

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和元年度分）

施設	名称	栃木市岩舟健康福祉センター「遊楽々館」
	所在地	栃木市岩舟町三谷1038-1
	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	宮ビルサービス株式会社・（有）エヌ・エス・リンク共同事業体
	所在地	栃木県宇都宮市今泉町847-16
	主な業務内容	総合ビルメンテナンス業（建物管理業務・設備管理業務、清掃業務、警備業務）

(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
	1、入浴者数		69,400人/年	73,709人/年
	2、トレーニング利用者数		20,000人/年	16,383人/年
	3、カラオケ利用者数		13,000人/年	14,594人/年

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市との協定に基づき、施設の運営規則を作成し、事務所・休憩室に掲示し、従業員に周知、徹底を図っております。10時の開館前には、各担当者とミーティングを行い、その後、センター長及び副センター長・事務担当者全員、玄関でお客様をお迎えし挨拶しております。</p> <p>②高齢者の利用が多い施設ですので、特に安全面には注意して運営しております。車椅子の利用者及び駐車場には身障者用駐車スペースを建物近くに設置しております。カラオケルーム（大広間）は受付順番を確保し、市民誰もが公平に利用出来るよう配慮しております。</p> <p>③館内に常設してある意見箱を毎月末に集計し、お客様の意見を聞き、内容を本社及びセンター長と協議し、すぐ出来る内容は実行しております。年2回、一般入場者を対象にアンケート調査を依頼しております。</p> <p>④アンケートによる苦情、直接口頭による苦情等は、その都度お客様の目線にて良く話を聞き対応しております。施設内で判断できない時には、毎月開催している運営会議にて、栃木市担当課（包括ケア推進課）と協議して対応しております。</p> <p>⑤本年は3月3日より、コロナウィルス感染症対策で、トレーニングルーム・カラオケ・大広間・静養室の利用を休止しております。</p>
-----------	--

施設所管課コメント	<p>・お客様のご意見を受けて業務改善を実施していただくなど、サービス向上のために不断の取組をされているものと理解しています。</p> <p>・台風19号災害の際は、被災者の無料入浴に協力をいただき、感謝申し上げます。</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	
	1、イベント情報回覧回数			12回/年	12回/年	
	2、イベント開催回数			182回/年	158回/年	
	3、イベント情報掲示数			36箇所/月	36箇所/月	
	4、自主事業（物品販売）の実施			308日/年	308日/年	
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	<p>①市に提出しております事業計画書に基づき、管理運営しております。</p> <p>②毎月開催しているイベント情報を、旧岩舟地区自治会にて回覧し、新規利用者の増加及び市民の皆様へのPRを図っております。又、町内36箇所（各地区の公民館・商店・静和駅前等）にイベント情報を掲示しております。またホームページも毎月更新しており、多くの市民の皆さんの情報源となっております。</p> <p>③土・日・祭日のイベント開催時は、お客様の為に早めに開館しております。又、平成29年4月1日より、栃木市条例変更により、30分間営業が延長されました。イベント開催につきましてはマンネリ化をさげ、新たなイベント（10名）と交渉し、お客様が満足できるように努力しております。本年度は7回のカラオケ大会を企画し、賞品を提供し多くの参加者に喜ばれました。又、新規の方も多く参加出来るように対処してきました。</p> <p>④-1 4月上旬に「ゆららさくら祭り」及び8月中旬に「ゆらら郷土芸能祭り」を岩舟郷土芸能団体協議会と連携をとり開催し、ゆらら館のPRに努めました。</p> <p>④-2 自主事業（物品販売）では、当施設にはレストランが無い為、事務所前、入浴施設入口で、カップラーメン、弁当、つまみ、菓子等を販売し、又、季節によってイチゴ、ブドウ、野菜等も地元の農家より仕入れ、新鮮で安く販売し、利用者に大変喜ばれ、売り上げも毎月増加しております。併せて洋品類も販売し、値段も安価の為、好評を得ております。</p>					
施設所管課コメント	<p>・施設利用者獲得のため様々な方策を考え、運営をしていただいているものと理解しています。</p> <p>・イベントについては、台風災害と新型コロナウイルス感染症の影響がなければ、計画値をほぼ達成できたものと考えております。</p> <p>・台風第19号災害と新型コロナウイルス感染症による利用休止期間があったため、一概に比較は難しいが、平成29年度から、入浴者数とトレーニング利用者数の実績が減少しているため、利用者増に向けた取り組みを引き続きお願いしたい。</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		
	1、電気量削減率			前年比 1%	前年比 2%		
	2、燃料費削減率			前年比 3%	前年比 6%		
	3、設備保守料削減率			前年比 1%	前年比 0%		
	4、運営費削減率			前年比 1%	前年比 4%		
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収支については、専用口座で管理し、毎月度外部会計事務所の確認を受けて、指定管理料金・利用料金・自主事業等の収入及び修繕費、消耗品等の支出等の収支管理を適正に行っております。</p> <p>②本社の担当責任者とセンター長・副センター長とで、経費の見直しをし、効率的な経費の削減をしていますので、サービス低下、お客様より不満をいただく事なく、運営しております。</p> <p>③設備の修理等は本社技術担当により直営で行っており、又、外部に委託する場合は、当社の設備技術者により、見積書・技術的修理等の内容を厳重にチェックします。又、清掃は直営により実施しております。</p> <p>④建物、設備等の日常点検は計画的に実施し、栃木市委託のカワダ空間工房の指導も受け、建築物、設備、備品等の管理、省エネ、環境等への配慮も適切に行っております。</p>						
施設所管課コメント	<p>・経理事務及び経費等の節減について、適切に行われているものと思料します。</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	
	1、健康運動実践指導者の配置			2名	2名	
	2、所轄課との運営会議開催			1回/月	1回/月	
	3、カラオケ操作及びレジ講習会開催			2回/年	2回/年	
	4、接客マナー講習			2回/年	2回/年	
	5、本社による実務教育			1回/月	1回/月	
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	I	1.0
指定管理者コメント	<p>①法的点検検査を実施し、関係機関に提出しております。職員の配置は適切に行っております。</p> <p>②スタッフ全員に指定管理者制度の目的と勤務の心構えを携帯させ指導と育成に努めています。本社担当者が従業員及び人材シルバーセンターを対象に、指導しております。</p> <p>③問題ありません。充実しております。（健康診断等）</p> <p>④法的な支払いは全て完納済です。</p> <p>⑤健全なる運営を保持しております。</p>					
施設所管課コメント	<p>・お客様から市に対して、管理運営に関する苦情が届くこともなく、職員研修等が適切になされていると考えています。</p> <p>・運営会議において相互に疑問点等を解消し課題に対応する運営体制を整えており、適切に管理されているものと理解します。</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		
	1、保守点検の計画実施		全て実施		全て実施		
	2、浴槽水の残留塩素測定		6回/日		6回/日		
	3、避難訓練の実施		2回/年		2回/年		
	4、事故件数		0件/年		0件/年		
	5、施設巡回警備		3回/日		3回/日		
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年度計画により法定点検及び安全点検を確実に実施しております。</p> <p>②事務所に緊急連絡網を掲示対応しております。（栃木市所轄課、現場、本社との連携は常日頃より重点的に行っております。）</p> <p>③所轄消防署立ち会い・指導のもと、職員全員そして施設内に常駐する社会福祉協議会の職員や、来館していたお客様も含め、年2回避難訓練を行っております。不特定多数の人達に対する避難誘導の訓練は特に力を注いでおります。</p> <p>④ホームページ上ではもちろんの事、通常書類において個人情報外部に漏れないように、適切に管理しております。外部者より電話の問い合わせには特に注意しております。</p>						
施設所管課コメント	<p>・施設の点検については、恒常的に点検を実施しており安全に運営をしているものと理解します。</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)	第3次評価点 (選定委員会評価)
(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み	25	25	20	20.6
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	16	16.4
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	11.6
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	20	17.1
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	16	17.5
評価点合計	100	97	84	83.2
総合評価		A	A	A

第3次評価（選定委員会評価）

選定委員会コメント

【平等利用の確保とサービス向上の取組み】

- ・施設利用者にとって使いやすい配慮や、市民の立場に立った取組取組みがなされている。
- ・トレーニング利用者数の計画値を達成するよう努力されたい。

【施設の効用を最大限に発揮する取組み】

- ・ハイキング利用者等を取り込み、入浴の利用者増が図られ、施設の『健康増進』という目的に合致する取組みがされている。
- ・今後は、コロナウイルス感染症の影響で、イベント及び物品販売の停滞が予想されるので、新たな集客プランを考えられたい。

【その他】

- ・管理状況評価実施要領の評価基準に基づいた評価を徹底されたい。
- ・使用している数値は、資料間で相違が無いように注意されたい。

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み (共同事業体用)

《 別紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

共同事業体構成団体名称	宮ビルサービス 株式会社
-------------	--------------

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	1,230,663,872	1,248,891,709	1,291,216,863
売上高	2,097,180,790	2,024,959,704	2,019,511,248
経常利益	57,955,670	52,974,294	47,400,625
当期利益	39,556,722	36,473,668	26,059,760
経常収支比率	102%	102%	102%

決算年次	平成28年度	平成29年度	平成30年度
経常費用	2,057,228,157	1,994,406,019	1,987,434,465
経常収益	2,115,183,827	2,047,380,313	2,034,835,090
経常収支比率	102%	102%	102%

○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
財政状況は良好です。

共同事業体構成団体名称	有限会社 エヌ・エス・リンク
-------------	----------------

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	平成29年	平成30年	令和元年
資産総額	102,242,928	97,369,178	86,719,519
売上高	98,411,618	101,055,825	106,753,764
経常利益	△219,350	△5,408,986	△910,410
当期利益	△412,750	△5,622,386	△1,098,810
経常収支比率	97.8%	91.9%	103.1%

決算年次	平成29年	平成30年	令和元年
経常費用	101,728,970	111,457,259	107,363,504
経常収益	99,509,620	102,464,037	110,739,135
経常収支比率	97.8%	91.9%	103.1%

○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
財政状況は良好に推移しています。