

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     | 栃木市栃木勤労青少年ホーム         |
|       | 所在地    | 栃木市日ノ出町14番36号         |
|       | 施設内容   | 青少年ホーム                |
| 指定管理者 | 名称     | 環境整備・いすゞビルメンテナンス共同企業体 |
|       | 所在地    | 宇都宮市岩曾1333番地          |
|       | 主な業務内容 | 総合ビルメンテナンス            |

（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      |
|----------|----------|----------|----------|
|          | アンケート数   | 360件(3回) | 394件(3回) |
|          | 利用者意見反映数 | 3件       | 6件       |
|          | 利用案内掲示数  | 3ヶ所      | 3か所      |
|          | 利用者満足率   | 80.0%    | 94.4%    |
|          | 新規講座の開設  | 2講座      | 3講座      |

| 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**

- ・施設の運営にあたっては、運営の基本方針に基づき全ての業務を遂行しています。
- ・勤労青少年ホームを利用する条件に該当する勤労青少年が、平等に利用できるように配慮し運営しています。
- ・館内にアンケート・意見箱を設置すると共に、講座終了時には利用者へのアンケートを実施し、運営や業務改善に活かしています。

【運営】

- 新規講座等を開催してほしいとの要望があり、令和元年度下記講座を開催しました。
  - ①葉膳茶講座
  - ②暗闇フィットネス講座
  - ③ギター講座
- 他の講座生と交流がしたいとの要望。
  - ・令和元年12月にウイングとちぎクリスマス会を実施しました（参加者人数44人）。

【業務改善】

- 備品や設備などに対する意見要望への対応
  - ①2階和室の蛍光灯が薄暗いとの意見があり、3月にLEDの照明器具と交換しました。
  - ②2階教室のエアコンの効きが悪いので修理してほしいとの意見があり新規購入し更新しました。

- ・利用者からの苦情
  - ・令和元年度は利用者等からの苦情は0件でした。

**施設所管課コメント**

- ・アンケート数や利用者意見反映数、利用者満足率が計画を大きく上回っている。
- ・アンケート等により利用者の意見を把握し、その意見を反映させ講座の開設や環境の改善をすることで、満足度の向上を図った。
- ・講座以外の施設利用に関しても案内をしており、市民の幅広いニーズに応えようと努めている。
- ・苦情が0件というところから、利用者が快適にホームを利用できていることがわかる。

| (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            |      |     |
|                       | 登録利用者数  |   | 17,000人 |     | 15,759人        |      |     |
|                       | 広報誌発行部数   |   | 3,000部  |     | 3,300部         |      |     |
|                       | 新規事業数   |   | 3回      |     | 3回             |      |     |
|                       | イベント実施数   |   | 2回      |     | 3回             |      |     |
|                       | 栃木市広報への掲載   |   | 6回      |     | 10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             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数は昨年度と比較し、2,629人減少しましたが、勤労者体育センターが臨時休館となったため青少年ホーム登録クラブが活動できなくなったのが要因であり、来年度は元に戻ると考えられます。</li> <li>・栃木勤労青少年ホーム独自の情報誌を5回発行し、利用者数を増やす努力をしました。また、利用する条件に該当する勤労青少年が平等に利用できるように配慮し運営しています。</li> <li>・登録利用者数を増やす為に、栃木勤労青少年ホームの案内用パンフレットを作成し31か所(550部)に配布および設置をしてもらう対応をしました。</li> <li>・婚活イベント事業の実施。男女が知り合うきっかけ作りの場を3回企画立案し、参加者を募りました。</li> <li>・自主事業イベントとして、11月16日に栃木&amp;大平勤労青少年ホーム合同で利用者発表会を実施（参加者人数122人）また、12月14日にウイングとちぎクリスマス会を実施（参加者人数44人）しました。また第4回目として栃木・大平青少年ホームと勤労者体育センター利用者でドッジボール大会を開催（参加者人数44人）し交流を図りました。</li> <li>・就労支援相談業務（ヒミツキチ）を第1・第3月曜日と第1・第3土曜日に、若者の自立に向けて就労相談を実施し、令和元年度は2人を就労に結びつけました。</li> <li>・ホームページをリニューアルし、閲覧者が見易いようにしました。</li> </ul> |   |         |     |                |      |     |
| 施設所管課コメント             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数実績が計画値より減少したのは、指定管理者のコメントにもあることが原因のため、やむを得ないと思う。</li> <li>・広報活動において計画値を大きく上回る実績を残している。</li> <li>・情報紙を年5回発行して、施設の使い方、講座の紹介等、既存利用者の満足度の向上、新規利用者の獲得のために情報発信している。</li> <li>・就労支援に関する相談を受けており、令和元年度は2人を就職に結びつける等、地域社会へ貢献している。</li> <li>・婚活イベントは、参加申し込みが思うように伸びていないようなので工夫してほしい。</li> <li>・案内用パンフレットを作成し、31か所に設置を呼び掛ける、ホームページをリニューアルする等、周知に積極的に取り組んでいる。</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   |   | 3%   |     | 5%             |      |     |
|                 | 見積もり合せの実施回数   |   | 2件   |     | 4件             |      |     |
|                 | 施設修繕数   |   | 2件   |     | 3件             |      |     |
|                 | 備品等更新数  |   | 1件   |     | 1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 | 評価点 |
|                 | 15  | I   | 1.0  | 15  | Ⅲ              | 0.6  | 9   |
| 指定管理者コメント       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理料については、不明な点は所管課に相談するなどして適正な収支手続きを実施しています。</li> <li>・見積もり合せ等により経費の節減を実施し、弊社の総合ビルメンテナンス業のノウハウを生かして適切に対応しています。見積もり合せ4件（2階教室エアコン交換・2階和室の照明LFDIに交換・2階音楽室の電球をLED電灯に交換・テニスコート整備）</li> <li>・令和元年度施設備品の更新については、2階教室のエアコンが故障したため新しいエアコンに交換しました。また、青少年ホーム2階和室と音楽室の電球をLED電球に交換しました。</li> <li>・節電、節水については、ポスターを掲示し利用者の皆様にご協力は頂きますが、夏場のエアコンについては外気温度と室内温度をチェックしながら設定温度をこまめに調整し、熱中症予防に努めておりますのでサービス低下にはつながっておりません。</li> <li>・省エネ、省資源に積極的に取り組み、資源ごみの分別はもちろんのこと、コピー用紙は再生紙のみを使用して環境への配慮しております。</li> </ul> |   |      |     |                |      |     |
| 施設所管課コメント       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・設備の工事や改修等を行う際には見積合わせを行い、費用の削減に取り組んでいる。</li> <li>・事務費を指定管理者の会社に委託している点で、一部の経費の算出根拠が不明瞭と思われる。</li> <li>・省エネや省資源に関しては、電球をLED電球に取り換える等、サービスの低下や利用者の負担にならない程度に考えて取り組むことができている。</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            |      |     |
|                        | 適正人員の配置  |                                   | 職員3名・臨時1名 |     | 職員3名・臨時1名      |      |     |
|                        | 職員の資質向上(OJT・研修)研修会開催数  |                                   | 12回       |     | 12回            |      |     |
|                        | 研修会参加者数  |                                   | 3人        |     | 3人             |      |     |
|                        | 勤務時間数(1人当り)  |                                   | 40時間/週    |     | 40時間/週         |      |     |
|                        | 経常収支比率   |                                   | 100%      |     | 109.3%         |      |     |
| 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              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営に必要な人員配置と、もしもの時の職員欠員時の緊急応援体制を構築し運営しております。</li> <li>・職員の資質向上を図るために、月1回の会社の責任者会議での実務研修(利用者への挨拶、言葉使いの確認等)を職員全員に徹底させるOJTを月1回実施しています。</li> <li>・健康保険料、厚生年金保険料の滞納は無く、各種税金も適切に納付しています。</li> <li>・会社の財政状況は健全です。</li> </ul>               |                                   |           |     |                |      |     |
| 施設所管課コメント              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・栃木勤労青少年ホームの職員は勤労者体育センターと兼任になっているが、クレーム等もなく施設の管理を安定して行えている。</li> <li>・人員配置や職員欠席時の体制などが構築されている。</li> <li>・利用者への挨拶や適切な言葉遣いができるようにするための研修等を定期的に行い、来客への対応や挨拶に関してもよくできている。</li> <li>・健康保険料、厚生年金保険料の滞納はなく、会社の財政状況も健全であることが確認できる。</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   | 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            |      |     |
|                        | 日常点検の実施(日常点検表)  |                              | 毎日実施  |     | 毎日実施           |      |     |
|                        | 事故発生数   |                              | 0件    |     | 0件             |      |     |
|                        | 消防訓練実施回数  |                              | 年2回実施 |     | 年2回実施          |      |     |
|                        | 個人情報の適正管理   |                              | 年2回実施 |     | 年2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              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常の安全点検や定期点検を実施し、不具合があったらすぐに館長に報告するなど、リスクシナリオマニュアルも随時更新し職員全員に周知徹底しています。そして所管課へ報連相を徹底するなどしてその後どうしていくかの指示を仰ぎました。</li> <li>・緊急連絡網に変更があった場合すぐに職員全員へ周知し、危機管理体制を整えました。</li> <li>・消防訓練は、栃木消防署へ訓練実施の届出を提出した後、はばたき教室の先生および生徒と共に避難訓練を2回実施しました。</li> <li>・個人情報の保護の方針、マニュアルも勉強会を通じ職員全員に徹底させ個人情報漏洩を防ぎました。また、青少年ホーム利用許可証交付申請書や講座申込書等の書類は、鍵のかかるロッカーで適切に保管しています。</li> </ul> |                              |       |     |                |      |     |
| 施設所管課コメント              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常点検シートや閉館チェックリストを作成し、それをもとに日常的に点検を行い、事故0件の目標を達成した。</li> <li>・緊急事態時のためのマニュアルを作成し、非常時にも冷静な対応ができるよう備えている。</li> <li>・年に2回避難訓練を行い、防災意識の向上と緊急時の対応を把握するよう努めた。また、訓練時の対応も良かったとのことで安心できる。</li> <li>・個人情報の管理に関しては、保護方針やマニュアルを勉強会で職員に徹底する等、高い意識で行っている。</li> </ul>  |                              |       |     |                |      |     |

| 評価結果                   | 配点  | 第1次評価点<br>(指定管理者評価) | 第2次評価点<br>(施設所管課評価) | 第3次評価点<br>(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  | 20                  | 25                  | 22.8                |
| (2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み  | 20  | 16                  | 16                  | 16.5                |
| (3) 施設経費の削減の取組み        | 15  | 15                  | 9                   | 11.6                |
| (4) 施設の管理を安定して行うための取組み | 20  | 20                  | 16                  | 16.8                |
| (5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み | 20  | 20                  | 16                  | 15.8                |
| 評価点合計                  | 100 | 91                  | 82                  | 83.5                |
| 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】

- ・ 利用者の意見に迅速に対応しており、評価できる。

【施設の効用を最大限に発揮する取組み】

- ・ 台風の影響等から利用者数の減少はやむを得ないと考える。
- ・ 施設の周知が不十分と思われるため、更なる広報活動をされたい。
- ・ 就労支援に関する相談について、評価対象となるように指標の見直しの検討をされたい。

【その他】

- ・ 実際の取組の成果が十分に表現しきれていないように思われるため、指標の見直しや適正化の検討が必要と思われる。

## (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 | 環境整備株式会社 |
|-------------|----------|

直近3カ年の情報を記入してください。

| 決算年次   | 平成31年2月期      | 平成30年2月期      | 平成29年2月期      |
|--------|---------------|---------------|---------------|
| 資産総額   | 5,920,124,200 | 5,771,762,850 | 5,326,073,998 |
| 売上高    | 9,832,513,148 | 9,765,171,639 | 9,514,003,123 |
| 経常利益   | 838,729,128   | 763,760,060   | 815,570,782   |
| 当期利益   | 546,917,583   | 535,393,115   | 507,187,203   |
| 経常収支比率 | 109.3%        | 108.5%        | 109.4%        |

| 決算年次   | 平成31年2月期      | 平成30年2月期      | 平成29年2月期      |
|--------|---------------|---------------|---------------|
| 経常費用   | 9,008,756,582 | 9,011,041,089 | 8,716,241,017 |
| 経常収益   | 9,847,485,710 | 9,774,801,149 | 9,531,811,799 |
| 経常収支比率 | 109.3%        | 108.5%        | 109.4%        |

○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

・売上げも年を経るごとに伸張しており、経常収支比率についても平成28年度109.4%、平成29年度108.5%、平成30年度109.3%と安定しており、健全な財政状況となっております。

|             |                 |
|-------------|-----------------|
| 共同事業体構成団体名称 | いすゞビルメンテナンス株式会社 |
|-------------|-----------------|

直近3カ年の情報を記入してください。

| 決算年次   | 平成31年3月期      | 平成30年3月期      | 平成29年3月期      |
|--------|---------------|---------------|---------------|
| 資産総額   | 2,200,210,000 | 2,045,365,000 | 1,964,786,000 |
| 売上高    | 4,308,883,000 | 4,252,900,000 | 4,133,454,000 |
| 経常利益   | 243,227,000   | 246,392,000   | 233,972,000   |
| 当期利益   | 159,788,000   | 161,365,000   | 153,840,000   |
| 経常収支比率 | 106.0%        | 106.1%        | 106.0%        |

| 決算年次   | 平成31年3月期      | 平成30年3月期      | 平成29年3月期      |
|--------|---------------|---------------|---------------|
| 経常費用   | 4,074,695,000 | 4,019,170,000 | 3,920,037,000 |
| 経常収益   | 4,317,923,000 | 4,265,564,000 | 4,154,010,000 |
| 経常収支比率 | 105.97%       | 106.13%       | 105.97%       |

○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

・売上げも年を経るごとに伸張しており、経常収支比率についても平成28年度106.0%、平成29年度106.1%、平成30年度106.0%と安定しており、健全な財政状況となっております。