

指定管理業務 令和7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(4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	2	3	4年目		1	2	3	4年目		1	2	3	4年目		
		4	5	6	7年度		4	5	6	7年度		4	5	6	7年度		

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	基準に概ね沿った内容である。 ・仕様に基づき人員を配置しました。	B	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	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	基準に概ね沿った内容である。 ・社内規定に則り、各種研修を実施しました。	B	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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・SNS、ホームページの活用、各種宣材の配布などを行い利用者拡大を図りました。	B	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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・月次報告、半期での事業報告(セルフモニタリング)、年度事業報告、自主事業に係る計画、報告を適宜実施しました。	B	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	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	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しました。	B	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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・利用件数は対前年比で102%、利用人数は対前年比で120%となりました。	B	A	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・前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	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	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しました。	B	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	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	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しました。	B	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	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	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しました。	A	C	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。	A	C	B	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	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しました。	B	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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・市へ連絡後に修繕を実施し、結果を報告しました。	B	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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・仕様書で定められた事業を適切に実行しました。 ・IWAKURA fit. お子さまとママの健康を応援する教室は、全37教室を年間を通して開催し、参加者数は前年比110%となり過去最高となりました。教室参加者はコンテストの全国大会に出場できるまでにレベルアップしました。	B	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。 ・IWAKURA fit. お子さまとママの健康を応援する教室の参加者数が過去最高であり、教室参加者がコンテストの全国大会に出場するなど、適切に行われている。	B	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	A	基準よりも優れた内容である。 「東京大衆歌謡楽団公演」、 「Iwakura DANCE FES!!!」、 「うだつコンサート」、「鈴木学Jazz Concert」等を開催し、東京大衆歌謡楽団公演ではチケットが完売となるなど、多くの皆様に楽しんでいただくことができました。	B	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 「東京大衆歌謡楽団公演」、 「Iwakura DANCE FES!!!」、 「うだつコンサート」、「鈴木学Jazz Concert」等を開催し、盛況となっており、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	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	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	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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・事業計画書に基づき、管理目標達成に向け実行し、結果は妥当であったと考えています。	B	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	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	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	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83.9%で対前年度比+1.3ポイントとなりました。	B	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上がっており、十分高い水準を維持できている。	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できているか	B	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、結果を随時市に報告し情報の共有に努めました。	B	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	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	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。日常清掃においては清掃ロボットを導入し清掃品質の向上を図りました。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89.7%で対前年比+5.4ポイントとなりました。	B	C	B	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	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	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81.9%で対前年比-3.2ポイントとなりました。	A	B	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は不満と答えている方の割合が前年より増えているため、丁寧な対応を心掛けていただきたい。	A	B	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	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。健康教室を35教室開催し、参加者数は過去最高となりました。教室参加者はコンテストの全国大会に出場できるまでにレベルアップしました。自主事業においては、IWAKURA DANCE FES!!!、東京大衆歌謡楽団公演などを開催し、盛況となりました。	A	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。指定事業については、IWAKURA fit.の参加者数が過去最高であり、質の高い事業が継続して行われている。	A	A	A	A

Ⅱ の総括	《標準評価項目数4本》 当施設評価項目数5本	A	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	事業収支は妥当であるか	C	A	C	C	内容の一部に課題がある。 支出項目では人件費、施設維持管理費、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-4,519,896円となりました。	C	A	C	C	内容の一部に課題がある。 ・支出において人件費、事務関連費、施設維持管理費、光熱水費、事業費が計画を上回ったことにより、事業収支が大幅なマイナスとなった。	C	A	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	基準に概ね沿った内容である。 ・仕様書に基づき確保しました。	B	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	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	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	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	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	C	内容の一部に課題がある。 ・事業収支の結果は-4,519,896円となりました。人件費、施設維持管理費、光熱水費、事業費の増加が要因で、費用削減が今後の課題となります。	B	A	C	C	内容の一部に課題がある。 人件費、施設維持管理費、光熱水費、事業費がマイナスとなったため、費用の削減が課題である。	B	B	C	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・自己資本比率:79.42%、流動比率:253.07%、固定比率:60.33%、総資本経常利益率:5.95%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	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	A
Ⅲ の総括	《標準評価項目数3本》 当施設評価項目数5本	B	A	C	C		B	A	C	C		B	B	C	C
Ⅰ・Ⅱ・Ⅲを合わせた総合評価		B	B	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	・指定管理期間の4年目である本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できたと考えています。施設全体の利用件数、利用人数はいずれも対前年度を上回る結果となりました。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16,168人で過去最高となりました。また自主事業においては、「東京大衆歌謡楽団公演」、「Iwakura DANCE FES!!!」、「うだつコンサート」、「鈴木学Jazz Concert」等を開催し、東京大衆歌謡楽団公演ではチケットが完売となるなど、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。「IWAKURA fit」の参加者数は過去最高であった。 利用者のニーズを汲み取り、「IWAKURA fit」や自主事業を実施できている。 また、利用者に対するアンケート調査の結果では、総合的な満足度が前年度より上がっており、利用者の満足度は比較的高いものであるといえる。
課題	・事業収支の結果は-4,519,896円となりました。人件費、施設維持管理費、光熱水費、事業費の増加が要因で、費用削減が今後の課題となります。	・支出において人件費、施設維持管理費、光熱水費、事業費が計画を上回ったため、費用の削減が課題である。 ・利用者に対するアンケート調査の結果でスタッフの接客対応については不満と答えている方の割合が前年より増えている。
課題解決のための方策 (協議結果等)	・	・運用面での効率化(省エネルギー対策等)と予防保全による支出の削減に取り組んでいただきたい。併せて、段階的な削減計画を策定し、サービス品質の維持を前提とした改善を進めていただきたい。 ・接遇研修を行うなど接客対応の向上に努めていただきたい。

指定管理者評価等委員会 評価	B	協定書及び仕様書に基づき、受付業務、利用料金事務、保守点検、清掃、修繕、個人情報管理等はおおむね適正に実施されており、安定した施設運営が行われている。利用件数及び利用人数はいずれも前年度を上回り、IWAKURA fit.や自主事業も盛況であった。 一方で、事業収支は4,519,896円の赤字となっており、費用削減が課題である。また、接客対応についても改善の余地があるため、今後は省エネルギー対策、業務効率化、予防保全、接遇研修等に取り組まれない。
----------------	---	---

《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。)