

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	栃木市大平まちづくり交流センター(プラッツ大平)
	所在地	栃木市大平町富田558-11
	施設内容	飲食、販売、観光情報等の発信、貸家の施設
指定管理者	名称	株式会社プラッツおおひら
	所在地	栃木市大平町蔵井2007-10
	主な業務内容	栃木市大平まちづくり交流センターの管理運営

(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		
	利用者案内掲示数			6箇所	6箇所		
	アンケート配布数			1,000枚	789枚		
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	Ⅲ	0.6	15	Ⅲ	0.6	15
指定管理者コメント	①施設の運営に関する基本方針を常に見られるところ(館内6か所)に掲示し、職員に「スタッフ心得書」を常に携帯させ指導しております。またテナントも同じ気持ちで施設利用者として接するようテナント内に掲示(3店舗)しております。②お住まいの地域に関わらず利用して頂ける全てのお客様に満足いただける様商品知識の徹底とサービスを心掛けております。③アンケート調査回収率78%でした。ご意見や要望になるべく添えるよう取り組んでおります。④利用者からのクレームやご意見は業務連絡ノートに記載し職員全員が必ず目を通すようにしています。お客様には迅速、丁寧に対応し改善に努めています。						
施設所管課コメント	・アンケート結果に基づく、利用者ニーズの把握、施設運営へのフィードバックが不足していると思われる。						

(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	
	イベントチラシ発行回数			年4回	年4回	
	イベント開催数			年5回	年5回	
	年間利用者数			110,500人	134,877人	
	貸館利用者			6,500人	7,468人	
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	①自主事業計画を基に取り組んでおります。②イベントチラシの発行、館内配布、外での販売業務時(イベントなどの販売ブース出店)でのパンフレット配布などを行い当施設のPR、案内に努めております。また新商品やイベントの案内、活動の様子などをツイッターを使い発信しております。更なる地元のお客様との繋がりや遠方のお客様など幅広く色々なお客様との繋がりに役立っていると感じております。③富田地区中心市街地商業振興会の活動、会議に積極的に参加し、近隣地域の情報収集や意見の交換を積極的に行い利用者や地域住民への満足度を高めるために努力しております。(花いっぱい運動、トップと語る会など)					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・駅前という立地を活かした、賑わい創出のイベントに一工夫が欲しい。 ・指定管理者の裁量において開館時間などのより柔軟な施設管理業務のあり方について検討を要する。 					

(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		
	スタッフ館内清掃		週3回		週6回		
	レジ袋削減継続実施		85%		88%		
	最大需要電力		60Kw		60Kw		
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
	15	I	1.0	15	II	0.8	12
指定管理者コメント	①指定管理料の収支は概ね適正に行われております。②③経費の削減を目標とし各業者との交渉、提案を積極的に行いました。週3回の委託清掃を廃止し、スタッフがトイレ、館内清掃を朝・夜行っております。また物産業者によるクリーン運動(月1回)を実施し駐車所や中々手の行き届かない部分を清掃しております。経費削減によりサービス低下にならないようスタッフ一同協力し合い努力しております。④管理施設、備品の管理においても安全で適正な保安管理と維持管理ができています。エアコン、電気など無駄が無いよう、節電を意識し徹底して管理しております。						
施設所管課コメント	・委託業務の見直し職員による実施など、経費削減に取り組んでいた。一方では、施設の管理において、経費削減にこだわるあまり、適切な修繕等が行われていなかった。						

(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			3人	3人	
	研修会開催数			1回	1回	
	研修会参加数			2人	2人	
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	III	0.6
指定管理者コメント	①施設を維持していく上での有識者の配置については、現商工会会長を筆頭に大平町商工会理事等を取締役に配置し組織体系を保持しております。②職員の指導、育成につきましては勉強会や研修会等に積極的に参加しております。それらの内容は全職員にも行き届くようスタッフミーティングを行ったり業務連絡ノートを活用して情報や意見の交換を行っております。③④納税を含め財政状況に異常はありません。					
施設所管課コメント	・常勤の職員(施設長)が退職し、その後は臨時職員で対応している状況にあり早急な改善を指導していたが改善されなかった。					

(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	
	施設安全点検			年2回	年2回	
	消防避難訓練実施回数			年2回	年2回	
	消防訓練参加人数			60人	56人	
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	20	II	0.8
指定管理者コメント	<p>①スタッフ・テナントの連携により、常に施設内に異常がないか気を配り、日々の事故防止に努めております。異常や危険箇所があった場合は直ちに報告・相談し改善に努めています。(「心得書」の共有化)②緊急時の危機管理として、利用者の安全確保のために消防計画を作成しております。③非常事態の時にスタッフ・テナントが連携して対応できるよう合同避難訓練・模擬火災訓練を年2回、防災設備業者の指導を基に実施研修(年1回)を行っております。(テナント笑心吉店主が「甲種防火管理者」有資格者)④個人情報の漏洩を防ぐ為徹底して管理に努めております。</p>					
施設所管課コメント	<p>・防火管理者について指定管理者の常駐職員が持つことを指導してきたが、改善されなかった。</p>					

別紙 1

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	15	15
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	12	12
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	12
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	12
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	16
評価点合計	100	82	67
総合評価		B	C

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

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	平成27年度	平成28年度	平成29年度
資産総額	15,275,346	11,625,155	13,182,582
売上高	31,943,434	34,869,886	27,090,581
経常利益	294,934	52,463	3,096,414
当期利益	294,934	52,463	2,459,254
経常収支比率	100.93%	100.2%	112.7%

※ 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年度	平成28年度	平成29年度
経常費用	31,649,373	34,818,433	24,164,524
経常収益	31,944,307	34,870,896	27,242,938
経常収支比率	100.93%	100.15%	112.74%

○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