

(様式3)

令和元年度 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)
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(C-B)
事業収入	指定管理料	5,319,000	5,319,000	4,828,700	△ 490,300
	利用料金	17,265,270	16,510,135	16,290,740	△ 219,395
	その他	111,341,575	112,051,543	112,101,335	49,792
	計(a)	133,925,845	133,880,678	133,220,775	△ 659,903
事業支出	人件費	24,950,856	24,832,195	26,196,203	1,364,008
	管理運営費	14,429,714	14,294,157	14,195,498	△ 98,659
	その他	89,121,528	89,211,779	95,546,990	6,335,211
	計(b)	128,502,098	128,338,131	135,938,691	7,600,560
収支差引額(a)-(b)		5,423,747	5,542,547	△ 2,717,916	△ 8,260,463

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	収入は、令和元年度途中までは前年度を上回る情勢であったが、年度後半からの新型コロナウイルスの影響により、貸室のキャンセルが多数発生したことと合わせ、自主事業の中止に伴う教室受講料の返金対応が必要となり減収となりました。 支出は、ジョイワークのプロパー職員採用により人件費が、増加しました。その他支出は、指定管理では清掃業者との委託契約の変更、ジョイワーク20周年記念事業の実施により増加となりました。 その結果、30年度より収支は悪化しました。
----------------------------------	--

3 評価（別表様式4に基づく総合評価）

指定管理者	市
事業計画書に従った運営・維持管理を行った。 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、市広報紙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。 サービスセンターのホームページに「サンライフ伊勢のご案内」を設け、指定管理事業(貸室・トレーニング室・一般公開・教室)の広報活動を行った。 「利用者アンケート」「教室受講者アンケート」を実施し、利用者や教室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、ニーズのある事業や教室を実施していきたい。	市との連絡調整を図り、施設の管理運営を適切に行なった。また、アンケートを行い利用者のニーズを把握し、応えようとする姿勢も確認できた。 昨年度と比較すると、利用料の減収及び利用率の低下となったが、これは新型コロナウイルス感染症の影響により、トレーニング室の利用停止や自主事業(教室・一般公開)が中止となったものであり、やむを得ないものである。 施設運営にあたっては、新型コロナウイルス感染症対策に、引き続き細心の注意を払う必要があり、利用者が安心して利用できる施設づくりに努めていきたい。

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	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	施設の目的や基本方針に沿った管理・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、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。	C	利用者数の目標(年間76,000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自主事業の中止等も影響したこともあり、66,676人と目標を下回った。	B	目標を下回る利用者数であったが、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける2月までの実績は、昨年を上回っており、一定評価できる。今後は、新型コロナウイルス感染症の対策を行いながら、目標値に向け努力いただきたい。
	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	事業計画書のと通りの供用日数・供用時間を遵守し、適正に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、休日閉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	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	計画書どおりの配置で、業務が行われた。また、新型コロナウイルス感染症の対策の実施が適正に行われた。
	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	基本協定書に記載どおりの報告とともに、機器の不具合やケガ人発生などの連絡調整が適時行われた。
	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	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	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(年1回)を開催し、地域住民との交流・連携を図った。カラオケ発表会(年2回)は、新型コロナウイルス感染拡大防止対応のため3月は中止となり、1回の開催にとどまった。	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。また、3月のカラオケ大会の中止は適切な判断であったと思われる。
	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	帳簿等は適正に作成され、整理も行われていた。
	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	業務上知り得た個人情報は、厳正に守秘義務を履行した。	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	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		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	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。	B	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「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。貸室の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。受講者のニーズに合った新しい月曜カラオケ教室を開講した。しかし、新型コロナウイルス感染拡大防止対応のため、3月の利用が大幅に減少した。	A	新たな教室講座の開講など利用者の増加を図るために取り組む姿勢が見受けられた。新型コロナウイルス感染症の影響による、年度末の利用者の減少はやむを得ない。今後は、利用者が安心して利用できるよう対策を行いながら取り組んでいただきたい。
	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	市への苦情等も無く、利用者と同様のサービスが提供できたと思われる。
	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ようとする姿勢がみとれた。
	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	意見や苦情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。
	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、月曜カラオケを新規開催し、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、利用者からの要望の聞き取りを受け、新規講座を開講するなど利用者ニーズに即した対応を行った。
	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	事業実施後に自己評価を行い、次年度につなげていくことにしている。
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	適切に実施されていた。
	③修繕業務	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	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	適正に実施されていた。
	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	適正に実施されていた。