

## 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	栃木市大平勤労青少年ホーム
	所在地	栃木市大平町蔵井2002-1
	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	栃木市大平町伯仲2691
	主な業務内容	総合ビルメンテナンス (清掃・設備管理・警備保安管理に関する業務)

## (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
	アンケート数	240件(2回)	243件(2回)
	利用者意見反映数	3件	4件
	利用案内掲示数	3ヶ所	3ヶ所
	利用者満足率	80.0%	95.3%
	新規講座の開設	1講座	1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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書を明文化し職員に配布。運営の基本方針に基づき、業務を行っていきます。</li> <li>・事業計画書に反映し、関連団体や地域自治会等に、施設や物品の無料貸出しを行いました。</li> <li>・講座やイベント終了後アンケートを実施し利用者の意見を把握し、講座やイベント・施設改善に役立てております。</li> <li>・ホームの玄関、1階と2階フリースペースに利用者案内掲示したり、目安箱を設置し要望や苦情を迅速に対応し、所轄課への報告や相談をしています。</li> <li>・新規講座ではダンスエアロ講座を実施しました。</li> <li>・次の通り意見要望への対応をしました。①ハロウィンパーティーがしたいという事で実施しました。</li> </ul> <p>②神社参拝がしたいと意見があり、成田方面へバスツアーで行いました。③和室の襖が剥がれて見た目が悪いという声があり、張替えました。④トイレに網戸があると、夏でも換気できると意見があり新設しました。</p>
-----------	--

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートや新規講座の開設は計画値通り実施できており、利用者満足率に関しては計画値を大幅に上回っている。</li> <li>・事業計画書を職員に配布し施設一体として運営の基本方針に基づいた業務を遂行できている。</li> <li>・講座受講者に実施するアンケートや施設内に設置している目安箱によって、利用者の講座に関する意見や施設の利用に関する意見を収集している。</li> <li>・収集した利用者の意見や要望を令和元年度においては、新規講座の開設、バスツアー、施設設備の改善に反映しており、サービス向上に努めている。</li> <li>・利用者案内板を施設内に3つ設置することにより、ホームの利用に慣れていない方にも利用しやすいよう努めている。</li> <li>・上記のような取組みにより、利用者サービス満足度は95.3%と非常に高くなっている。</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		
	登録利用者数		6,000人		6,447人		
	広報誌発行部数		2,000部		2,600部		
	婚活事業数		3回		3回		
	イベント実施数		5回		5回		
	栃木市広報への掲載		6回		6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	I	1.0	20	II	0.8	16
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数は台風19号で本来激減するところですが、前年比0.5%減で済んだのは、利用者へ声掛けライン@発信、フェイスブック等でくい止められました。</li> <li>・事業計画に基づき、ホーム年間カレンダー通り開館しました。イベントは①クリーンアップ②なつこい祭り③利用者発表会④バスツアー⑤ホーム祭が開催されました。 ※大平文化祭は台風で中止でした。</li> <li>・広報とちぎへの他、市内の勤労青少年の集いそうな公共施設に講座案内チラシを配布して広報活動に努めました。</li> <li>・婚活イベントとしまして3回企画立案しました。</li> <li>・就労支援を第1・第3土曜日と第2・第4月曜日に、若者の自立支援の向けて就労相談を実施しました。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台風19号後にライン@やFacebookにより利用者に声掛けを行うなど、利用者数の維持・増加を図るための努力がみられ、実績として、台風やコロナウイルス感染拡大等があったにも関わらず、利用者の減少を最小限にとどめている。</li> <li>・広報に関しては、施設利用対象者に情報が届きやすい、ラインやFacebookなどを使用し工夫がみられる。</li> <li>・利用者や市民が参加できる多くのイベントを企画運営しており、新規利用者の獲得、既存利用者の満足度向上に努めている。</li> <li>・婚活イベントに関しては、参加者が集まりづらいかもしれないが様々な工夫をしていただき、盛り上がるイベントにしていただきたい。</li> <li>・なつこい祭りでの出店など地域の行事と絡めた事業も行っており、また、そこでチラシ配布をする等、地域とのつながりを図っている。</li> <li>・自立・就労支援相談を行い、令和元年度実績としては1人就職決定者がおり、地域社会へ貢献している。</li> <li>・広報活動には工夫や努力が見られ、結果にもつながっているところが見られる。イベントも特色のあるものが多く、利用者の満足度の向上、新規利用者の獲得に意欲的である。</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%		3%		
	見積り合わせの実施回数		2件		6件		
	施設修繕数		2件		5件		
	備品等更新数		1件		2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	II	0.8	12
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 所轄課との連絡を密にして、適正な収支手続を実施しています。</li> <li>・ 利用者用のPC配備、書籍、パンフレット等の提供、情報交換の場としての開放等サービス向上に努めています。</li> <li>・ 外部委託せず内製化（①清掃②除草剤散布③低木の剪定）をして、経費節減を行っています。</li> <li>・ 建物、設備、備品管理については日々管理を行い、またISO1401に従って、維持管理や環境の配慮に努めています。</li> <li>・ 見積り合わせは①会議室エアコン修理②エアブロー③襖張替え④網戸設置⑤外壁塗装⑥駐車場の白線工事です。</li> <li>・ 修繕箇所は①消火器、誘導灯交換②会議室のエアコン修理③襖の張替え④トイレ網戸設置⑤外壁塗装工事です。</li> <li>・ 軽運動場エアコンとエアブローは入替えました。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の修繕を計画よりも多く行い、その際見積合わせを実施する等、経費の削減と施設の管理を両立させた。</li> <li>・ 業務の内容によっては外部に委託せず内製化することで経費削減できている。</li> <li>・ 見積合わせを行うことで経費の削減に努めている。</li> <li>・ サービスの低下につながらない部分の節約を積極的に行っており、経費の削減につなげている。</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 2 名	職員 2 名	
	職員の資質向上 (OJT・研修) 研修会開催数			4 回	4 回	
	研修会参加者数			1 人	1 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%	106.0%	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の適正な人員配置や研修等、を事業計画通り行うことができている</li> <li>・運営管理に必要な人員配置と、利用者のパイプ役となる当施設経験者を配置しています。</li> <li>・各種講演会では積極的に参加したり、定期的に OJT を実施して、職員の資質向上に努めます。</li> <li>・健康保険、個性年金保険料及び各種税金については滞納はありません。</li> <li>・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>・施設の管理を安定して行えるような人員配置、待遇等の研修を計画通り実施できていた。</li> <li>・防火管理者等施設の管理運営に必要な人員を配置、また、運営が上手くいくように施設経験者を配置する等安定した運営ができるよう工夫がみられる。</li> <li>・運営管理体制計画書を作成している。</li> <li>・多くの研修会に参加し、施設の運営に活かせる知識や技能の習得に努めている。</li> <li>・健康保険や厚生年金保険料、各種税金は滞納なく支払われている。</li> <li>・施設の管理運営をするにあたって、指定管理者の財政状況は健全である。</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 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	
	日常点検の実施（日常点検表）			稼働日実施	稼働日実施	
	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
	20	I	1.0	20	II	0.8
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常点検の他、自主検査チェックを実施し、建物や備品の状況等が安全であるか確認しています。</li> <li>・事故、災害、緊急時の対応や対策を整え、緊急連絡網の整備をしています。</li> <li>・消防訓練は10月と2月に実施しました。</li> <li>・弊社の個人情報保護方針に基づき、適切に対応しています。</li> </ul>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日常点検や消防設備点検を行い、事故0件の目標を達成した。</li> <li>・開館日のチェック表を用いた日常点検を欠かさず行い、施設の不備を漏れなく確認し、不具合等があった場合にはいち早く認識できるような体制になっている。</li> <li>・年に2回の避難訓練を行い、緊急時に備えている。</li> <li>・個人情報書類の管理に関しては、指定管理者の「個人情報保護方針」に基づき、職員全員で理解を徹底し行われている。</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)	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	20	25	22.9
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	16	17.3
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	12	12.9
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	16	16.4
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	16	16.0
評価点合計	100	95	85	85.5
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】

- ・アンケート結果を活用し、新規講座を開設する等利用者満足度が高く評価できる。
- ・男性利用者の増加につながる取組をされたい。

【施設の効用を最大限に発揮する取組み】

- ・様々な企画を立ち上げており評価できる。
- ・自立・就労支援相談の実績をもっと強調されたい。
- ・栃木勤労青少年ホームとの連携を今後も続けられたい。

【施設経費の削減の取組み】

- ・外部委託せずに内製化で経費削減をしている点は高評価である。

【その他】

- ・実際の取組み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を検討されたい。



## (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	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。