しています。事業（自主事業）の成果として、市民の皆さまの健康を応援するIWAKURAFit.の参加者数が13,362人となり過去最大人数の結果となったことは実りある成果の一つであると考えています。またダンスで岩倉を明るく、元気をテーマとして開催したIWAKURA DANSE FES!!!も発表会ステージは926名、コンテストステージは487名の参加（いずれも参加者と観覧者の合計人数）の結果となりお客様アンケートにも「引き続きの開催を期待している」等の声が数多く寄せられるなど次年度以降につながる成果を得ることが出来ました。</p>	<p>「つながり・快適安全・元気発信」を管理運営総合方針に掲げられているが、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、事業計画書で予定していた事業等については、利用者懇談会、「チャレンジ the 武道」など、一部は実施できなかったものの、感染症対策を講じながら多くの事業を実施することができた。「つながり」で言えば、公式ラインの開設や利用者アンケートの実施、「快適安全」では、日々の施設の維持管理・保守点検などを確実に履行され、修繕等が必要な内容については速やかに対応することができた。「元気発信」では、スポーツ事業ではバスケットボールスポーツクリニック、ダンスフェスの開催、文化事業では落語の独演会、ピアノコンサートなど様々な分野のイベントを開催し、施設の設置目的であるスポーツ・文化芸術の振興並びに市民の体力及び健康の増進を図ることに寄与できた。</p> <p>利用者アンケートの結果では、「総合的な満足度」（大変満足・満足）が86.6%（対前年比+1.2%）と、継続して高い水準を保持している。</p>
課題	<p>施設の利用者アンケート全7項目の中で施設設備の空調、明るさに対する満足度評価（大変満足+満足）が68.3%となり対前年度比で-6.4%、施設設備備品の充実度に対する満足度評価（上記同）が75.0%となり対前年度比で-8.1%の結果となりました。設備、備品等の日常点検は日々きめ細かく実施をしてコンディションの把握と適切な運用を心掛けておりますが、お客さまに安全安心の下にご利用いただけるよう引き続き努めてまいります。</p>	<p>利用者アンケートの結果では、依然として「施設、設備の空調、明るさ」「施設、設備備品の充実度」の満足度（大変満足・満足）の割合は、比較的低く、これはアリーナ・柔剣道場の空調の未整備及び設備・備品等の老朽化などが原因であると考えます。</p>
課題解決のための方策 （協議結果等）		<p>施設設備や備品の更新などを適切に行うとともに、空調が未整備であるアリーナ・柔剣道場の整備については、継続して研究していく。</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9割を超えるなど施設管理も適切に行われた。また、ホームページ、フェイスブック等に加えて、令和4年度から新たに公式ラインを立ち上げるなど利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われた。</p> <p>「II サービスの質の評価」については、一部の案件において、市に対して「市民の声」等による苦情が届いたものがあったが、利用者アンケートの結果では、総合的な満足度は高く、自主事業についても満足度及び質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、令和4年度はほとんどの事業が再開されたこともあり、令和3年度と比較して赤字の額は少なくなった結果、事業収支については妥当である。総合評価として、適切な管理により施設の設置目的が達成される運営が行われ、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>