

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成30年度分）

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（入浴施設等）、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（会議室等）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6丁目26番3号
	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、警備保安業務、受付等に関する業務）

（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			
	市内外の各地域の平等利用促進を目的としたチラシ配布		延べ40ヶ所	延べ44回			
	施設利用年代の平等を促進するための催し		年間20回	年間17回			
	ご意見箱設置によるアンケートの実施		3個にて実施	3箱にて実施			
	貸本スペースの継続		継続	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	<p>① 施設の設置目的を鑑み、運営方針を掲示しております。業務連絡ノートを活用しながら、情報の共有と意識づけの取組みを継続して参りました。</p> <p>② 施設予約などの利便性のため、インターネット予約システムの活用を進めております。また、インターネットが苦手な方に関しては、電話対応、直接対応などで受付対応しています。</p> <p>③ アンケートボックスを3か所に設置し、意見の収集を図りました。その他、イベントや企画の開催時に別にアンケートを収集するなどして、様々なご意見をいただいております。平成30年度におきましては、180枚のアンケートを収集いたしました。</p> <p>④ 利用者からの苦情については、よく伺ったうえで、苦情の種類を区分けし重要度ごとに判断しております。特に安全面の改善については、優先的に対応しております。</p>						
施設所管課コメント	<p>・施設利用の利便性、平等性を念頭に運営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人～600人と様々な利用者の方がいるものと思います。全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。</p>						

(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		
	施設チラシ発行による広報		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40回更新		年間59回		
	トレーニング自主事業の開催		6教室開催		9教室		
	イベントの実施		年10回実施		17回実施		
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	評価点
	20	I	1.0	20	II	0.8	16
指定管理者コメント	<p>① 施設の設置目的に基づく運営方針を掲示し、運営を行っております。平成30年度は事業計画通りに運営を致しました。</p> <p>② 継続し、インターネットブログやチラシの作成などの広報を実施しております。</p> <p>③ 施設の開館時間は、条例に基づき運営しております。一方健康診断による早朝対応や、夏場のトレーニングサマータイムのほか、エントランスホールでの世代を超えた催しなどを実施いたしました。</p> <p>④ 地元自治会や、大平ワイワイテラスなど、地元地域の活動に交流し協働してイベントを実施いたしました。また、社会福祉協議会主催のふれあい健康福祉まつりなどにも協力しもりあげることができました。</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		毎月監視		毎月実施		
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	評価点
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<p>① 指定管理料などの収支手続きについて、適切に対応しております。</p> <p>② 経費削減の取組みの一環として、デマンド監視装置による電気使用状況の確認を日々行なっております。これにより、電気使用の抑制を目指します。外注作業の内製化による経費節減も検討し取り組んでいます。</p> <p>③ 外注作業の内製化などによる経費節減に取り組んでおります。</p> <p>④ エコオフィスに係る活動を推進し、印刷用紙の再利用や、印刷枚数の削減を目標にペーパーレス化を推進し環境配慮への取組みを行っております。</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います。</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	
	入浴施設衛生管理者講習（レジオネラ属菌等）の実施			1回	1回	
	感染症対応研修（インフルエンザ・ノロウイルス）			1回	1回	
	普通救命講習の実施			1回	1回	
	認知症サポーター養成講座の開催			1回	1回	
	雇入時教育の実施			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	1	1.0	20	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>① 施設の適正管理のため、必要な人員配置を行っております。</p> <p>② 職員の育成研修に重点を置き、毎年各種研修を繰り返し実施し、知識の習得に努めております。新たに雇用した職員についても、適宜教育を行い、業務を適切に行えるように対応しております。</p> <p>③ 残業時間の抑制や有給の取得など、積極的に行っております。</p> <p>④ 各種税金および社会保険料等は適切に納付しております。</p> <p>⑤ 弊社の財務状況は健全です。</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、様々な利用者があり、問題も生じる確率が高いと思われます。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安全対策のため、日常的な点検を行っております。監視カメラを用いて点検を行っているほか、避難通路の確保、火気の点検、設備の稼働点検、AED点検など、日々状況の確認をしています。作業時の安全確認などにも留意しております。</p> <p>②緊急時対応マニュアルを整備しているほか、だれもが即時に対応出来るようシンプルに対応方法を定め、対応しています。</p> <p>③消防避難訓練を年2回実施しております。特に消火栓の操法訓練なども定期的を実施しております。</p> <p>④栃木市個人情報保護条例に則り、個人情報の保護について、必ず施錠できる部屋・場所に保管を行っています。また、廃棄の際には、必ず裁断し処分しております。</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ます。昨今、突然人に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	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	93	80
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	平成28年度	平成29年度	平成30年度
資産総額	1,964,786,000	2,045,365,000	2,200,210,000
売上高	4,133,454,000	4,252,900,000	4,308,883,000
経常利益	233,972,000	246,392,000	243,227,000
当期利益	153,840,000	161,365,000	159,788,000
経常収支比率	105.97%	103.64%	103.86%

※ 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28年度	平成29年度	平成30年度
経常費用	3,919,538,000	4,115,746,000	4,157,583,000
経常収益	4,153,558,000	4,265,564,000	4,317,372,000
経常収支比率	105.97%	103.64%	103.84%

○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

弊社の経営状態は、健全です。