

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	栃木市勤労者体育センター
	所在地	栃木市日ノ出町14番36号
	施設内容	体育センター
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	宇都宮市岩曽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	180件(2回)	202件(2回)
	利用者意見反映数	1件	3件
	利用案内掲示数	3か所	3か所
	利用者満足率	80%	92.6%
	利用促進の配慮(新規利用団体の増)	5団体	29団体

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	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。
- 利用予約一覧表を作成し、新規団体も含め利用団体に配布し平等に利用できるように配慮しています。
※令和元年度新規利用団体数29団体。
- 令和元年度は2度臨時休館となりましたが、予約してある団体にはスピーディーかつ丁寧な説明を心がけ、苦情もなく円満に臨時休館に結び付けました。
- 館内に意見箱を設置し、利用者からの意見要望に耳を傾け所管課に報告・相談をして誠実に対応しています。また、年2回利用者へアンケートを実施し、運営や業務改善に活かしています。
- 【アンケートによる改善】
- 1. 施設・設備などに対する意見要望への対応
 - ①駐車場の白線が薄くて止めづらいとの意見に対しては、3月に新しくラインを引き直しました。
 - ②卓球台の脚部のキャスターの動きが悪いので修理してほしいとの要望には職員で修理を実施しました。
 - ③競技場1階のカーテンがカーテンレールフックから外れてしまい光が漏れて見づらいので修理してほしいとの要望には職員で修理を実施しました。
- 2. 利用方法についての意見要望への対応
 - ①予約方法変更の要望があったので、所管と相談の上、利用団体（20団体）に予約方法変更についてアンケートを実施し賛成7、反対11（現行のまま）どちらもいえない2となり、現行通りの予約方法を維持。
- 【自主改善】
- ①体育センターの高天井水銀灯の器具と電球および館内の蛍光灯をすべてLED電球に交換したことにより利用者から明るくなり、切れることも無いので良いと好評を得ております。
- ②体育センターと雇用促進住宅との間の柵が破損してしまったので、職員2名により修理しました。
- ③ロビーのエアコンと扇風機をうまく併用し、熱中症予防に努めました。
- ・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等において計画値を上回る実績を残している。
- 利用者の意見を反映させ環境の改善をすることで、満足度の向上を図った。
- 上記のような指定管理者の取組みにより、新規利用団体数の増加や高い利用者満足率という実績につながっている。
- 苦情が0件というところから、利用者が快適に体育センター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																				
	利用者数		33,000人	24,046人																				
	特筆事業(第9回ソフトバレーボール大会実施)		1回	1回																				
	特筆事業(毎月第3日曜日の無料開放【家庭の日】)		12回	12回																				
	特筆事業(毎週土曜日の団体の予約が入っていない時間帯の中学生以下無料開放)		42回	42回																				
	利用者増への取組み(利用案内パンフレット配布)		500部	550部																				
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	Ⅲ	0.6	12																	
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数の状況 前年比 <table border="0"> <tr> <td>令和元年度</td> <td>24,046人</td> <td>(-12,095人)</td> <td>令和元年度</td> <td>793,840円</td> <td>(-375,700円)</td> </tr> <tr> <td>平成30年度</td> <td>36,141人</td> <td>(-532人)</td> <td>平成30年度</td> <td>1,169,540円</td> <td>(-11,070円)</td> </tr> <tr> <td>平成29年度</td> <td>36,673人</td> <td>(+832人)</td> <td>平成29年度</td> <td>1,180,610円</td> <td>(+17,620円)</td> </tr> </table> ・利用者人数は、前年度と比較して12,095人の減少となりました。主な要因としては、令和元年10月18日から令和2年1月31日まで、緊急支援助物資置場、また3月7日から3月24日まで新型コロナウイルス感染拡大防止の為臨時休館としたため減少となりました。しかし、令和元年度は新たな利用団体が29団体増加しましたので、今後利用人数および料金とも増えることが予想されます。 ・第9回ソフトバレーボール大会を6チームの参加を得て実施しました。参加者からは大変好評であり、今後も引き続き実施してほしいとの要望があり、令和2年度も継続実施いたします。 ・毎月第3日曜日の午前中を、小中学生とその保護者に無料で開放し地域住民の方々に喜んで頂きました。 ・春、夏、冬休み期間を除いた、毎月土曜日の団体の予約の入っていない時間帯を中学生以下の子供たちに無料で開放し、25人に利用して頂き健全な育成に寄与しました。 						令和元年度	24,046人	(-12,095人)	令和元年度	793,840円	(-375,700円)	平成30年度	36,141人	(-532人)	平成30年度	1,169,540円	(-11,070円)	平成29年度	36,673人	(+832人)	平成29年度	1,180,610円	(+17,620円)
	令和元年度	24,046人	(-12,095人)	令和元年度	793,840円	(-375,700円)																		
	平成30年度	36,141人	(-532人)	平成30年度	1,169,540円	(-11,070円)																		
	平成29年度	36,673人	(+832人)	平成29年度	1,180,610円	(+17,620円)																		
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数の減少に関しては、台風や新型コロナウイルス感染拡大により休館期間が長かったためやむを得ない。 ・特筆事業に関しては計画通り行えている。 ・土曜日の団体予約が入っていない時間帯を中学生以下の子供たちに無料開放、毎月第3日曜日の午前中を小中学生とその保護者に無料開放する等、子供の健全育成に寄与するとともに、地域住民の満足度を高めている。 ・利用者満足度を高めるようなスポーツ大会の開催もしている。 																							

(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			
	利用料金の目標達成		900,000円	793,840円			
	見積もり合せの実施回数		都度2社	都度2社実施			
	設備・備品の更新数		2回	2回			
	電気料・水道料の節電&節水		3%	62.1%			
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	I	1.0	15
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金は、10月18日から令和2年1月31日まで緊急支援物資置場、また3月7日から3月24日まで新型コロナウイルス感染防止の為臨時休館になり達成できませんでした。 ・利用料金については、毎月所管課に帳簿等を提出し検認を受けており適正に処理しております。また指定管理料についても、不明な点は所管課に相談するなどして適正な収支手続を実施しています。 ・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。 ・指定管理料を増やして頂くことなく、体育館内の全ての電球をLED電球に交換したことにより、交換前と比較し62.1%減と電気料の大幅な削減につなげました。 ・外灯の点灯と消灯を季節に合わせ変更し、節電に努めました。 ・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。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入が計画値に届いていないのは、台風やコロナウイルス感染拡大により休館期間が長かったためやむを得ない。 ・施設設備の故障や不具合に関しては、職員で修理できる物は職員で修理し、経費の削減に努めている。 ・体育館内の電球を全てLED電球に変更し、計画値を大きく上回る電気料の削減と、明るさや利便性の向上につなげた。 ・スポーツ施設ということもあり、空調の使用に関しては、気を遣うところではあるが、サービスの低下につながらないように、こまめにチェックをしながら経費の削減に努めた。 						

(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	
	人員の配置数			職員3名・臨時2名	職員3名・臨時2名	
	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
	20	I	1.0	20	II	0.8
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・会社の財政状況は健全です。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・勤労者体育センター職員は、栃木勤労青少年ホームと兼任となっているが、クレーム等が出ることもなく、適切な人員配置で施設の管理を安定して行えている。 ・健康保険料、厚生年金保険料等の滞納はなく、会社の財政状況も健全である。 					

(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		
	事故発生件数		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(個人情報保護勉強会)		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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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所長に報告するなど、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。 ・ 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。 ・ 避難訓練を2回実施しました。 ・ 個人情報の保護の方針、マニュアルを、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。そして、体育センター利用許可申請書等の書類は、鍵のかかるロッカーで適切に保管しています。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常の安全点検や消防設備点検を行い、事故発生件数0件を達成した。 ・ 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。 ・ 事件事故が起こった際のためのマニュアルを作成し、そういった状況での確かな行動が取れるよう備えられている。 						

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	25	24.1
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	12	14.8
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	15	13.9
(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	16	16	15.8
評価点合計	100	92	84	85.4
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】

- ・アンケート結果を的確に業務に反映しており評価できる。
- ・施設の補修等しっかり行っている様子が分かる。
- ・苦情無く、多くの利用者が満足していることが高く評価できる。

【施設の効用を最大限に発揮する取組み】

- ・台風等の影響等から利用者数の減少はやむを得ないとする。

【施設経費の削減の取組み】

- ・LED化等、経費の大幅な削減は評価できる。

【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。