

## 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	栃木市総合運動公園
	所在地	栃木県栃木市川原田町760番地
	施設内容	公園と運動施設
指定管理者	名称	(株)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	栃木市総合運動公園の管理・運營業務

## (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		
	基本方針・PASSの理念等の講習			年6回実施	年6回実施		
	定期アンケート回数・集計数			年2回実施・300枚	年2回実施・300枚		
	利用者満足度			70%程度	75%程度		
	苦情処理率及び意見・要望反映率			処理率100% 反映率60%程度	処理率100% 反映率75%程度		
日程調整会議回数及び日程調整率			年1回・90%	年1回・100%			
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	II	0.8	20	I	1.0	25
指定管理者コメント	①全てのスタッフに対し、仕様書・事業計画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。 また、都市公園の健全な発達を図り、もって公共の福祉の増進に資することを目指し、施設の管理運営を行いました。						
	②全職員を対象に、接遇・個人情報管理・施設管理などの社内研修及び、外部研修も行い、来園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。 また、市が導入した「公共施設予約システム」と当社独自の管理システムを並列処理して、引き続き利用者の利便性の更なる向上を図りました。 なお、利用者の予約・受付及び報告等業務を整備して、利用者等の効率性、利便性・平等性に配慮した貸し出しに努めました。						
	③イベント時や定期的なアンケートの他「ご意見箱」を有効活用し、一部のご提案やご意見だけではなく、利用者全体の公平性を保ちながら、運動公園を安心・快適に利用していただけるよう努めました。						
	④直接の苦情等には、親切丁寧に説明し対応し、市への苦情等に対しても、所管課及び関係各課との今まで培ってまいりました経験を活かし、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"> <li>・公共施設であることを理解のもと、条例等に基づき適切に管理運営され、市民に対して平等性が確保されており、また、ネット予約等により利便性向上も図っている。</li> <li>・日程調整会議により、各団体による利用の円滑化を図っている。</li> <li>・利用者からの要望等に適切に対応し、その意見等も積極的に取り入れている。</li> <li>・ほぼ計画値どおりの実績であるが、公共施設であることを理解し良好な管理がなされているため、この評価とした。</li> </ul>						

(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		
	公園施設利用者数		前年度比1%アップ		前年度比4.6%アップ		
	HP更新・チラシ発行・館内表示更新回数		年12回更新・年2回発行・毎月1回更新		チラシ年2回発行 HP毎月1回以上更新		
	自主事業参加者数		前年度比5%アップ		前年度比8.2%アップ		
	協働事業実施数		年6回実施		年12回実施		
	時間外開館・閉館対応率		100%		100%		
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スポーツ施設的环境を整えるとともに、「都市公園条例」に基づく公園エリアとして、各種スポーツ施設を除く芝生広場・多目的広場・わんぱく広場をはじめ、公園内の散策路・水路・池及び樹木等の良好な維持管理に努め、公園総利用者数は45万人から47万人へ4.6%の増加となりました。 また、通常営業はもとより、大会等は、事前に主催者と綿密な打合せを行い、定刻前の開場にも協力し、円滑に運営を行いました。						
	②広報・宣伝活動として、栃木市公式ホームページ・SNS・新聞折込みチラシ等にて『栃木市総合運動公園』のPASSシステム等の活用情報を周知し、利用者の増加及び満足度の向上を図りました。						
	③運動公園を利用する多くの市民のニーズに応えるべく、安全で運動効率の高いノルディックウォーキング・人気の高いピラティス教室や高齢者も気軽に参加できるコアコンディショニング教室などを3ヶ月ごとに見直しながらい、卓球大会・スポーツ婚活・水中運動会（キッズ）などのイベントも実施し、更に幅広く利用促進を図りました。						
	④「とちぎメディカルセンター」と協力しながら、年間計249名に対してスポーツ・健康相談を実施し、運動の可否判定とスポーツ医学に基づいた運動指導を行いました。 また、理学療法士の採用により、メディカルチェックに基づいたトレーニングプログラムの作成・指導及び個別に運動指導するパーソナルトレーニング等の強化を図り、年間計1,048名に実施しました。 なお、中高生のインターンシップや市民のボランティア活動などを積極的な受入れをしたり、栃木市体育協会主催の大会やイベントをはじめ、とちぎ協働まつり、栃木青年会議所、栃木UVA主催イベントなどには、事前会議から参加するなど、綿密な連携・協力を行いました。						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 様々な自主事業を実施することで、利用者の増加につながっている。</li> <li>・ 年間を通して、各競技施設、緑地、樹木等の維持管理を適切に行われており、特にサッカーの会場となる陸上競技場の芝管理については、これまでの経験を生かして良好な競技環境を維持できている。</li> <li>・ 各大会やとちぎ協働まつり等のイベントに積極的に関わり、時間外の開場にも協力している。</li> </ul>						

(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		
	経費削減率（外部委託料・光熱水費・燃料費）		前年度比1%削減		前年度比6%増		
	利用料金額		前年度比1%増		前年度比0.03%増		
	業務実施回数		仕様書回数実施		仕様書回数以上実施		
	施設・設備等点検回数・小破修繕率		年25回・85%		年75回・85%		
	備品等更新額		1,000,000円		1,919,035円		
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	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
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。 また、施設の利用率増加の施策のひとつでありますPASS事業の充実により、各種教室等の参加者が増加し、利用収入は今年度も増加しております。						
	②経費削減率1%削減を目標に取り組んできましたが、電気及び各種燃料について、使用量は前年程度でしたが、単価高騰により料金が6%の増加となってしまいました。 電気料及び燃料代は支出が増加しましたが、園路灯や各施設の照明を季節にあったタイマー管理により、節電に努めるとともに、利用者へは節電のポスターを掲示し、協力の呼びかけを随時行い意識の高揚に努めました。 また、経費の削減が適正利用となり、サービスの向上に繋がるよう、積極的に器具や道具類の更新・購入をしました。 なお、無線LANによる複数施設の顧客管理一元化システムと、券売機（3台）により、受付及び会計業務等を効率化しました。						
	③一部委託業務については、適時見積合わせを行い、委託箇所によっては複数年での契約として経費節減に努めました。						
	④野球場や陸上競技場等を年間を通して県内でもトップクラスのコンディションに保ち、清潔感溢れる公園づくりをするため、仕様書の回数を超えて芝刈りや除草・整備・翌年度に向けた冬季期間の整備などを実施しました。 また、老朽化が進むなど、危険性が高まっている設備や施設（芝生グラウンドのベンチの修繕及びフレームの塗装や、プール排煙窓の修繕など）は、利用者の安全性、利便性を考慮し、修繕費予算枠を超えて修繕・改修を実施した。なお、市に実施していただいた施設修繕については、業者との打合せなど全面的な協力をし、迅速な修繕を支援しました。						
施設所管課コメント	・光熱費等料金の上昇や施設の老朽化など外部要因による経費の増加がある中、その増加を抑えるための努力を行っている。 ・自主財源等による備品の更新や、施設修繕を数多く実施し、サービスの向上や施設の適正な管理に努めている点を評価した。						

(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	
	人員配置数（パート数含む）			職員19名、パート・7MM <sup>1</sup> 135名 勤務計画により配置	職員18名、パート・7MM <sup>1</sup> 135名 勤務計画により配置	
	有資格者勤務人数			12人	12人	
	研修会開催数			年6回開催	年6回開催	
	健康保険料・各種税金納付率			100%	100%	
	経営収支比率			±0%	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
	20	I	1.0	20	II	0.8
指定管理者コメント	①スポーツに関する専門家であり、経験豊富なスポーツドクター（オリンピック選手団に長年帯同）、フィットネスディレクター（スポーツクラブ経営者）、理学療法士、健康運動指導士、トレーニング指導士の他、ボイラー技士、衛生工学衛生管理者、体育施設のマネジメント能力向上のための体育施設運営士などを適材適所に配置し、利用者のニーズに沿いながら的確に運営いたしました。					
	②全職員を対象に接遇・個人情報管理・施設管理などの研修のほか、外部研修にも積極的に参加し、来園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。					
	③法定福利厚生はもちろん、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などを行い、勤労意欲や能率の向上を図りました。					
	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。					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各施設に経験のある職員を適切に配置し、サービス向上に努めている。</li> <li>・公園管理においても経験のある職員が樹木管理等を行うことで、外部委託を減らし、経費削減、速やかな対応ができています。</li> <li>・研修等を適切に実施することで、接客向上、安全性確保に努めている。</li> <li>・ほぼ計画通りの実績であり、良好な管理体制が行なわれているためこの評価とした。</li> </ul>					

(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	
	安全点検実施回数			年12回実施	年12回実施	
	消防防災訓練実施回数			年2回実施	年2回実施	
	安全講習会開催数・個人情報対策			年5回開催・100%	年5回開催・100%	
	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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	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いたしました。 また、防犯につきましては、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、栃木警察署、地元の駐在所と連携し利用者の安全確保に努めました。					
	②利用者の特に多い週末にスポーツドクター（園長）が勤務し、緊急時の対応に備えました。 また、救急車要請や急患搬送については、近隣のメディカルセンターとの連携を図りながら迅速に対応した。 社内緊急連絡網により、緊急時の連絡及び対応等の確認を行い、防災については、総合運動公園が市の避難場所に指定されていることから、地震・台風等の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ることとしています。					
	③不測の事態に備え、消防本部と連携して消防訓練等を年2回実施しました。 また、消防本部署員立会いによる心肺蘇生法を主体とした救急救命訓練と訓練用人形を借用しての水難救助訓練を6回実施し、その際AEDを適切に操作するための訓練も併せて実施しました。 救急体制では、消防署との連携と併せて、とちぎメディカルセンターとの連携を図りました。					
	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。					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設点検、巡回等を計画どおり実施し、安全確保に努めている。</li> <li>・救急救命訓練等を数多く実施し、緊急時への備えができています。</li> <li>・良好な安全対策、体制がとられているため、この評価とした。</li> </ul>					

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	20	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	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	88	89
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カ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、更に予算では賄いきれない修繕（老朽化が進むなど、危険性が高まっている設備や施設）に力をいれ、市民（利用者）サービス、安全性、満足度の向上に努めました。