

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成29年度）

施設	名称	栃木市大平健康福祉センター（ゆうゆうプラザ）
	所在地	栃木市大平町西野田666番地1
	施設内容	健康部門（入浴施設）、福祉部門、保健衛生・健康増進部門（トレーニングルーム等）、共用部門（会議室など）の複合施設
指定管理者	名称	いすゞビルメンテナンス株式会社
	所在地	東京都品川区南大井
	主な業務内容	総合ビルメンテナンス業（建物、設備の管理、清掃、警備保安管理、受付などに関する業務）

(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み

評価要素	①	施設の設置目的や特性に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員が適切に理解しているか
	②	施設予約や利用方法等について、市民の誰もが利用しやすい利便性と平等性確保の配慮がなされているか
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、運営に反映させる取組みを行っているか
	④	利用者等からの苦情や意見などに対し、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
	市内外各地域の平等利用の促進目的のチラシ配布		延べ40箇所	延べ44箇所
	施設利用年代の平等促進目的での催しの開催		年間20回	年間22回
	アンケート及びご意見箱の追加設置		合計3個	合計3個（継続）
	貸本スペース（館内文庫）の継続		設置継続	設置継続

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	①	施設の設置目的を明文化し、管理室内へ掲示し職員の理解をすすめております。
	②	営業時間の拡大や、チラシ広報・インターネット広報などにより、皆様に利用しやすいよう体制を整え、特定の属性によることのないよう配慮を行っております。イベントの一環として、「里帰りとしぎ入浴券」を企画販売し、一般利用・ファミリー利用の促進も行っております。施設予約・利用方法について、栃木市健康福祉センター条例に基づき、利便性と平等性を確保しております。近年ではインバウンドの利用が増加し、施設利用も国際色が豊かになって参りました。車椅子・杖・オストミーなど各利用者に対応するルールを策定しております。
	③	アンケート調査のほか、インターネットブログでのご意見収集を用意しております。アンケート結果について毎月ご報告しており、適正に対応しております。
	④	利用者から頂くご意見については、事実確認の上、適正に取組みを行っております。頂いたご意見を区分し、慎重に対応を行っております。

施設所管課コメント	・施設利用の利便性、平等性を念頭に運営をしていることを評価します。ゆうゆうプラザは、1日の利用者数が400～600人と様々な利用者の方がいるものと思います。すべての人の満足度を上げることは難しいことですが、努力をお願いしたい。
-----------	---

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み							
評価要素	①	施設の設置目的に基づいた事業計画通りに管理運営をしているか					
	②	広報活動等（広報紙、ケーブルTV、ホームページ、SNS等）による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	開館時間の延長及び新規事業等による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					
	④	地域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		
	施設チラシの発行による施設広報		年10回配布		年12回配布		
	インターネットブログによる広報		年36回		年69回更新		
	トレーニング自主事業の開催（継続）		5教室		8教室開催		
	イベントの実施		年10回実施		20回		
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	<p>① 施設の設置目的に基づき事業計画どおり管理を行っております。平成29年度は、303日営業いたしました。（設備工事・修繕等により年間合計6日間の臨時休館となりました。）</p> <p>② 広報活動を行い、新規利用者の増加に向けて活動を行っております。（インターネットブログ及び施設チラシを作成配布）また、さまざまな活動状況についてもお知らせを行っております。</p> <p>③ トレーニング事業にてサマータイムを実施したほか、人気のある「ヨガ教室」を増室するなど、トレーニング自主事業の教室数を増加し、さらなる利用者増加をめざしました。</p> <p>④ 地域ボランティア団体等と連携し、空きスペース等の活用の一貫で、「子供のためのクールシェア（学習室）」を開いたほか、社会福祉協議会主催・健康福祉祭、赤い羽根協働募金活動、地域まちづくり団体による活動などに施設のスペースを活用しました。加えて大型バスなどでの利用者受け入れも対応するなど施設の効用を最大限に発揮する取組みを行っています。</p>						
施設所管課コメント	<p>・毎月のチラシ、インターネットのブログ等、紙、電子媒体を使用し様々な世代への広報活動を実施していることを評価します。継続を期待します。</p>						

(3) 施設経費の削減の取組み						
評価要素	①	指定管理料、利用料金等の収支手続について、適切で透明性の高い管理をしているか				
	②	サービスの質を確保した経費削減の取組みを行っているか				
	③	清掃、警備、保守点検など、業務の一部委託等をする場合、複数業者からの見積合わせなど、経費削減等に考慮して適切に行っているか				
	④	施設、備品等の管理について、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	
	デマンド監視装置による監視			毎月	毎月（毎日）	
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	I	1.0	15	I	1.0
指定管理者コメント	<p>① 適正管理しております。</p> <p>② デマンド監視装置を継続活用し、最大需用電力の見える化を行っております。これにより、需用電力を抑え、電気料の単価を低減させる効果があり、活用しております。</p> <p>③ 平成29年9月に運営を行っていた佐野ラーメン大龍がレストランを撤退いたしました。このため、新規運営事業者を募り、2者より選定を実施いたしました。（平成30年夏ごろ再開予定）業務の一部を新規に外部委託の際は、複数業者と見積もりあわせを実施し、経費削減に努めております。</p> <p>④ 施設・備品等を管理し、適切なタイミングで新規更新・修繕を行うよう努めております。</p>					
施設所管課コメント	<p>・施設経費の削減については、民間企業のノウハウをもって対応し、成果を上げていただいているものと思う。</p>					

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み						
評価要素	①	施設の適正管理に必要な職員の配置及び管理運営体制が確保されているか				
	②	職員の望ましい勤務形態及び育成指導、研修等が十分に確保されているか				
	③	職員の福利厚生は充実しているか				
	④	各種税金や社会保険料等は適切に納められているか				
	⑤	団体の財政状況等は健全であるか <別紙参照>				
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	入浴施設衛生管理教育の実施（レジオネラ属菌等）			年1回	年1回	
	感染症対応教育の実施			年1回	年1回	
	普通救命講習の実施			年1回	年1回	
	認知症サポーター養成講座の受講			年1回	年1回	
	雇い入れ教育の実施			適宜	適宜（3回）	
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	II	0.8
指定管理者コメント	<p>① 4名の管理者を配置し、管理室の空員なきよう指揮系統の維持に努めております。</p> <p>② 研修は、実際の想定される危険や不安に対応できるよう、行っております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の高齢化 ⇒ 認知症サポーター ・浴室内での転倒 ⇒ 普通救命講習（AED等） ・勤務開始時の事故防止 ⇒ 雇い入れ教育 ・入浴施設の基本的注意事項 ⇒ 衛生管理教育・感染症対応教育 <p>③ 福利厚生は適正に実施しております。（別途資料をご覧ください。）</p> <p>④ 各種税金・社会保険料について、適正に納付しております。</p> <p>⑤ 財政状況は適正です。（別途資料をご覧ください）</p>					
施設所管課コメント	<p>・不特定多数の方が利用する施設であり、様々な利用者がおり、問題も生じる確率が高いと思われる。多様な研修を実施及び派遣し職員の資質を高めていただきたい。</p>					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価要素	①	① 日常の安全点検及び法定点検等の安全対策を行っているか					
	②	② 緊急時の危機管理体制等が確立されているか					
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか					
	④	④ 具体的な個人情報保護対策を行っているか					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	監視カメラによる管理			適宜	適宜		
	法定設備点検の実施			別紙参照	別紙参照		
	安全会議の開催			月1回	月1回		
	避難訓練の実施			年2回	年2回		
	防火対象物点検の実施			年1回	年1回		
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	<p>① 危機管理体制に重点を置き緊急対応フローチャートを作成導入しているほか、監視カメラを設置・運用しております。</p> <p>② 設備点検・避難訓練（消防訓練）・防火対象物点検等の法定点検のほか、自主点検（日常・定期）を行い設備の安全確認及び修理対応、安定運営に尽力しております。レジオネラ菌対策として、塩素濃度の日常測定、逆流洗浄の実施（1日2回）、毎日のお湯の入換えにて浴室の衛生維持を実施しております。</p> <p>③ 安全に関する会議を毎月1回開催し、危険ポイントの確認や対応方法について共有・啓発を行っております。</p> <p>④ 自主事業を実施の際には目的を限定して情報を収集し、保管年限を定め破砕処理にて文書を廃棄しております。</p>						
施設所管課コメント	<p>・施設の安全対策、危機管理体制も適正に実施されているものと思われる。昨今突然人に対して危害を加えるような事件が起きているため、訓練及び対応方法の整備をお願いしたい。</p>						

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) 平等利用の確保とサービス向上の取組み	25	25	20
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	20
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	15
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	16
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16
評価点合計	100	96	87
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	選定委員会評価点	第3次評価点	第3次総合評価
		87	-1.6	85.4
選定委員会コメント	<p>【平等利用の確保とサービス向上の取組み】 アンケート回収数が少ないので、アンケート方法を見直す等して『アンケート数』を増やし、更なるサービス向上を図って欲しい。 施設目的に相応しい利用状況であり評価できる。 苦情の処理の対応について、障害者差別解消法の合理的配慮の観点から適切な対応を検討して欲しい。</p>			
	<p>【施設の効用を最大限に発揮する取組み】 民間企業のノウハウをもって成果をあげており評価できる。 トレーニング事業においてサマータイム実施や教室の増加を図り、利用者数の増加につながっており評価できる。 施設内に利用率が低い部屋が存在する一方で、トレーニングルームは、利用者数に対してスペースが手狭な程高い利用率となっているため、部屋の利用の仕方について工夫をして欲しい。 玄関ホールの有効活用等サービス向上に一層の努力をして欲しい。</p>			
	<p>【施設経費の削減の取組み】 トレーニングルームの委託料について工夫をして欲しい。 飲食店撤退後から新規事業者の開店まで、約1年を要しておりスピード感が足りないと感じる。</p>			
	<p>【施設の管理を安定して行うための取組み】 様々な問題発生が予測されることから、更に職員の資質を高めて欲しい。 研修、講習とも計画値にとどまっているので、障がい者対応に関する基礎知識を習得する等、多様な研修を実施していただきたい。</p>			
	<p>【施設の安全対策、危機管理体制の取組み】 必要な安全対策、危機管理体制はとられているが、自然災害への備えのためにも危機意識をもって挑んで欲しい。</p>			
	<p>【その他意見】 運営全体として見れば優良と評価できるが、障がい者対応には細心の注意を払って欲しい。 休憩スペースの椅子が老朽化したままである等、細やかな気配りが不足しているように感じられたので、改善して欲しい。</p>			

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み

《 別紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	平成27年次	平成28年次	平成29年次
資産総額	1,735,356,000	1,964,786,000	2,045,365,000
売上高	4,053,400,000	4,133,454,000	4,252,900,000
経常利益	212,887,000	233,972,000	246,392,000
当期利益	136,468,000	153,840,000	161,365,000
経常収支比率	105.5%	106.0%	103.6%

※ 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など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	平成27年次	平成28年次	平成29年次
経常費用	3,854,538,000	3,919,585,000	4,115,746,000
経常収益	4,067,952,000	4,153,558,000	4,265,564,000
経常収支比率	105.54%	105.97%	103.64%

○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

指定管理者コメント