

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成26年度）

施設	名称	栃木市渡良瀬の里
	所在地	栃木県栃木市藤岡町赤麻502番地1
	施設内容	福祉施設・公園
指定管理者	名称	株式会社メディカルフィットネスとちの木
	所在地	栃木県栃木市川原田町408番地3
	主な業務内容	施設管理運営業務の受託

(1) 市民の平等な利用の確保及びサービスの質の向上の取組み

評価項目	①	当該施設の設置目的に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員（社員）が適切に理解しているか					
	②	市民の誰もが利用しやすいように、施設利用の利便性、平等性の確保に配慮されているか					
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、それらを反映させる取組みを行っているか					
	④	利用者からの苦情等に対し、適切な取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	職員に対する理念の講習			年6回実施	年10回実施		
	定期アンケート数・集計数			年2回実施 300枚	年2回実施 350枚		
	利用者意見反映数			70%	90%		
	利用案内掲示数			毎月1回更新	毎月1回以上更新		
	利用者満足率			70%	85%		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	25	I	1.0	25	II	0.8	20
指定管理者コメント	①3つのPASSの理念を掲げ、仕様書・事業計画に基づき運営しております。その理念は、名札の裏にも表記し、日頃からの意識付けを図るとともに、パンフレットやチラシにも掲示し、職員が説明できるように理解を深めさせております。						
	②案内掲示物の読み易さに配慮しながら、利用者全体に健全な施設利用を呼び掛けるような内容としました。施設の利用に関しては、予約や受付の条件・方法を統一し、平等性の確保とともに利用者間のトラブルの防止にも努めました。						
	③利用者からのご意見やご提案をいただけるよう、館内2ヶ所に、「ご意見箱」を設置し、利用者全体の公平性を保ちながら、施設を安心・快適に利用していただけるよう努めました。						
	④利用者からの苦情等に対しては、所管課及び関係各課との連携・調整を図りながら迅速かつ適切に対処しました。						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・理念を名札裏に表記するなど、職員間で共通理念がなされているものと評価する。 ・職員間で利用条件の統一がなされ、市民への平等性が確保されているものと評価する。 ・アンケートや意見箱の結果を踏まえ、反映数と満足率は計画値を上回っているが、反映数と満足率の差があり、利用者の意見には対応しているが、利用者としてはまだ、満足していないと思われるので、これから利用者が満足できるよう工夫に取り組んでほしい。 						

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み							
評価項目	①	事業計画通りに管理運営をしているか					
	②	特色ある広報活動等により、新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	③	開館時間の延長や新規事業の実施等により、利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか					
	④	地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業等、利用者や地域住民の満足度を高める取組みを行っているか					
管理状況評価指標	指標名		計画値		実績値		
	施設利用者数		16,000人		34,539人		
	ホームページ更新数		年12回		年12回以上実施		
	地域との協働事業数		年3回		年3回以上実施		
	自主事業数・自主事業参加者数		7件		7件以上・3,070名		
	チラシ・広報誌発行数		年2回		年2回以上		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	①事業計画通りの管理運営につきまして、通常営業・館内食堂の営業を軸に、新規に季節行事として「カラオケひなまつり」を展開する等の運営を行いました。						
	②ホームページや掲示板を活用し、施設の利用案内やスケジュール等を随時更新しました。また、市広報誌への記事掲載、近隣の公共施設との相互掲示依頼等を行いました。さらに、当社の管理する他施設と連携し、相互にイベントや事業の宣伝を行い、新規利用者の増加を図りました。						
	③自主事業については、カラオケ利用の状況・要望等を踏まえ、混雑時利用時間の増加、混雑状況の掲示、利用率の少ない時間帯を案内するなどを行いました。また、体操教室等の開催数を増加し、運動習慣を継続してもらえるような環境作りを取り組みながら、市の団体送迎バスを活用し、ツアー形式で教室を開催する等、利用者層の拡大と利便性の向上を図りました。						
	④毎年全国各地より参加者の集う渡良瀬バルーンレースにおける宿泊場所の提供をはじめ、地域のグラウンドゴルフ大会や祭事、観光事業での施設利用に協力し、小学校や幼児の教育の場としても積極的に受入を図りました。また、毎月の里の日に開催している歌謡ショーにおいては、地元歌手の活動の一環とするとともに、利用者の満足度向上に努めました。						
	⑤施設の立地環境を生かしつつ、利用者の健康増進に寄与することを目的に、トレーニング機器2台を導入しました。渡良瀬遊水地の風景を眺めながら、軽度な運動が行えるよう配置しています。						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の実施等により利用者の増加がみられたことは、管理者の努力の表れと思われる。 ・ホームページや市広報誌の掲載等、積極的な広報活動の取組みの継続、新規事業の開拓等、利用者の増加に取り組んでいる。 ・理念に基づき、利用者の健康増進のための環境づくりに取り組んでいる。 						

(3) 施設経費の削減の取組み						
評価項目	① 指定管理料等の収支手続きは適切に行っているか					
	② 経費の削減がサービス低下につながっていないか					
	③ 清掃、警備、施設の保守点検などを一部再委託する場合、経費節減等を考慮して適切に行っているか					
	④ 建物、設備、備品の管理について、適切に維持管理し、省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮も適切に行っているか					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	経費削減率（光熱水費・委託料）			0.5%	-0.1%	
	見積合せ実施数			年10回	年10回以上実施	
	自己修繕実施			適時実施	適時実施	
	業務実施数			仕様書回数実施	仕様書以上実施	
	省エネ・省資源対策			実施	実施	
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	①収支手続きは税理士の指導のもと適切に行いました。					
	②トイレや脱衣所、給湯室等、利用者の入替わる頻度の高い場所には、節電・節水を呼び掛けを見やすく掲示し、利用者の理解と協力を得られるよう取り組みました。比較的利用範囲の限られる時間帯は、見回りによる状況把握により、効率的に適切な節電が行えるよう努めました。前年度冬期の暖房過多の影響で、電気基本料金の増額に伴う光熱費負担増加はありましたが、電気使用量については約10%の削減となりました。					
	③清掃及び事務業務等の委託に関しては、作業内容・効率を考慮したうえで業務時間の見直しを図りました。また、保守点検等の外部委託についても見積合せを行い、内容を精査の上効率化を図り、経費節減に努めました。					
	④消耗品の購入には、併社見積りに加えて、インターネットを活用しながら経費削減を図りました。					
	⑤屋内外管理については外部委託だけではなく、経験豊富な職員のノウハウを活かした管理を行い、業務の効率化を図りました。また、設備の構造や運用について職員が積極的に理解、把握に努め、小破修繕や稼働率の見直し等、職員の施設管理経験も活かしながら提案し、実践しました。					
施設所管課コメント	・節電・節水の協力を利用者に見やすく掲示し、経費削減に繋がったものと思われる。これからも節電・節水を促すような掲示物を継続されたい。					
	・最低限の職員に抑え、委託できるものは委託し、軽微な修繕等職員で対応できるものは対応している。外部委託にあつては見積合せを行って経費削減に取り組んでいる。					

(4) 施設の管理を安定して行う能力						
評価項目	① 管理運営する為の職員等配置や組織体制が確保されているか					
	② 職員（社員）の指導育成、研修等が十分に確保されているか					
	③ 健康保険料・厚生年金保険料及び各種税金は適切に納められているか					
	④ 財政状況に異常はないか <別紙参照>					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	人員配置数			5名/1日	5名/1日	
	有資格者人数			12名	12名	
	職員研修会実施回数			年6回実施	年8回実施	
	健康保険料・各種税金納付率			100%	100%	
	経常収支比率			100%	101%	
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）	
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数
	20	I	1.0	20	I	1.0
指定管理者コメント	①施設管理につきましては、今までの経験を考慮し、適材適所に人員を配置し、円滑に業務を遂行しました。また、急な勤務変更にも対応できるよう、やむをえず欠員が出た場合でも、必要業務を効率よくこなせるよう指示・指導を行いました。					
	②接遇研修を適時実施し、利用者への対応や勤務姿勢の向上に生かせるよう努めました。また、問題点や改善点が生じた場合はその都度意見交換し、各自が対応できるようにしております。なお、調理師の外部研修には率先して派遣を行いました。					
	③社会保険労務士の助言・指導を得ながら適切に納入いたしました。					
	④財政状況は、健全であります。					
施設所管課コメント	・有資格者の職員については、資格が生かせる職場に配置しモチベーションの向上に繋がるよう配慮に取り組んでいる。					
	・職員のスキルアップのためにも積極的に研修の場を設け、参加を促し、利用者の対応に反映させてほしい。					
	・経常収支比率が100%以上であり、借り入れはないということで、健全な事業所として評価する。					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価項目	① 日常の事故防止等のための安全対策が適切に行っているか						
	② 緊急時の危機管理体制が整理され、適切に行っているか						
	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか						
	④ 利用者等の個人情報保護のための対策を適切に行っているか						
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	安全点検実施回数			年12回実施	年12回以上実施		
	消防防災訓練実施回数・参加者数			年2回実施	年2回実施・参加者15名		
	安全講習会等開催数・個人情報対策			年4回実施	年6回以上実施		
	救急車等緊急対応率			100%	100%		
	労働災害件数			0件	0件		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			第2次評価（施設所管課評価）		
		評価ランク	評価指数	評価点	評価ランク	評価指数	評価点
	20	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	①開閉館時に日常点検・巡回を行い、危険箇所は発見次第即時対応しています。また、防犯につきましては、地域の警察・消防と連携し、利用者の安全確保に努めました。						
	②社内緊急連絡網を作成し、緊急時の連絡及び対応等の確認を行っています。また、施設が市の避難場所、ドクター・ヘリの発着所に指定されていることから、緊急時や災害が予想される場合は市と連携を図り、速やかな準備態勢をとりました。						
	③消防署の指導を得ながら、消防訓練・防災教育を行いました。						
	④個人情報保護規定を設け、適切な管理を行いました。						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・年12回以上の点検・巡回をし、利用者の安全、事故防止に取り組んでいる。 ・緊急連絡網を作成し、緊急時に速やかな対応が取れるよう万一の備えに取り組んでいる。また、当施設は市の避難場所、ドクター・ヘリの発着所に指定されており、重要な場所とも言える。 ・消防計画書を作成し、年2回の防災訓練を実施。避難経路の確認、利用者の誘導等利用者の安全確保に努めている。 						

評価結果	配点	第1次評価点 (指定管理者評価)	第2次評価点 (施設所管課評価)
(1) 市民の平等な利用の確保及びサービスの質の向上の取組み	25	25	20
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12
(4) 施設の管理を安定して行う能力	20	20	20
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20
評価点合計	100	93	88
総合評価		A	A

第3次評価（選定委員会評価）				
評価	第2次評価点	選定委員会評価加点	第3次評価点	第3次総合評価
選定委員会コメント				

(4) 施設の管理を安定して行う能力

《 別紙 》

④ 財政状況に異常はないか

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	25年 3月期	26年 3月期	27年 3月期
資産総額	60,296,386	54,191,494	66,017,062
売上高	233,844,007	278,363,716	304,382,796
経常利益	120,896	3,906,765	2,949,093
当期利益	39,496	2,873,604	2,262,293
経常収支比率	100.1%	101.4%	101.0%

※ 経常収支比率について

本指標は、会社の資金繰りの実態を示す指標です。

この数値が100%未満であると銀行借入れをしなければ営業活動ができなくなるといわれているものであり、経常損失が生じていることを意味します。

決算年次	25年 3月期	26年 3月期	27年 3月期
経常費用	239,739,891	281,277,163	303,502,747
経常収益	239,860,787	285,183,928	306,451,840
経常収支比率	100.05%	101.39%	100.97%

○経常収益（営業収益＋営業外収益）÷経常費用（営業費用＋営業外費用）×100で求めます。

指定管理者コメント

・年度収支計画により計画的な運営をいたしました。また、栃木市総合運動公園の指定管理者として培ってまいりましたノウハウを活用し、有効な管理運営を行い、経費削減に繋げ、施設の空き時間を利用して開催いたしました自主事業の拡充等による利益については「人…スタッフのスキルアップ」「もの…整備機器の購入や施設改修」に極力投資し、市民サービスの向上に努めました。