

(様式3)

## 令和3年度 指定管理業務の評価表

### 1 施設概要

施設名	伊勢市産業支援センター	所在地	伊勢市朝熊町4383-469
指定管理者名	伊勢商工会議所	指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
設置目的	産業の活性化と雇用の安定及び確保を図るため、内発的事業を推進する施設として設置。		
業務内容	(1)職員の雇用に関すること (2)産業振興に関する業務 (3)施設の管理に関わる業務 (4)業務に当た手の諸業務 (5)情報公開 (6)文書の管理・保管		
施設概要	施設面積:2996.01㎡ 施設内容:鉄骨平屋建(①本棟 ②実習棟)		
職員体制	7名(令和4年3月31日現在)		
施設所管課名	商工労政課		

### 2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)
		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(C-B)
事業 収支	収入				
	指定管理料	46,357,700	46,783,000	46,783,000	0
	利用料金	711,080	687,845	337,980	△ 349,865
	その他	2,604,526	1,293,371	555,022	△ 738,349
	計(a)	49,673,306	48,764,216	47,676,002	△ 1,088,214
	支出				
	人件費	27,318,765	30,581,373	26,338,782	△ 4,242,591
管理運営費	7,426,660	6,886,012	6,926,662	40,650	
その他	7,789,888	6,234,760	8,860,144	2,625,384	
計(b)	42,535,313	43,702,145	42,125,588	△ 1,576,557	
収支差引額(a)-(b)		7,137,993	5,062,071	5,550,414	488,343

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	収入……コロナ禍での施設利用制限等による利用料減。 支出……ネット環境向上及び事業活性化による増加。
----------------------------------	---

### 3 評価(別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
<p>業務計画に基づき①起業支援②製造業を中心とした企業支援③就労支援④伝統工芸振興を実施した。</p> <p>令和2年度に引き続きコロナ禍を背景に、経済振興策のトレンドを踏まえながら各種事業に積極的に取り組み、館内ネット環境の向上や新規支援層への訴求等のほか、関係機関との連携を強化することで施設活用も行いながら多岐多数の事業展開に結びつけた。事業の中止は行わず代替事業への切り替えを基本とした。但し、社会不安を背景に支援対象者側のマインド低下、ニーズの偏りが生じ、数値的成果が上がらない事業もあった。</p> <p>全体として第3期指定管理の方向性も加味しながらの事業推進を心掛けた。</p>	<p>協定書や業務計画に基づき、適正に施設の管理運営が行われていた。</p> <p>前年度に引き続き、コロナ禍での企業ニーズを捉え、各種事業に積極的に取り組んだ。一部中止・延期となった事業もあるが、セミナー等は回数を減らすことなく、オンラインと現地の両方で開催したり、学生を対象にオンラインの企業視察会を開催するなど、状況に応じて事業を実施したことは評価できる。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の打撃を受けている中小事業者や創業者が、コロナ禍にあっても事業を継続できるよう、企業支援員等の事業者訪問による課題解決支援や創業者の創業後の支援に、引き続き注力し取り組んでいただきたい。</p>

(様式4)

## 指定管理業務の項目別評価表

施設名

伊勢市産業支援センター

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	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していたか。	A	施設の目的や基本方針を十分に理解し、管理を行った。	A	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、日々の業務からも理解の程が見受けられた。
	②施設設置目的の達成度	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	地域産業の活性化と雇用の安定及び確保、新たな産業創出等の内発的事業を展開し、年間で地域製造業半数以上(285社)への支援アプローチ、起業は約40社への関与等を行った。	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	利用者数は当初の目標を達成したか。	B	コロナ禍による施設訪問者の減少、感染防止を目的とした利用制限等の措置を実施したことの影響があった。代替策として非接触型の対応を導入して支援継続、維持を図った。	B	新型コロナウイルス感染症の影響で利用者の減少はあるものの、代替策としてオンラインの対応を行い、支援継続・維持を図っていた。
	④運営状況	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	既定の供用日数・時間での運営を基本とし、支援ニーズを考慮した夜間・休日事業の実施に際しては所定の手続きを行った。	A	規定の供用日数・時間で運営され、休日に事業開催をする際は事前に申請書の提出があった。
	⑤職員の配置状況・勤務実績	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	統括責任者・事業責任者・事務担当・創業コーディネーター・企業支援員・専門アドバイザーを配置し、各事業に従事した。	A	統括責任者や事業責任者等を適正に配置し、明確な業務執行体制であった。
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	担当者と随時連絡を取り合い、情報共有を図ると共に、毎月開催の月例報告会で市内企業の業況を始め、各種事業の進捗状況についても連絡調整を行った。	A	基本協定書に記載どおりの報告とともに、毎月報告会を実施するなど適宜連絡調整が行われた。
	⑦各種管理記録等の整備・保管	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	点検記録、修繕記録等、各種整備・保管は適正に行った。	A	各種記録については、適正に整備・保管されていた。
	⑧地域の振興	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。		—		—
	⑨使用許可等	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。	A	使用許可等の申請取扱い、個人情報の観点からも適正且つ慎重に行なった。	A	使用許可等の手続きは適正に行なわれていた。
	⑩利用料金等の徴収状況	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	各種の帳簿は漏れなく作成し、適正に処理を行った。	A	帳票等は適正に作成、整理されていた。
	⑪個人情報	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	個人情報の取扱いは担当係を選任しており、申請書類等の該当書類は金庫等で保管した。	A	担当係を選任し、個人情報を適切に管理していた。個人情報漏洩も発生していない。
	⑫法令遵守	関係法令を遵守していたか。	A	市条例・指定管理仕様書等を理解し、遵守した。	A	法令違反は見受けられなかった。

指定管理業務の項目別評価表

施設名

伊勢市産業支援センター

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		
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	A	オンライン導入、時間外の特別相談対応等のほか、新規支援層の開拓のため市内タウン誌や業界紙への記事掲載にも取り組んだ。	A	時間外の特別相談対応や、セミナーの内容に応じて、オンラインでも受講できるようにするなど、利用者の増加を図る姿勢が見受けられた。		
	②利用者の平等な利用	A	朝礼、職員ミーティング等で日々業務の点検、情報共有を行うと共に、資質向上のための書籍購入、他機関のセミナー参加等を積極的に行っている。	A	利用者へのサービスは、期待される水準にあった。		
	③適切な情報提供	A	紙媒体(DM・新聞折込・関係機関誌等)、インターネット(HP、メルマガ、SNS)、チラシ配布等を実施。必要に応じてプレスリリースも積極的に活用している。	A	施設ホームページ、メールマガジン、「広報いせ」の他、新聞折り込みやプレスリリース等も活用し情報発信を行った。		
	④非常時・緊急時の対応	A	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	災害時など緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練も行われた。		
	⑤苦情解決体制及び対応	A	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	本年度は特に苦情はないが、発生の際は報告・対応等が速やかに行われるように体制を整えている。	A	苦情処理体制が構築されており、市へも迅速に報告がなされていた。
	⑥自主事業	A	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	A	FRP材料試験の証明書発行は前年度で終了し、本年度は部分検査のサポート及び検査後継機関との関係樹立、具体的な支援業者との仲介を行った。	A	自主事業として食開発コーナーを設けており、設備を活用したセミナーを実施し、好評であった。
	⑦事業の評価	A	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	事業は常にPDCAを心掛けている。特に、コロナ禍のため短期スパンで検証を行い、ニーズに適う事業展開を行った。	A	利用者アンケートや、年に1回製造業を対象としたアンケートを行い、その後の事業に反映させている。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	仕様書に基づき、専門業者や職員による定期的な手入れや点検を行うことで施設の安全を確保し、機能や美観を保持している。	A	専門業者による保守点検等が実施され、安全性の確保、美観が保たれていた。		
	②備品等の管理	A	備品等については、常に丁寧な取り扱いを心掛け、破損・紛失等はなかった。エントランスの展示品の新調や清掃のほか、不要備品の処分も行った。	A	必要な保守を行い、備品は適正に管理されていた。		
	③修繕業務	A	点検に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	異常があった場合は、機器に応じた点検・整備を業者に依頼して対処を行い、速やかに伊勢市へ報告することとしている。	A	異常があった場合は、市に迅速な報告がなされ、対処も適切であった。
	④清掃業務	A	清掃は適切に行なわれていたか。	A	定期的な施設清掃(1回/週)、窓清掃及びフロアのワックス掛け(2回/年)、敷地内の草刈(2回/年)のほか、来所者や近隣に迷惑を掛けないよう職員による自主清掃も行っている。	A	専門業者による施設清掃や職員による自主清掃を行い、きれいな状態を保持している。
	⑤防犯体制	A	鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切だったか。	A	鍵は定められた場所に保管し、貸出帳にて管理を行っている。年度中に防犯に関する問題は発生していない。	A	警備業者による防犯対策を実施し、鍵も適正に管理されている。