

## 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	栃木県栃木市野中町553番地
	主な業務内容	「栃木市渡良瀬の里」の管理・運営業務

## (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			
	利用者案内更新数		毎月1回	毎月1回以上			
	アンケート集計数		300枚	350枚			
	利用者満足率		80%	88%			
	利用者意見反映数		5件	10件			
	業務改善数		3件	5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
	25	I	1.0	25	I	1.0	25
指定管理者コメント	①すべてのスタッフに対し、仕様書・事業計画書に基づいた運営方針を説明し、職員はこの共通理解のもとPASSの理念を徹底しました。						
	②施設案内や掲示物等は、エントランスやロビー中央の掲示板等にまとめて配置し、普段あまり利用されない方にも目につきやすくしました。また、施設予定に変更があった場合は随時更新に努めました。施設の利用については、特定の個人・団体を優先することなく、意見や要望の反映に際しても、平等性を損なうことなく対応しました。団体の利用予約は事務所で一括管理し、予約状況を職員が共有することで、利用者の希望に添えない場合でも、ご理解いただける説明が出来るよう徹底しました。						
	③利用者アンケート調査は年2回実施し、それぞれ入館無料日を含む数日間のアンケート期間を設け、利用の目的や頻度等、様々な立場からの意見やデータの収集が出来るようにしました。アンケート結果や御意見箱に寄せられた声に対しては、職員会議及び担当課との定期報告会で取り上げ、改善や変更を行う際には掲示により周知しました。また、新規講座の企画にあたっては、来館者に健康に関するアンケートを実施し、不安な点や興味のある点等を把握し、講座内容の参考としました。						
	④利用者からの苦情については、管理運営上必要な点や不備等に対して、また利用者間のトラブルや考え方の違いに起因するもの等、内容の性質を適切に見極め、対応するよう努めました。						
施設所管課コメント	・利用者の満足率も高く、トラブルもなく、利用者の意見をくみ取り日々適切に運営が行われていることの想像が容易につく。今後も引き続き安定した運営をお願いしたい。						

(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			
	施設利用者数		40,000人	44,432人			
	広報紙発行・掲載数		年2回	年3回			
	新規事業数		3事業	3事業			
	地域との協働事業数		年3回	年10回			
	売店・食堂企画数		年4回	年8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市民の交流を深めるコミュニティの場として、また、市民の福祉向上と健康増進に寄与できるよう、事業計画に沿った管理運営及び自主事業を展開しました。施設利用者数は前年度と比較して2,427人増え、約5%増となりました。新規講座を開講した自主事業では、参加者総数が446人増え、約10%増となりました。</p> <p>②施設ホームページ、広報とちぎ、渡良瀬地域の情報誌等に記事掲載を行い、新聞社の取材やTV番組の撮影等、外部からの要請にも積極的に協力しました。また、市のイベント行事と連動して自主事業を企画したり、関係施設へのパンフレット・イベント告知等の掲示依頼を行いました。</p> <p>③新規事業として、屋内で行うストレッチ・体操教室を開始しました。以前より継続している屋外のウォーキング教室とはタイプの異なる内容で企画し、各々に適した運動が選択できるような環境を作りました。本格的なスタートを前に1か月間の無料体験期間を設け、さらに施設利用者への健康アンケートを実施することで、なるべく多くの方に携わってもらえるよう努めました。新規で参加していただいた方もいますが、教室の複数受講による割引を設けたことにより、全体的に講座の参加者数は増加傾向にあります。その他自主事業では、売店や食堂で季節行事に合わせたフェアや限定商品を取り扱う等の企画を実施しました。また、休館日を臨時開館しての地域団体主催のカラオケイベントは、前年に引き続き年3回開催しました。カラオケ仲間を通じて来館されるようになる方の姿も目立ちました。</p> <p>④渡良瀬バルーンレース、ウォームシェア、駐車区画適正利用キャンペーン、高校生ボランティア等、市の事業への積極的な取組みを行いました。また、地域のシニア団体のイベントや小学校の行事、ボランティア団体や消防団等の活動に協力しました。</p>						
	施設所管課コメント	<p>・利用者数は毎年増加しており貴社の経営努力の賜物であると考え、地域に根差した取組みと市内市外の利用者の取り込みに工夫を凝らしていただき、さらなる利用者数の増加を目指していただきたい。</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り合わせなど、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		
	経費削減率		2%減	6%増		
	年間最大需要電力値		130kw	136kw		
	見積り合せ実施数		10件	10件以上		
	自己修繕実施回数		5回	14回以上		
	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専任税理士指導のもと、適切な手続きを行っております。					
	②常日頃より、節電・節水には職員だけでなく、利用者にも理解と協力を得られるよう呼びかけ、取り組んでいます。今年度は空調設備の改修が済んだことにより、エアコンの使用機会が増えましたが、冷暖房の効率性については過去の経験も活かし、こまめなチェックと見直しを行いました。結果として電力の使用量減には至りましたが、冬場のタイマー制御に一時的に問題があり、想定されるデマンド値を大きく超えてしまったことから、使用料については増額となりました。加えて、ボイラー燃料価格の高騰、人材派遣業者の単価増等もあり、前年度と比較して経費の支出は増えています。修繕に関しては、前年度よりも自己修繕の範囲を広げ、屋内外問わず幅広く対応しました。					
	③委託業務については適時見積り合せを行いました。委託箇所によっては複数年契約や業者の一本化を進め、経費節減に努めました。					
	④備品の管理については、日常の管理や点検によって、故障や不安のある箇所は職員が早期補修に努めました。更新にあたっては、使用頻度や消耗度合、また利用者の声を考慮し、必要性や優先度を判断しました。					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設経費の削減を図る努力を恒常的に実施しているものと理解する。</li> <li>修繕についても、自己修繕実施回数は、経費節減の貴社の努力の証であると思われる。今後も継続を期待する。</li> </ul>					

(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		
	人員配置数		7名/1日		7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		年6回		
	健康保険料・各種納税納付率		100%		100%		
	経常収支比率		100%		102.2%		
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 日常の管理運営体制については、仕様書の定める条件を満たした適正な人員を配置し、円滑に業務を行いました。自主事業の運営についても、経験豊富なスポーツドクター・健康運動指導士のもと、健康・スポーツに関する講座を展開しました。また、芝生や樹木の管理については、実務経験の豊富な副施設長を中心に、本社事業部より派遣された専門スタッフの協力のもと、前年度よりも計画的かつ効率的な管理を実践しました。</p> <p>② 全職員を対象に接遇・個人情報管理・施設管理等の研修のほか、外部研修にも積極的に参加し、来館された利用者に親切丁寧で適切な対応を行うためのスキルアップに努めました。</p> <p>③ 法定福利厚生は勿論、栃木市勤労者福祉サービスセンター（ウェルワークとちぎ）への加入の斡旋、健康診断、従業員懇親会の補助、栃木県社会保険協会への加入（各種割引券の発行）、関係関連施設の利用補助等を行い、勤労意欲や能率の向上を図りました。</p> <p>④⑤ 社会保険労務士や税理士の助言・指導を得ながら納税し、財政状況を健全に保ち、適切な運営を行いました。</p>						
施設所管課コメント	・施設を運営するにあたり、貴社内部の管理運営体制は適正かつ充実しているものと理解する。						

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み						
評価要素	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	緊急時の危機管理体制等が確立されているか				
	③	避難訓練や防災訓練を適切に行っているか				
	④	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	
	日常点検		毎日実施		毎日実施	
	安全定期点検実施回数		年12回		年12回	
	消防防災訓練実施回数		年2回		年2回	
	事故発生件数		0件		1件	
	労働災害発生件数		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
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<p>①安全マニュアルに基づき、社内研修を定期的に行い、日常の点検及び巡回は毎日実施し、危険箇所は発見次第即時対応しました。特に浴室は利用者の少ない時間帯の定期巡回の回数を増やし、身体的な不安や体調の不良が見受けられる方へは声をかけるよう努めました。防犯については、夜間の警備業務の委託や、こまめな見回りを行うとともに、地域の警察との連携として、巡回時の立ち寄りや、交通事故・詐欺被害等の防止活動を館内にて実施しました。なお、設備の法定点検は適正に行いました。</p> <p>②社内及び市担当課との緊急連絡網を整備し、緊急時にも迅速な連絡・対応がとれるよう備えています。救急車の要請が2件ありましたが、職員による適切な対応もあり、その後大事には至っておりません。防災については、台風や水害、大雪等が予想される際は、市と連携を図り、速やかな対応・報告が行えるよう備えました。</p> <p>③消防計画に基づき、10月と3月に消防総合訓練を行いました。施設職員全員が参加し、防災意識を高めました。 なお、屋外管理中に生垣が一部焼失する火災事故が1件ありましたが、一人で作業を行っていたことにより、発見と初期消火に遅れが生じたものでした。以後の業務では二名以上であたることと、燃料等を扱う場合は消火器の携行を徹底するよう改善しています。</p> <p>④個人情報保護規定を設けスタッフ研修を行い、適切な管理を行いました。</p>					
施設所管課コメント	<p>・毎日点検を実施し、利用者である高齢者の安全を考慮していただいている。生垣の焼失事故については、既に植栽管理について改善はされているが、同様の事故が起こらないように注意を払っていただきたい。</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	25
(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	12	12
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	16
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	12	12
評価点合計	100	85	85
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
選定委員会コメント				

## (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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	28年 3月期	29年 3月期	30年 3月期
資産総額	73,162,220	84,767,322	81,825,037
売上高	314,746,038	323,772,988	324,008,834
経常利益	13,457,311	11,833,051	7,108,903
当期利益	9,274,323	9,249,379	5,363,534
経常収支比率	104.4%	103.8%	102.2%

※ 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	28年 3月期	29年 3月期	30年 3月期
経常費用	303,820,797	314,574,388	319,987,349
経常収益	317,278,108	326,407,439	327,096,252
経常収支比率	104.4%	103.8%	102.2%

○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

・本年度も経常収益が見られた為、昨年と同様に「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、トレーニングマシンの整備」に極力投資し、更に予算では賅いきれない修繕（老朽化が進むなど、危険性が高まっている設備や施設）に力を入れ、市民（利用者）サービス、安全性、満足度の向上に努めました。