

## 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

## (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			毎月1回	年6回実施	
	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件	336枚	
	利用者満足率			80%	92%	
	利用者意見反映率			60%	75%程度	
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
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8
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。					
	②全職員を対象に、接遇・個人情報管理・施設管理等の社内研修及び、外部研修も行き、全ての利用者に親切丁寧で、平等性を損なわぬ対応ができるよう、スキルアップに努めました。利用者に向けては、利用案内や館内規則等を明示し、かつ意見や要望等を直接対話で把握できるよう、積極的な受付対応と環境づくりに取り組みました。					
	③年2回の定期アンケート調査や、常時設置している意見箱、及び日常の利用者との対話から得られた意見や要望について、市担当課との意見交換も交えながら、可能な限り迅速に対応できるよう努めました。					
	④各利用者の立場により意見の異なる案件への対応として、試験的な導入・施策を積極的に行うことで、利用者の意見を収集・把握し、反映させながら改善していくかたちで、利便性の向上を図りました。					
施設所管課コメント	・利用者の各種意見に対し丁寧な対応を行っており、日々適切な施設の運営が図られています。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		42,000人		42,486人		
	ホームページ更新数		年12回		年12回以上		
	広報紙発行・掲載数		年2回		年2回		
	自主事業参加者数		前年度比3%増		0.1%減		
	地域との協働事業数		年3回		年7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	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約4%程度減となりましたが、計画値には沿った数字となっています。利用者数の減少に伴い、自主事業では全体の人数は若干名減りましたが、講座の参加者総数は約6%増となりました。						
	②施設ホームページは随時更新に努め、自主事業の参加者募集には広報とちぎを活用しました。また地域情報サイト「栃ナビ！」への掲載を行いました。						
	③休館日を臨時開館し、地域団体のカラオケ発表会・交流会を年3回実施しました。近隣地域の新規利用者の取り込みともなっています。新規事業としては、今までの対象とは異なる、幼児向けの体操教室を企画しました。また、老朽化したカラオケ機器・設備の更新を年度末より行い、利用促進キャンペーン実施しました。						
	④渡良瀬バルーンレース参加者の宿泊利用をはじめ、クールシェア、ウォームシェア等の市の事業への積極的な協力を行いました。また、地域のシニア団体のイベントや学校行事、ボランティア団体や消防団等の活動に協力しました。						
施設所管課コメント	・今までに利用の少なかった若年層の利用者増に向けた各種講座やイベントの開催が効果を示しています。地域に根差した取り組みや市内外の利用者の取り込みに工夫を凝らし、さらなる利用者数の増加を目指していただきたい。						

(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		前年度比2%削減		1.1%削減		
	見積合せ実施回数		10件		10件以上実施		
	自己修繕実施回数		5回		5回以上実施		
	省エネ・省資源対策		実施		実施		
	業務実施数		仕様書回数実施		仕様書回数実施		
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	①専任の社会保険労務士や税理士の助言・指導を得ながら業務を行い、財政状況を健全に保ち、国県市への納税等適切な運営を行いました。						
	②外部委託料・光熱水費・燃料費の経費削減の取組みについては、目標値には達しなかったものの、前年度比では削減となりました。雨季の長さに伴う害虫の発生増や、夏の猛暑対策等、外的要因にも作用される面がありますが、電気やガスは業者との契約を見直す等し、使用料を抑えるよう努めました。その結果、光熱水費・燃料費に関しては、前年度比3%弱の経費削減となっています。経費の削減努力に対して、利用者サービスを向上させるという面で、男女浴室の改修を始めとして、設備の更新や修繕等は前年度よりも予算を増額、あるいは会社としての投資を行いました。						
	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削減に努めました。シルバー人材への委託に関しては、業務内容や勤務時間の見直しを行いました。						
	④備品の管理については、日常の管理・点検によって、故障や不安のある箇所は早期補修に努めました。施設管理に関しては、老朽化や経年劣化に伴う危険性や消耗度合、及び使用頻度等から適時優先度を判断し、利用者の安全性、利便性を考慮のもと、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等については、業者との打ち合わせ等全面的な協力をし、迅速な対応を支援しました。						
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します。</li> <li>修繕についても、自己修繕実施回数は、経費削減のための努力の証であると思われます。今後も継続を希望します。</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		
	施設長ミーティングの実施		年12回		年12回実施		
	職員研修会実施数		年6回		年6回実施		
	健康保険料・各種税金納付率		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	I	1.0	20	II	0.8	16
指定管理者コメント	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、食堂の運営及び調理には調理師免許有資格者を複数名配置しました。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、計画的かつ効率的な管理を実践しました。						
	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。						
	③ 法定福利厚生は勿論、健康診断、栃木県社会保険協会への加入（各種割引券の発行）、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）への加入補助、従業員懇親会の補助、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。						
	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	・ 施設を運営するに当たり、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します。						

(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回実施		
	消防防災訓練実施回数		年2回		年2回実施		
	安全講習会開催数		年3回		年8回実施		
	救急車等緊急対応率		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	II	0.8	16
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しました。特に浴室利用における体調不良者の早期発見・救急対応には、全職員が高い意識を持って臨み、救急隊員との連携を図りながら、大きな事故や重篤な事態は発生しませんでした。また、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、地域の警察と連携して、利用者の安全確保に努めました。						
	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ました。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・報告を行うこととしています。						
	③消防計画に基づき、消防本部と連携して、年2回の消防総合訓練を行いました。また、社内で消防本部署員立会いによる救急救命訓練と水難救助訓練を年6回実施し、AEDを適切に操作するための訓練も併せて実施しました。						
	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	・毎日点検を実施し、利用者である高齢者の安全に配慮いただいています。引き続き、事故の防止や安全確保に努めていただきたいと思います。						

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	20
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	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	20	16
評価点合計	100	88	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	29年 3月期	30年 3月期	31年 3月期
資産総額	84,767,322	81,825,037	88,680,854
売上高	323,772,988	324,008,834	321,353,177
経常利益	11,833,051	7,108,903	7,990,561
当期利益	9,249,379	5,363,534	4,021,680
経常収支比率	103.8%	102.2%	102.5%

※ 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	29年 3月期	30年 3月期	31年 3月期
経常費用	314,574,388	319,987,349	315,347,275
経常収益	326,407,439	327,096,252	323,337,836
経常収支比率	103.8%	102.2%	102.5%

○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。