

平成27年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	サンライフ伊勢	所在地	伊勢市八日市場町13番13号
指定管理者名	一般社団法人 伊勢地域勤労者福祉サービスセンター	指定期間	H23年4月1日からH28年3月31日
設置目的	サンライフ伊勢は、勤労者の雇用の促進、健康の増進並びに体力及び教養文化の向上を図り、もって勤労者の福祉の増進に寄与することを目的とする。		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・健康の増進、体力の向上及び教養、趣味、娯楽等のための便宜の供与に関する事業を行うために必要な業務 ・施設の利用の許可に関する業務 ・施設の維持管理に関する業務 ・施設の管理に関する業務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務 ・施設の設置目的を達成するため、市長が必要と認める事業 		
施設概要	施設面積(建設延面積): 1,384.43㎡ 施設内容: 鉄筋コンクリート造・2階建、トレーニング室・体育室・研修室・会議室・職業講習室・教養文化室		
職員体制	事務職員6名		
施設所管課名	商工労政課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)
		平成25年度	平成26年度	平成27年度	比較(C-B)
事業 収入	指定管理料	5,582,000	5,741,486	5,741,486	0
	利用料金	13,560,095	14,190,345	15,541,535	1,351,190
	その他	935	1,023	1,102	79
					0
	計(a)	19,143,030	19,932,854	21,284,123	1,351,269
事業 支出	人件費	4,710,400	4,418,961	5,290,683	871,722
	管理運営費	13,802,457	14,954,495	14,395,860	△ 558,635
	その他	574,287	604,804	876,568	271,764
					0
	計(b)	19,087,144	19,978,260	20,563,111	584,851
収支差引額(a)-(b)		55,886	△ 45,406	721,012	766,418

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	<p>伊勢市公共施設や伊勢市広報紙での広報を工夫したことによる利用者の増加や、新規教室(1講座)の開講による受講者の増加に伴い、利用料金が増収した。</p> <p>節電に努め、電気料金の低減を図った。</p> <p>シルバー人材センターに委託していた夜間業務について、新たに職員(2名)を採用し行うこととしたため、人件費は増加したが委託料は減少した。</p> <p>教室(1講座)の新設や短期教室(2講座)の開講に伴い、講師謝金が増加した。</p> <p>利用料金の増収に伴い、消費税が増加した。</p>
----------------------------------	--

3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
<p>事業計画書に従った運営・維持管理を行った。</p> <p>伊勢市公共施設に「パンフレット」設置や「教室募集案内」掲示を行うと共に、伊勢市広報紙や当サービスセンター「会報誌」に教室受講案内や施設利用案内を掲載し、利用者の増加を図った。</p> <p>「利用者アンケート」「教室受講者アンケート」を実施し、利用者や受講者のニーズを探り、ニーズに沿った事業を実施した。今後も「アンケート」を実施し、ニーズのある教室を行って行きたい。</p> <p>トレーニング器具のリニューアル等、トレーニング室の整備を図り、利用者の増加に繋げて行きたい。</p> <p>利用者からの要望が多い、体育室への冷暖房及びエレベーターの設置を要望したい。</p>	<p>施設の管理について適正に行われていた。</p> <p>また、市からの指摘により、利用者アンケートを行い、利用者ニーズを把握し、短期講座を開設するなど、目標利用者数を達成したことは評価できる。</p> <p>さらなる利用者の増加を図るため、現在、教室受講、施設案内などを市広報・市ホームページに掲載しているが、今後は独自でホームページを設けるなど、多様な広報活動を図られたい。</p>

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		評価					
		指定管理者		市			
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由		
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	A	施設の設置目的や基本方針を十分に理解し、管理・運営を行った。	A	施設の管理・運営に関しては、事業計画書に事業実施の基本方針や施設管理に関する基本的な考え方が記載されており、理解の程が見受けられた。		
	②施設設置目的の達成度	A	施設の管理・運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	A	施設の利用状況、管理状況から施設の設置目的は達成できたと思われる。		
	③利用者数	A	利用者数は当初の目標を達成したか。	A	目標を上回る利用者数があった。		
	④運営状況	A	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。	A	事業計画書のとおり供用日数・供用時間を遵守し、適正な施設の運営を行った。	A	事業計画書に計画された運営が行われた。また、休日開館がある場合には適正に届出がなされた。
	⑤職員の配置状況・勤務実績	A	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制(作業責任者・業務担当者)は明確になっていたか。	A	管理責任者及び業務担当者を配置し、明確な業務執行体制であった。	A	作業責任者・業務担当者を配置し、業務を遅滞なく行うことができた。
	⑥意思疎通	A	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	基本協定書にうたわれた毎月及び四半期毎の業務実績報告等を通じて意思疎通を図った。	A	基本協定書に記載された期日どおり、毎月及び四半期毎の業務報告、毎事業年度終了毎の事業報告があった。
	⑦各種管理記録等の整備・保管	A	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	A	施設の維持管理に関わる保守点検記録、修繕記録等の各種管理記録等は、適正に整備・保管している。	A	各種の記録については、適正に整備・保管がなされている。
	⑧地域の振興	A	地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域の振興が図れていたか。	A	教室作品発表会(年1回)やカラオケ発表会(年2回)を実施し、地域住民との交流・連携を図った。	A	地域との交流を主眼においた企画も実施された。今後も広く周知し、積極的に取り組まれない。
	⑨使用許可等	A	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。	A	施設の利用許可等、利用申請書等の取扱いは、個人情報の保護の観点からも、適正且つ慎重に取扱った。	A	使用許可書等申請の取扱は適正に行なわれていた。
	⑩利用料金等の徴収状況	A	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行なわれていたか。	A	利用料金の徴収・減免・還付に関する帳簿等は、漏れなく作成を行った。	A	帳簿等は適正に作成され、整理も行われていた。
	⑪個人情報	A	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	業務上知り得た個人情報は、厳正に守秘義務を励行した。	A	個人情報漏洩などの問題も発生していないが、機会を設けて研修会なども実施されたい。
	⑫法令遵守	A	関係法令を遵守していたか。	A	個人情報保護法、及び施設に関わる伊勢市条例等、各種法令を理解し、遵守した。	A	法令違反は見受けられなかった。

サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取り組み	利用者数の増加や利便性を高めるための具体的な取り組みが行なわれていたか。	A	利用者アンケート及び教室受講アンケートの実施、窓口での利用者からの聴き取りを心掛け、利用者のニーズを把握したうえで、新規講座を開設するなど利用者数増加への取り組みを行った。	A	アンケートの実施や利用者からの聴き取りを行い、利用者数増加を図る取り組み姿勢が見受けられた。
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行なったか。	A	施設の平等な利用やサービス水準を確保するために、日々の打ち合わせの中で情報共有を図った。	A	日々の業務担当者間で情報共有がなされていた。
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行なったか。	A	市公共施設への「パンフレット」設置や市広報紙等への施設利用案内の掲載、窓口及び館内へのポスター掲示など、利用情報の提供に努めた。	B	市のホームページの施設案内、広報いせが主な広報活動となっている。多様な広報活動を図りたい。
	④非常時・緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	A	危機管理マニュアルを作成すると共に、消防計画に基づき、年2回、防火・防災訓練を行った。	A	マニュアルは適正に整備され、訓練も実施されていた。
	⑤苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	A	施設への意見・苦情等は、指定管理者にて処理・解決し、その内容は市に正確に報告を行った。	B	教室利用者からの苦情や利用者同士のトラブル、施設に関する苦情が数件、直接市にあった。連携を密にし、対応されたい。
	⑥自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	A	利用者アンケート及び教室受講者アンケートを行い、利用者からの要望のあった「血圧計」を設置すると共に、短期講座「歌謡フラ」「うたの基礎」を実施した。	A	利用者にアンケートをとるなど、ニーズを把握し、短期講座など新たに実施した。
	⑦事業の評価	事業実施後に確認・見直しが行なわれ、次年度へつなげる取り組みがなされていたか。	A	事業実施後に「成果目標及び実績報告」「管理業務に関する自己評価」を行い、次年度の管理・運営に繋げている。又、今回の評価も利用し、市とも協議を行い、次年度に繋げていく。	A	事業実施後に事業の検証、自己評価を行い、次年度からの事業計画書に反映させている。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。	A	施設の維持管理として、専門業者による定期的な保守点検を行い、記録にまとめている。	A	専門業者による点検を受け、記録も適正に整備・保管されている。
	②備品等の管理	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。	A	備品の丁寧な取扱いに心掛け、故障・破損等が発生した場合、速やかに市に報告を行った。	A	故障や破損があった場合は適切に処置し、市への報告も迅速であった。
	③修繕業務	点検のよって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録されていたか。	A	トレーニング器具や備品に異常が発生した場合、速やかに機器にあった対応（修繕・交換・整備・調整等）を行った。又、修繕が必要な場合、速やかに市に報告を行った。	A	故障や破損があった場合は適切に処置し、市への報告も迅速であった。
	④清掃業務	清掃は適切に行なわれていたか。	A	専門業者による日常清掃（毎週水曜日及び年末年始を除き毎日実施）・定期清掃（年4回）を行った。	A	専門業者による清掃は予定通りに実施されていた。
	⑤防犯体制	鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切だったか。	A	鍵は、定められた箇所にて保管・管理している。又、退出時には、「戸締りチェック表」にて施錠確認等を行った。指定管理期間中に防犯に関する問題はなかった。	A	「戸締りチェック表」にて施錠確認等を行い、防犯に関するトラブルは発生しなかった。

〈各項目ごとの判定〉

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、早急な改善が必要である。