

(様式3)

令和5年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	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	令和5年4月1日から令和6年3月31日まで
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)業務にあたっての諸業務 (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	6名(令和6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3年度	令和4年度	令和5年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	46,783,000	44,337,700	44,337,700	0
		利用料金	337,980	602,600	497,765	△ 104,835
		その他	555,022	346,686	391,555	44,869
		計(a)	47,676,002	45,286,986	45,227,020	△ 59,966
	支出	人件費	26,338,782	26,774,196	26,627,534	△ 146,662
		管理運営費	6,926,662	6,162,467	6,267,352	104,885
		その他	8,860,144	5,461,208	7,806,801	2,345,593
		計(b)	42,125,588	38,397,871	40,701,687	2,303,816
	収支差引額(a)-(b)		5,550,414	6,889,115	4,525,333	△ 2,363,782

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…化学機器使用減少による減額。その他については自動車保険解約に伴う返還保険料(2台分) 支出…人件費については昇給および社会保険料負担増と企業支援員1名の退職による減額の差額。管理運営費については実験排水回収処分費。その他については既存企業支援セミナー開催を増やしたことによる事業費の増加、4年ぶりのリアル開催となった就労支援事業費の発生、センター廃止に伴う機器の撤去費用(厨房機器類リース契約解約に伴う残金支払い含む)など。
----------------------------------	--

3 評価 (様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
業務計画に基づき①創業支援②製造業を中心とした既存企業支援③就労支援④伝統工芸振興を実施。就労支援については、令和5年5月8日から新型コロナが第5類に移行したことで、4年ぶりのリアル開催となった。 企業課題の吸上げ、円満な解決に努めるとともに、製造業界の業況や時流を踏まえ、各種事業へ積極的に取り組んだ。 また、関係機関との連携強化にも注力し、多岐にわたる事業展開へと結び付けた。 起業の意識醸成に繋げるための各種セミナー、講座の充実など、SNS等を通じて情報発信を積極的に行うことで、参加者増員へとつなげた。	基本協定や事業計画に基づき、適正に施設の管理運営が行われていた。 コロナ禍に中止またはオンラインで実施していた就労支援について対面での実施を再開できたこと、物価高騰の影響を受ける既存の中小企業者に対して、事業者訪問やアンケートを実施しながらニーズの把握に努め、各種事業へ取り組み、各種セミナー・講座の参加者増員に繋げたことは評価できる。 令和5年度末で施設は廃止したが、指定管理者としての経験をもとに、今後も市内中小企業者及び創業希望者の支援に向けて、市等と連携して取り組んでいただきたい。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

		施設名		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	施設の設定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、管理運営を行った。	A	施設の目的や基本方針を理解し、施設の管理運営を行った。
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設定目的は達成されたか。	A	管理運営を通して、地域産業の活性化と雇用の安定及び確保、インキュベーション施設を活用した起業家の育成等に関する内発型事業を多数実施した。	A	施設の管理状況・利用状況から、施設の設定目的は達成できた。
	③利用者数	利用者数は当初の目標を達成したか。	A	5月8日に新型コロナが第5類へ移行し、各種セミナーへの参加者が増加し、来館者は昨年対比131%となった。	A	施設利用者数は昨年度と比較して増加しており、セミナー等の参加者数は概ね当初の目標を大幅に達成した。
	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	規定の供用日数・時間で運営し、休日の事業開催には所定の開館手続きを行い、事業を実施した。	A	規定の供用日数・時間を守り、休日にセミナーを開催するときは事前に申請書の提出もあった。
	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・事業担当者・事務担当職員・創業コーディネーター・企業支援員を配置し、適正に各事業を推進した。	A	誰がどの業務を担当するという業務執行体制は明確になっており、一時期職員が退職したことで支援員の欠員があったが、過去に勤務していた職員を再雇用し、適正に各事業を実施していた。
	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ともに、毎月開催の企業支援員、創業コーディネーターとの月例報告会等で市内企業の業況や、各種事業の実施状況を把握して頂くなど十分な連絡調整を行った。	B	毎月報告会を実施して市内企業の業況を報告いただくなど、適宜連絡を取り合い、適正な連絡調整が行われた。また、通常業務のほか施設の廃止に向けて連絡調整を取った中、ガス・インターネットについては使用停止の手続きが行われていなかった。
	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・保管を適正に行った。	A	各種記録は適正に整備・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	使用許可等の申請の取り扱いは、個人情報の観点からも適正かつ慎重に行った。	A	使用許可等の申請の手続き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	各種帳簿はもれなく作成し、適切に処理を行った。	A	帳簿等は適正に作成・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、不要な情報は消去した。	A	担当係が選任され、適正に取り扱われていた。
	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		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	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	定期的にホームページ、メールマガジン、SNSなどを活用し情報発信を実施した。	A	インターネット等を活用した定期的な情報発信が行われ、また、セミナー等の内容に応じてオンライン受講も可能とし、また、時間外の特別相談対応を行うなど、利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行われた。	
	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	朝礼、職員ミーティング等で日常業務の確認、情報共有を行うとともに資質向上のため、他機関のセミナー参加等を行った。	A	対応職員によりサービスにばらつきが生じないよう、情報共有を行いながら、期待される水準のサービスを実施した。	
	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	広報いせの他、新聞折込、インターネット(HP・メルマガ・SNS等)による情報発信を行った。	A	幅広い世代に情報提供できるよう、インターネットを通じた情報発信の他、新聞折り込みや「広報いせ」などを活用し、情報提供が行われた。	
	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	緊急時の連絡網を随時更新し、年1回の消防訓練も実施。避難誘導路の確認も行っている。	A	緊急時のマニュアルが整備され、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	特に目立った苦情等はなかったが、発生の際には報告・対応等が速やかに行われるよう体制を整えている。	A	利用者からの意見や苦情等があった場合は、速やかに適切な処理ができる体制が整えられている。施設廃止に関する意見や問合せの対応も、市と連携を取りながら行われていた。	
	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	製造業種に向けた、商工会議所、商工会との連携事業や、食開発コーナーを利用した講座も好評であった。	A	自主事業として食開発コーナーを設けていた他、インボイス制度に関するセミナー等、利用者ニーズが高い事業を実施し、定員が溢れた場合は、実施回数の増加等の対応も行っていた。	
	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	事業は常にP・D・C・Aを心掛け、改善すべき事項については検討・協議し次の事業へとつなげている。	A	利用者アンケートの実施による利用者の意見や、これまで実施してきた支援内容をもとに、施設廃止後の支援の方向性について、市及び関係機関と連携して検討し、準備した。	
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	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実施し、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と職員による定期的な手入れが実施され、安全性の確保・美観が保たれている。	
	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	備品等、常に丁寧な取り扱いを心掛け、破損・紛失等はなかった。	A	備品は適正に管理されていた。館内の展示品や蔵書についても、適宜整理・更新が行われていた。	
	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	異常があった場合には、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	異常があった際は適切な対処を行い、市へも速やかに報告するよう連絡体制が整えられていた。	
	④清掃業務	清掃は適切に行なわれていたか。	A	定期的な清掃(週1回)、窓清掃およびフロアのワックスがけ(年2回)、敷地内の除草作業(年2回)の他、職員による自主清掃も行った。	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	鍵は定められた場所に保管し、貸出帳にて管理を行っている。防犯に関しては警備会社による対策を実施し、本年度中、防犯に関する問題の発生なし。	B	鍵は適正に保管され、警備業者による防犯対策も実施している。鍵の利用状況についても、過去の利用状況を把握できるよう、改善されていた。	