

(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	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	平成31年4月1日～令和4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	・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	構造：鉄筋コンクリート造・2階建、敷地面積：2,018㎡、建設延面積：1,384.43㎡(1階943.20㎡・2階441.23㎡) 主要設備：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)	
		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	4,828,700	4,873,000	4,873,000	0
		利用料金	16,290,740	7,998,630	11,603,735	3,605,105
		その他	112,101,335	94,194,963	88,481,244	△ 5,713,719
		計(a)	133,220,775	107,066,593	104,957,979	△ 2,108,614
	支出	人件費	26,196,203	25,246,800	25,239,618	△ 7,182
		管理運営費	14,195,498	11,893,087	13,594,952	1,701,865
		その他	95,546,990	65,673,435	67,578,655	1,905,220
		計(b)	135,938,691	102,813,322	106,413,225	3,599,903
収支差引額(a)-(b)		△ 2,717,916	4,253,271	△ 1,455,246	△ 5,708,517	

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	新型コロナウイルス感染拡大の影響のため、利用者減少により収入も減少した。令和2年度の前期教室は新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止したが、令和3年度は前期・後期とも遅れながらも開催できたことから、利用料金は増収となった。反面、前期教室開催により、諸謝金(管理運営費)も増加した。
----------------------------------	--

3 評価(別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
令和3年度も新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けることとなった。利用者の拡大・満足度の向上に向けて、意見・苦情・クレームに対して真摯に対応しました。また、アンケートにより利用者の声をサンライフ伊勢の適切な維持・管理・運営に生かせるよう全職員で取り組みました。 引き続き新型コロナウイルス感染防止の対応として、マスクの着用・アルコール消毒の徹底・換気の徹底等に注意を払い、利用者さんへ協力依頼を行い、利用者の安全・安心・満足度の向上に努めました。	新型コロナウイルス感染拡大の影響が長引く中、利用者の意見やアンケート結果から、ニーズに沿った取り組みを行うことで利用者の満足度の向上を図り、施設の適切な維持・管理・運営に努められたことは評価できる。 今後も感染防止対策に細心の注意を払い、利用者が安心して利用でき、満足度の高い施設づくりに努めていただきたい。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

施設名

サンライフ伊勢

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	施設の設置目的や基本方針を十分に理解し、管理・運営が実施された。
	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	施設の管理・運営を通して、施設の目的である「勤労者の健康増進・体力向上及び教養・趣味・娯楽等の便宜の供与」に資することができた。	A	施設の利用状況や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	利用者数の目標(年間70,000人以上)に対し、新型コロナウイルス感染拡大防止対応による休館もあり、43,316人と目標を大幅に下回った。	B	目標を下回る結果ではあるが、これは新型コロナウイルスの影響が長引いているためである。今後も状況に沿った運営の中で目標に向けた努力をされたい。
	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	新型コロナウイルスの影響により休館もあり、共用日数は一部変更となったが、それ以外では、事業計画書のと通りの供用時間を遵守し、適正に施設の運営を行った。	A	新型コロナウイルスの影響以外では事業計画書のとおり運営がなされた。
	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	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	職員の配置状況・勤務実績は適正であり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	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とおりに適切な報告を受けた。
	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	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・保管されている。
	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。	B	教室作品発表会およびカラオケ発表会は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止となり、地域振興(発表会)は、未開催となった。	B	中止は新型コロナウイルスの影響によるものであり適切な判断であった。
	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	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	使用許可証等申請の取扱い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	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	帳簿等の作成・利用料金の徴収・還付も遅延なく行われた。
	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	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は発生していない。引き続き慎重な取扱いをされたい。
	⑫法令遵守	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。

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		施設名					
		指定管理者		市			
		判定	評価理由	判定	評価理由		
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	トレーニング室の新規利用者やリピーターの増加に繋がるよう、割安の「回数券」や「年券」を勧めると共に、初心者には運動指導員スケジュールを紹介する等、利用し易い運営に努めた。貸室利用を高めるために、遠隔地の利用者に配慮したFAX申請による申し込み受付にも積極的に対応した。しかし、新型コロナウイルス感染拡大や、8月25日～9月末までの休館の影響もあり、利用者数は大幅に減少した。	A	新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けた中でも、利用者の増加につながる取り組みや利便性を高める工夫を行った。今後も積極的に取り組んでいただきたい。		
	②利用者の平等な利用	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	対応職員によりサービスにばらつきが生じないよう、情報共有を図った。		
	③適切な情報提供	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を掲載すると共に、窓口及び館内へのポスター掲示等、施設利用情報の提供に努めた。平成29年4月1日よりサービスセンターホームページに施設案内を設け、広報活動を継続した。	A	適切な情報提供に努めていた。		
	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	マニュアルは適正に整備され、訓練も実施された。		
	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	施設への意見・苦情等は、指定管理者にて適切に処理・解決し、その内容は市に正確に報告を行った。	A	適切な処置・解決で、その報告もされていた。
	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	利用者アンケート及び教室受講者アンケートを実施すると共に、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、利用者数増加への取り組みを行った。	A	アンケートの実施により利用者のニーズを把握し、取り組みを行った。
	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	事業実施後に自己評価を行い、次年度につなげている。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	建物の維持管理として、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	専門業者による保守点検等が実施され、記録も適正に整備・保護されている。		
	②備品等の管理	A	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	適正に実施されていた。
	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	トレーニング器具や設備備品に異常が発生した場合、速やかに機器にあつた対応(修繕・交換・整備・調整等)を行った。又、修繕が必要な場合、速やかに市に報告すると共に、業者による修繕を行った。なお、平成28年度より、施設の設備備品等の修繕料は、市から補てんされている。	A	故障や破損が発生した際の対応は適切であった。
	④清掃業務	A	清掃は適切に行なわれていたか。	A	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)及び定期清掃(年3回)を行った。	A	適切に実施されていた。
	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。	A	適切に実施されていた。