

指定管理業務 令和5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	岩倉市屋外スポーツ施設（岩倉北小学校運動場照明施設、南部中学校運動場照明施設、野寄テニスコート、野寄スポーツ広場、石仏スポーツ広場）	施設所管課	生涯学習課		
指定期間	令和5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ため。				

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			1	2	3	4		1	2	3	4		
		5年度	6	7	8			5	6	7	8		5	6	7	8		
<b>I 履行の確認</b>																		
<b>1 施設全般の管理運営に関する業務</b>																		
(1)職員配置	基準に基づき、適切に人員配置がされたか	B					アデリア総合体育文化センターの職員が兼務し業務に携わりました。館長、副館長の3名が各施設を巡回し管理に努めたほか、事務所窓口では職員が受付、利用許可、利用料金徴収などの対応を行いました。	B					基本協定書に基づき適切に人員配置が実施されていた。	B				
(2)職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか	B					社内規定に則り、緊急時対応研修(防災訓練等含)、AED講習、情報セキュリティ研修、個人情報保護法研修を実施しました。	B					必要な研修については、実施され、職員の資質向上に努めていた。	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					アデリア総合体育文化センター内に施設を利用されている各サークルの情報を掲出するなど、情報発信や周知活動に努めました。	B					各屋外スポーツ施設には掲示板がないため、アデリア総合体育文化センター内に施設を利用している団体の情報を掲出するなど適切に、情報発信が行われていた。	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)、年度報告等を適切に実施しました。	B					月次報告、事業報告、年度報告等いずれも適切に実施されていた。	B				
<b>2 利用者に関する業務</b>																		
(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					アデリア総合体育センターにおいて適切な対応に努めたほか、電話でのお問い合わせなどにも真摯に対応し、適切な業務の履行に努めました。	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。	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					利用件数は対前年度比で342件減、利用人数は対前年度比で11,338人減の結果となりました。	B					利用人数が、対前年度比93.5%(△11,338人減)となった。コロナ禍明けにより余暇の過ごし方が多様化したことなどが考えられるが、明確な要因は不明である。施設全般の管理運営に特段の問題があつて利用状況が悪化したとは言えないため、今後の推移を見守る必要がある。	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				岩倉市屋外スポーツ施設の設置及び管理に関する条例、年度協定書、仕様書に基づき適正、適切に遂行しました。	B				岩倉市屋外スポーツ施設の設置及び管理に関する条例、年度協定書、仕様書に基づき適正に実施された。	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				基本的には事業計画書に基づき適切に実施されていたが、南部中学校夜間照明の保守点検のうち11月実施予定分は、LED化の取替修繕を実施している最中であったため、当初2回予定していた保守点検は1回の実施となった。 夜間照明取替修繕を実施していたため、点検不要と誤認したことが理由であったが、影響はなかった。	C			
(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。	B				清掃・維持管理業務にあたり、仕様書で定められた業務は事業計画書に基づき履行された。	B			
(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				岩倉市屋外スポーツ施設の設置及び管理に関する条例、年度協定書、仕様書に基づき適正、適切に遂行された。	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、修繕を実施しその結果を報告しました。実施にあたっては複数の業者から相見積もりを取るなど予算の縮減に努め、ほぼ年間計画予算内で業務を終えました。	B				修繕にあたっては、当課への承認後に修繕実施し、その報告を行うという一連の手続きを徹底しており、限られた修繕予算内で、複数個所の修繕を実施できた。	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				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	C				施設の運営、維持管理に終始し、令和5年度は未達に終わりました。	C				管理業務については概ね実施されたものの、自主事業については実施されなかった。	C			
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扱いを行うとともに職員に対する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 設置目的の達成度（管理目標）	管理目標に対する結果は妥当であるか	B				事業計画書に定めた管理目標（履行義務）を確実に履行し、安定した運営を実現することができました。	B				事業計画書に定めた管理目標（履行義務）については概ね履行されていた。	B			
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	C				屋外施設窓口、アデリア総合体育文化センター内にご意見箱を設置しましたが、利用者個別に対するアンケートの実施は未達に終わり	C				屋外スポーツ施設利用者向けのアンケートの実施は未達となった。よって、利用者からの満足度を計ることはできていない。	C			

						ました。										
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に真摯に対応を行った結果、大きな問題となる事象は発生しませんでした。苦情をお寄せいただいた場合は、その内容とそれらの対応、結果等を適宜所管課に報告し、情報共有に努めました。	B						苦情に対しては、適正に対応されている。内容についても適宜当課とも情報共有され、十分連携できている。	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	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						事業計画書の年間計画に基づき適切に履行された。	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				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						仕様書に基づき適切に履行された。	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	B				指定事業は仕様に基づき適正な実行に努めました。自主事業は施設の運営、維持管理に終始し、令和5年度は未達に終わりました。	C						指定事業については適正に実施されていたが、自主事業については開催に至らなかった。	C		
IIの総括	≪標準評価項目数4本≫ 当施設評価項目数5本	B					C							C		

### 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	A				収入項目の指定管理料は計画通りとなり、支出項目では効率的な運営を心掛け光熱水費、施設維持管理費、消耗品費、通信運搬費、手数料の削減を実施したことで計画を下回り、事業収支の結果+1,784,184円となりました。	A						特に施設維持管理費と消耗品費が抑えられ、計画の支出額を下回ることとなった。	A		
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しました。	B						基本協定書に基づき、適正に確保された。	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より適正に実施しました。本社管理部門から施設経理担当者を1名配置し入金、出金業務を月次で管理することで適正に経理事務を行いました。	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、入金・釣銭準備金確認表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	A				事業収支結果は、+1,784,184円となりました。施設維持管理費他、各費用を削減したことにより、計画を大きく上回りました。	A						施設維持管理費を節減し、計画より支出額を抑えた。経営状況分析指標は妥当である。	A		
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				団体の経営状況は令和5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、81.4%で過去5年間に於いても常に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（流動資産/流動負債）は289.4%、固	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		

						定比率(固定資産/純資産) 56.7%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7.6%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	A					A								A		
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	屋外スポーツ施設の指定管理運営1年目ということもあり施設の維持管理に注力し、お客さまに快適に施設をご利用いただくことを第一義とした運営を行うことを実践しました。アデリア総合体育文化センターの館長1名、副館長2名の3名が管理業務の責任を担い、日常的に施設の巡回を行ったほか、現場での受付業務を委託しているシルバー人材センターともコミュニケーションを密に図り、安定した人員配置を行うことができました。	特に利用者からの大きな苦情、トラブルなく適正に管理・運営が行われており、情報についても当課と速やかに共有されたため、十分に連携を取ることができた。 軽修繕についても現地確認や、委託を受けたシルバー人材センターからの情報収集をしながら、限られた予算内で修繕すべき箇所に対応できている。
課題	南部中学校の照明設備がLEDに交換されて新しくなったことにより保守点検を行わなくて良いと判断し1回の保守点検業務が不履行となったこと、利用者アンケートの実施が未達となったこと、施設を有効活用しての自主事業が未実施であったことなどが課題となります。これらの課題について真摯に反省し、令和6年度の完全な業務履行に努力してまいります。	年2回実施予定の南部中学校夜間照明の保守点検業務については、実施予定月(11月)には夜間照明取替修繕(LED化)を行っていた最中であったため、1回分が実施できなかった。 しかし、令和5年度中に夜間照明取替修繕の実施は当初より予定されていたため、保守点検の実施時期、回数については検討が必要であった。 屋外スポーツ施設の利用者向けのアンケートについては、屋外施設窓口、アデリア総合体育文化センター内にご意見箱を設置したが、回答を得ることができなかった。 また、自主事業についても実施がされなかったが、指定管理運営1年目ということで、維持管理へ注力しながら、自主事業を実施するために施設の空き状況や利用者の需要などを把握する必要もあったため、次年度以降は解消されるものとする。
課題解決のための方策 (協議結果等)		施設の改修等により維持管理業務に変更がある場合は、実施時期、回数について年度協定書に記載し、相互に確認しながら確実に実施していく必要がある。 利用者向けのアンケートについては、利用者に回答してもらいやすい環境を整備し、広く意見を集められるよう指定管理者に働きかけていく。 また、自主事業については、実施できるよう計画等の進捗状況について確認し、促していく必要がある。

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どおり適正に管理運営が行われていないものがあつた。施設所管課と解釈に相違が生じないよう意思疎通を図ること。令和4年度より利用件数、利用者数ともに減少していることについて検証をするとともに、自主事業の実施に向けて市と連携しながら着実に進めていってほしい。</p> <p>「Ⅱサービスの質の評価」については、施設や設備の維持管理、スタッフの対応については問題なく実施されたと見受けられるが、利用者アンケートが実施されていないため利用者目線の評価を正しく図ることはできていない。また、自主事業についても、基本協定書別添1、15(1)を遵守すること。</p> <p>「Ⅲサービスの安定性の評価」については、事業収支結果は同額であり、指定管理者自身の運営状況についても良好である。</p> <p>総合評価として、協定書の一部に実施されていないものがあつた。施設そのものや利用形態の性質を鑑み、利用者アンケートや自主事業の実施方法、評価のあり方について検討を重ねていくことが求められる。</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>