

様式第3

指定管理業務 令和6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(3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			コメント	評価		
		1年目	2	3		1年目	2	3		1年目	2	3
		4年度	5	6		4年度	5	6		4年度	5	6

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	基準に概ね沿った内容である。 ・当初の計画どおり、館長1人、副館長2人、受付スタッフ4人、清掃スタッフ5人を配置いたしました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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。	-	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	基準に概ね沿った内容である。 ・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いたしました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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)、AED講習等が実施され、職員の資質向上に努めていた。	-	B	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・SNS、ホームページの活用、各種宣材(ポスター、チラシ)の制作及び配布などを行い、利用者拡大を図りました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・公式LINEやホームページ、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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・毎月の月次報告、半期での事業報告(セルフモニタリング)、年度報告、自主事業に係る計画、報告を適宜実施いたしました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	-	A	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・施設の設置及び管理に関する条例、仕様書等に基づき適切に実施いたしました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・利用者数は対前年比で93%となりましたが、利用件数は対前年比102%で稼働率は微増となり、適切な水準となりました。	-	B	A	B	基準に概ね沿った内容である。 ・前年度と比べて利用者数は減少したが、利用件数は増加しており、概ね適切な水準である。	-	B	B	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	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・施設の設置及び管理に関する条例、仕様書等に基づき適切に実施いたしました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・基本協定書に基づき適切に実施された。	-	B	B	B
3 保守点検及び維持管理業務等															
(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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・仕様書で定められた業務を適切に実行いたしました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・仕様書に定められた業務が適切に実施された。	-	B	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・仕様書で定められた業務を適切に実行いたしました。	-	A	C	B	基準に概ね沿った内容である。 ・仕様書に定められた業務が適切に実施された。	-	A	C	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	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・仕様書で定められた業務を適切に実行いたしました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・職員による日常巡回などを行い適切に実施された。	-	B	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・所管課様へ連絡後に修繕を適切に実施し、結果を報告いたしました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・仕様書で定められた業務を適切に実行いたしました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・IWAKURA fit. お子さまとママの健康を応援する教室は、全29教室を年間を通して開催しました。過去最高であった前年並みの参加者数となりました。文化事業においては東京大衆歌謡楽団公演が全席完売となりました。	-	B	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・IWAKURA fit.の参加者数が過去最高であった前年並みであったことに加えて、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	A
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	基準に概ね沿った内容である。 ・社内規定に基づき適正な取り扱いに努めるとともに職員に個人情報保護研修を行いました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・職員に対し個人情報保護研修を年1回実施しており、日頃の業務で取り扱う個人情報は適正に取り扱われている。	-	B	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・事業計画書に基づき、管理目標を確実に実行し、結果は妥当であったと考えています。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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、安定した運営がなされている。	-	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15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	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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82.6%で対前年度比-3.6ポイントとなりました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・施設利用者アンケートの満足度が前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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・苦情に対して、その内容と対処、結果を随時所管課様に報告し情報の共有に努めました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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。	-	B	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・仕様に基づき適切な管理に努めました。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84.3%で対前年比＋8.9ポイントとなりました。	-	B	C	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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おり、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)は上がっており、適切である。	-	B	C	B
4 運営業務(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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・備品の貸し出し、消耗品補充を適切に行いました。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85.1%で対前年比＋2.3ポイントとなりました。	-	A	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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も、前年度より上がっており、概ね適切である。	-	A	B	B
5 指定事業・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	A	基準よりも優れた内容である。 ・指定事業は仕様に基づき適正な実行に努めました。自主事業では健康教室は過去最高であった昨年とほぼ同数の高いレベルの参加者数となり、文化事業においても特に東京大衆歌謡楽団公演は全席完売となるなど全般に好評でした。	-	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・指定事業は仕様に基づき適正に実行された。自主事業については、IWAKURA fit.の参加者数が過去最高であった前年並みであり、質の高い自主事業が継続して行われている。	-	A	A	A
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		-	B	B	B		-	B	B	B

Ⅲ サービスの安定性の評価

1 事業収支	事業収支は妥当であるか	-	C	A	C	内容の一部に課題がある。 ・収入項目では自主事業収入が計画を上回りましたが、支出項目では人件費、光熱水費、事業費が計画を上回ったことにより、事業収支の結果は-3, 159, 529円となりました。	-	C	A	C	内容の一部に課題がある。 ・支出において人件費、光熱水費、事業費が計画を上回ったが、特に光熱水費の高騰により、事業収支が大幅なマイナスとなった。	-	C	A	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	基準に概ね沿った内容である。 ・仕様書に基づき確保いたしました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・仕様書のとおり適切な人員配置が確保されている。	-	B	B	B
3 経理業務	経理事務は適正に実施されているか	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・本社管理システムの運用により適正に実施しました。	-	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	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	C	内容の一部に課題がある。 ・事業収支の結果は-3, 159, 529円となりました。自主事業収入が計画を上回りましたが、人件費、光熱水費、事業費が増加しました。費用削減が今後の課題となります。	-	B	A	C	内容の一部に課題がある。 ・自主事業の収入が当初の計画よりも多くなった。また、主に光熱費の高騰により事業収支が大幅なマイナスとなったため、費用の削減が課題である。	-	B	B	C
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	基準よりも優れた内容である。 ・自己資本比率:79.4%、流動比率:258.7%、固定比率:58.7%、総資本経常利益率:4.75%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	A	基準よりも優れた内容である。 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
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	C		-	B	A	C		-	B	B	C
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	・指定管理期間の3年目である令和6年度もアデリア総合体育文化センターの設置及び管理に関する条例、基本協定書、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出来たと考えています。施設全体の利用件数、利用料金収入はいずれも対前年度を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14,768人で過去最高を記録した前年度とほぼ同数の結果となりました。また文化事業においては、「東京大衆歌謡楽団公演」、「中村澁己津軽三味線民謡リサイタル」、「鈴木学Jazz Live Concert」等を開催し、東京大衆歌謡楽団公演ではチケットが全席完売となるなど、多くの皆様に楽しんでいただくことができました。	・施設全体の利用件数、使用料収入はいずれも対前年度を上回る結果となった。 自主事業についても、利用者のニーズを汲み取り、「IWAKURA fit」や文化事業を実施できている。 また、施設予約システムの更新時には、当課と十分調整を行い、大きなトラブルもなくシステム移行することが出来た。
課題	・事業収支の結果は－3,159,529円となりました。自主事業収入が計画を上回りましたが、人件費、光熱水費、事業費が増加いたしました。費用の削減が今後の課題となります。	・支出において人件費、光熱水費、事業費が計画を上回った。特に光熱水費の高騰により事業収支が大幅なマイナスとなったため、費用の削減が課題である。
課題解決のための方策 (協議結果等)		・令和6年度の事業収支のマイナスについては、光熱水費、特に電気代・ガス代の高騰(単価の上昇)によるもので、使用量は令和5年度と比べてもそこまで増えているわけではない。令和6年度途中で電力会社が変わったり、ガス会社の割引期間が終了したことなども理由の一つであると考え。電気やガスの節減により一層気を付けていただきたい。

指定管理者評価等委員会 評価	B	「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。 「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。利用者アンケートでは、昨年は一部利用者の不満が見られた「施設の清掃状況について」は、満足度が前年比＋8.9ポイントとなり改善が見られた。 「Ⅲ サービスの安定性の評価」については、事業収支が大幅なマイナスとなった。人件費や光熱水費の高騰は、社会情勢に伴う外部要因ではあるが、健全な運営のため可能な限り工夫されたい。 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または概ね基準に沿った内容で実施ができた。施設管理者として求められる一定の水準を保ちつつ、人件費や光熱水費等の必要経費の削減を含めた事業収支の安定化に努めてほしい。
----------------	---	--

《評価区分》

①評価項目(細目)の評価基準	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。) 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。) 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。 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。 －(非該当)＝ 該当しない又は評価することができない。
②評価項目別総括	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。 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。 C(課題含)＝ 評価項目(細目)が全てC以上である。 D(要改善)＝ 評価項目(細目)にDが含まれている。
③総合評価	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。) 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。) 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。) 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。)