

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（2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	5				4	5					4	5						
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				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、清掃スタッフ5名で施設運営に携わりました。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わない計画に基づく人員を配置し良質なサービスの提供に努めました。	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			
(2)職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか	B	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	B				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。	B	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	B				5月、6月に健康教室の無料体験キャンペーンを実施しました。また自主事業に係る各種宣材（ポスター、チラシ）の制作及び配布を適宜行い周知を図ると共に、市広報にも随時情報を提供するなどして、利用者拡大に努めました。	B	B				公式LINEや市の広報などの媒体でイベントや施設情報の積極的な周知をしていた。	B	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	B				毎月の月次報告、半期締めの実務報告（セルフモニタリング）、年度報告、自主事業に係る計画、報告を適宜行うなどして適切な履行に努めました。	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			
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	A	B				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、適切な履行に努めました。	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。	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	A				施設全体の利用件数は対前年比で1,057件増、利用人数は対前年比で49,042人増	B	A				令和4年度と比べて利用件数、利用人数ともに増加しており、適切な水準である。	B	B			

						の結果となり、前年を大幅に上回ることができました。									
(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	B			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、適切な履行に努めました。	B	B			基本協定書に基づき適切に実施された。	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	B	B			仕様書で定められた業務を計画的に且つ適切に実行したほか、日常の運営の中で職員が目視による点検を行うことを徹底するなどして施設設備の良好な維持に努めました。	B	B			仕様書に定められた業務が適切に実施された。	B	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	B			仕様書で定められた業務を適切に実行しました。	A	C			利用者アンケートによると、施設の清掃状況に不満を持っている方がいたため、清掃作業について見直す必要がある。	A	C		
(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	B			仕様書で定められた業務を適切に実行しました。	B	B			職員による日常巡回などを行い適切に実施された。	B	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	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	B			修繕業務は、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		
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	B			仕様書で定められた業務を適切に実行しました。	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。	B	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	A			市民の皆さまの健康づくりを応援する、お子様とママの健康を応援する IWAKURA fit. 全28教室を年間を通して開催しました。参加者数の総計は延べ14,847人で対前年比1,485人増(111.1%)の結果となり過去最高の参加者数となりました。また文化芸術鑑賞事業においても東京大衆歌謡楽団公演が全席完売するなどお客さまに喜びいただける事業の提供ができました。	B	A			IWAKURA fit. の参加者数が令和4年度と比べて10%以上増加したことに加えて、東京大衆歌謡楽団の公演については全席完売しており、市民のニーズに合った内容の自主事業が適切に行われている。	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			社内規定に基づき適正な取扱いに努めるとともに職員に個人情報保護研修を行うなどして適正な管理に努めました。	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		
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	B			事業計画書に基づき定めた管理目標（履行義務）を確実に実行し安定した運営を実現することができました。	B	B			事業計画書に基づき定めた管理目標（履行義務）を確実に実行し安定した運営を実現することができた。	B	B		
I の総括	《標準評価項目数12本》	B	B				B	B				B	B		

	当該施設評価項目数15本																	
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	B			施設利用者アンケートでの施設の総合的な満足度（大変満足＋満足）は86.2%で対前年度比-0.4ポイントとなりました。	B	B			施設利用者アンケートの満足度が令和4年度より下がっているとはいえ、十分高い水準を維持できている。	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			お客さまからのお問い合わせに対しては受け付けた職員が丁寧にご説明を行い、対応が難しい局面では館長、副館長が速やかに対応を行うなどして、大きな苦情となる事象の発生はありませんでした。お客さまからの問い合わせ、苦情はその内容と対処、結果を随時所管課に報告し情報の共有に努めました。	B	B			一部市が対応することとなった案件はあったものの利用者からの苦情に対し、概ね適切に対応できている。また、苦情の内容が市と共有できしており、市での対応が必要となった場合には、市と連携し対応できている。	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	A	B			仕様にに基づき適切な管理に努めました。施設利用者アンケートでの施設の清掃状況に対する満足度（大変満足＋満足）は75.4%で対前年比-15.1ポイントの結果となりました。これを踏まえ業務内容の確認改善に努めてまいります。設備の維持管理面では職員による日常点検、軽微な修繕に日々努めたことにより大きな瑕疵となる事象は発生せず適切な管理を行うことができました。	B	C			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ていたが、利用者アンケートによると、清掃状況に不満を持っている方がいた。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。	B	C					
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	B			備品の貸し出し、消耗品の補充も適切に行いお客さまの利便性の向上に努めました。施設利用者アンケートでの職員・スタッフの接客対応に対する満足度（大変満足＋満足）は82.8%で対前年比-11.3ポイントの結果となりました。これを踏まえ業務内容の確認改善に努めてまいります。	A	B			備品の貸し出し、消耗品の補充等も適切に対応できている。スタッフの接客対応については不満と答えている方がいたため、丁寧な対応を心掛けていきたい。	A	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	A			指定事業は仕様にに基づき適正な実行に努めました。自主事業では健康教室の延べ参加者数が過去最高を記録したほか、文化芸術鑑賞事業も過去最高の動員となりました。またその他では市より別途委託を受けて行いましたIWAKURA DANCE FES!!! 2023にて東京ディズニーリゾート®40周年スペシャルパレードと市内及び近隣より参加の一般ダンサーによる沿道パレード、総合体育文化センターでのダンスコンテストの開催などを行い多くのお客さまにお楽しみいただくことができました。	A	A			施設利用者アンケートでは、指定・自主事業の項目で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。	A	A					
IIの総括	《標準評価項目数4本》	A	B				B	B				B	B					

	当該施設評価項目数 5 本																	
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	A			収入項目の指定管理料、自主事業収入は計画を上回り、支出項目では効率的な人員配置による人件費の削減、お客さまにご不便をお掛けしないことを前提とした省エネ活動推進による光熱水費の削減を実施したことで計画を下回り、事業収支の結果+1,733,991円となりました。	C	A			水銀灯のLED化の影響もあるが、人件費、光熱水費の削減によって令和4年度と比べて大幅な改善につながった。	C	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	B			仕様書に基づき確保しました。	B	B			適切な人員配置が確保されている。	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			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	B			会社独自のシステムによって適正に実施されている。	B	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	A			事業収支結果は+1,733,991円となりました。自主事業収入がIWAKURA fit.参加者増などにより、計画比+1,869,249円となったこと、支出面では光熱費を削減できたことで寄与いたしました。	B	A			自主事業の収入が当初の計画よりも多くなった。また、光熱費の高騰にもかかわらず、使用量を抑えるなどし、削減がなされており、経営状況分析指標は妥当である。	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			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。	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	B	A				B	A				B	B					
I・II・IIIを合わせた総合評価		B	B				B	B				B	B					

成果・課題等

	指定管理者	施設所管課
成果	<p>指定管理期間の2年目である令和5年度も岩倉市総合体育文化センターの設置及び管理に関する条例、年度協定書、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現することができたと考えています。施設に利用件数、利用人数、利用料金収入はいずれも対令和4年度を大きく上回る結果となりました。自主事業の柱である市民の皆さまの健康づくりを応援するIWAKURA fit. の延べ参加者数は14,847人で過去最高を記録した令和4年度から更に1,485人増の結果となりました。‘またダンスで岩倉を明るく元気に‘をテーマとして開催しているIWAKURA DANCEFES!!!2023は、令和5年度は市より別委託事業として東京ディズニーリゾート®40周年スペシャルパレードとのジョイントイベントとしての開催となり2日間で40,000人を超えるお客さまをお迎えすることとなり、微力ながらも充実したシティプロモーションの実現に寄与することができたと考えています。</p>	<p>新型コロナウイルスが5類に移行したことで、各種催事も再開され、コロナ禍明けにより余暇の過ごし方も多様化したためか、利用者数も順調に伸びている。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86.2%と高い水準であり、利用者の満足度は比較的高いものであるといえる。</p> <p>また、IWAKURA DANCEFES!!!2023では東京ディズニーリゾート®と協力し、市内外問わず多くの方を楽しませるようなイベントを大きな問題なく開催できた。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>お客さまアンケートの回収数が過去8カ年の運営の中で一番少なかったことが大きな課題となりました。サンプルが少ない中ではありますが各項目におけるお客さま満足度の指数も低い評価となった項目が幾つかあったことも大きな課題であると考えています。令和6年度はアンケートの実施を複数回行うなどして比較となる適正数のお客さまの声の収集に努めてまいります。</p>	<p>利用者に対するアンケート調査で施設・設備等の充実度、施設の清掃状況、スタッフの接客対応に不満を持っている方がいた。限られた予算内ではあるがこれらの満足度を高められるように今後の運営を行っていただきたい。</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。施設・備品の老朽化によって利用者満足度が下がっている部分もあるため、指定管理者と話し合いながら最適な修繕・工事を行う必要がある。</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。利用促進についても、総合体育文化センター公式LINEをはじめ、様々な媒体を駆使して積極的に実施されている。</p> <p>「Ⅱサービスの質の評価」については、市が対応することとなった案件が一部あったものの、苦情については概ね市との連携のもと適切に対応できている。利用者アンケート数がほぼ半減していること、また、設問の「施設の清掃状況について」「スタッフの接客対応について」において一部不満を感じる利用者も見られることから、改善の余地がある。</p> <p>「Ⅲサービスの安定性の評価」については、光熱費等が上昇する中、使用量を抑えるなど経費削減に努めた結果、事業収支結果は大幅な黒字となり、適切な運営がされた。</p> <p>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、概ね協定書等の基準に沿った内容で実施ができた。事業については高評価を得ているのと同様に、今回の利用者アンケートで昨年度と比較してポイントを大きく下げた項目についても、施設管理やスタッフ対応等、高評価が得られるよう改善されたい。</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>