

(様式3)

## 令和元(平成31)年度 指定管理業務の評価表

### 1 施設概要

施設名	伊勢市小俣総合体育館 伊勢市大仏山公園スポーツセンター	所在地	伊勢市小俣町新村401-1 伊勢市小俣町新村605
指定管理者名	株式会社スコルチャ三重	指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日
設置目的	スポーツを通じて、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与するため		
業務内容	施設の利用に関する業務 施設の維持管理に関する業務 施設の管理運営に関する業務 自主事業の実施 管理業務等の報告		
施設概要	伊勢市小俣総合体育館:アリーナ(観客席408席)、柔剣道場、トレーニングルーム 伊勢市大仏山公園スポーツセンター:多目的グラウンド、キャンプ場、マウンテンバイクコース		
職員体制	10名		
施設所管課名	スポーツ課		

### 2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料	36,000,000	35,464,132	△ 535,868	
		利用料金	5,135,325	4,913,508	△ 221,817	
		その他	3,144,271	2,166,455	△ 977,816	
		計(a)	0	44,279,596	42,544,095	△ 1,735,501
	支出	人件費	14,911,883	20,393,323	5,481,440	
		管理運営費	23,282,289	18,757,175	△ 4,525,114	
		その他	1,658,832	1,884,970	226,138	
		計(b)	0	39,853,004	41,035,468	1,182,464
	収支差引額(a)-(b)		0	4,426,592	1,508,627	△ 2,917,965

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】
	・指定管理料:LED化による電気料金の削減、消費税増税による増額、音響設備保守点検費用の増額による変更があったため ・利用料金:夏時期の熱中症予防による利用者の減少 ・その他:経営が安定してきたため自己資金支出の縮小
	【支出】
	・人件費:R元年度の人件費の上昇 ・管理運営費:LED化による光熱費と初期投資費用(減価償却費)の減少 ・その他:消費税の増税

### 3 評価(別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
指定管理2年目として前年と比較しても運営業務、貸館業務及び利用者対応、また施設維持管理業務についても良く出来たと考えます。 特に消費税増税による利用料金の増額対応や新型コロナウイルスによる急なキャンセル対応もトラブルなく対応することが出来ました。 今後は更に安心・安全な施設としていくため、老朽化した施設・設備の更新や新しい設備の導入等も当課と協議して進めていきたい。	指定管理2年目となり、運営及び維持管理業務が適切に行われていた。利用調整、利用者対応についてもトラブルなく適切に行われており、点検日程等についても休館日が最小限になるよう調整して実施されていた。 また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策についても、当課と調整し、適切に対応されていた。 今後も、サービス向上のため、利用者のニーズを探り、施設整備箇所や必要備品を当課と協議しながら、適切な管理を継続してもらいたい。

## 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しっかりと理解し管理運営を行った。	A	施設の目的や基本方針については事業計画書にも記載があり、しっかりと理解した管理が行われていた。
	②施設設置目的の達成度	A	管理運営を通して、「スポーツを通じて、市民の心身の健全な発達と明るく豊かな市民生活の形成に寄与するため」という設置目的に資することができた。	A	利用者との円滑な調整、予約調整、安全な施設運営を行っており、設置目的は達成されていた。
	③利用者数	A	年間目標110,000人に対し、実績143,274人であり、目標を上回った	A	目標数の1.3倍に達する利用者があった。
	④運営状況	A	業務計画書の通り、適正に施設運営を行った。	A	事業計画書に基づき、適切に運営が行われた。
	⑤職員の配置状況・勤務実績	A	作業責任者・業務担当者を設定し、適正な配置・勤務が取れた。	A	事業計画書に館長・各業務担当者等、勤務体系の記載があり、それに従い、適切かつ滞りなく業務が行われていた。
	⑥意思疎通	A	市担当者とは指定管理責任者との間でしっかりと連絡調整を行い、思い違いの無いよう心掛け、管理運営業務を行った。	A	事業計画書に規定した毎月の報告があり、突発的な事項についても随時、適切に報告・協議がなされた。
	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	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	自主事業の中で年3回、健康増進に繋がる事業を実施し、地域や地域住民との交流を図ることが出来た。	A	自主事業等を通じ、地域や地域住民との交流が図られていた。
	⑨使用許可等	A	使用許可等申請の取扱いは個人情報保護の観点からも適正に行った。	A	使用許可書等申請の取扱は適正に行われていた。
	⑩利用料金等の徴取状況	A	利用料金の徴収、減免、キャンセル分返金等は帳簿等を作成し、適正に行った。	A	利用料については、帳簿等が適正に作成され、整理も行われていた。
	⑪個人情報	A	利用者の目に触れないよう配慮し、ファイリングを行い棚の中に入れて情報漏洩が無いよう努めた。	A	社内研修が実施され、適切に処理されており、個人情報の漏洩等も発生していない。
	⑫法令遵守	A	伊勢市各条例など関係法令を理解し、遵守した。	A	法定点検及び委託等が適切に行われ、関係法令を遵守し、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		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	弊社運営管理の市内他施設との情報交換により、利用者増加に取り組んでいます。	A	取り組みの効果もあり、利用者の増加につながった。
	②利用者の平等な利用	A	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変更があった場合は、口頭での引継ぎや社内メールを使いスタッフ全員に漏れが無いよう取り組んだ。	A	公正かつ適切な利用調整がなされており、サービス水準については期待される水準にあった。
	③適切な情報提供	A	消費税増税や新型コロナ対応等の情報を利用者に伝えることが出来た。	A	受付での掲示、窓口での案内、印刷物配布、市ホームページでの周知等、適切な情報提供が行われていた。特に、消費税増税や新型コロナウイルス感染症対応等、臨時の対応について、しっかりと周知されていた。
	④非常時・緊急時の対応	A	緊急時マニュアルを整備し、年2回防災訓練を実施している。	A	緊急時マニュアルの整備及び防災訓練が適切に行われていた。
	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	利用者からの意見・苦情等に対し迅速かつ適切に対応し、大きなトラブルは無かった。
	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	スポーツ振興や地域の健康増進に寄与するイベントを行った。
	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	アンケートを実施し、参加者のニーズを把握し、次年度の計画に繋げている。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	建物・設備・植栽等は適切に管理している。	A	法定点検及び委託のほか、日常並びに定期的な点検、確認が行われ、不具合箇所について、当市と協議しながら適切に処理されていた。
	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	破損や紛失がなく、不具合箇所について、当市と協議しながら適切に管理されていた。
	③修繕業務	A	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	施設及び設備について、定期点検が行われ、当市と協議しながら適切に管理されていた。
	④清掃業務	A	外部委託の特別清掃(年4回)とスタッフによる日常清掃を適切に行なった。	A	前年度にあった利用者からの清掃の不備に係る指摘について、迅速に対応され、以降は適切に実施されており、利用者からの要望もない。
	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保管し、戸締りも徹底する事でしっかりと防犯を行った。利用者や業者に対しては鍵貸出簿も作成しており、しっかりと管理を行っている。