

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	大平健康福祉センター ゆうゆうプラザ
	所在地	栃木市大平町西野田666番地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	いすゞビルメンテナンス株式会社
	所在地	東京都品川区南大井6丁目26番3号
	主な業務内容	総合ビルメンテナンス業（建物、設備の管理・清掃、警備保安業務、受付等に関する業務）

(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
	市外各地域の平等利用の促進目的のチラシ配布		のべ30箇所	33か所
	施設利用年代の平等促進目的での催し開催		年間18回	年間8回（災害による中止）
	アンケート及びご意見箱の追加設置		3個継続	3個継続
	貸本スペースの継続		設置継続	設置継続

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	Ⅱ	0.8	20

指定管理者コメント	<p>① 施設の設置目的を鑑み、運営方針を掲示しております。業務連絡ノートの活用を行い、情報の共有と意識づけの取組みを継続しました。必要な場合は、手順書を順次作成して参りました。</p> <p>② 施設予約の利便性向上の為、インターネット予約システムの活用を進めております。インターネットが苦手な方に対しては、お電話対応、直接対応等を受付対応をしております。</p> <p>③ アンケートボックスの3か所での配置を継続しております。人通りのない場所での収集が多く、多様なご意見を頂きました。今後は配置換えを検討しよりたくさんのご意見の収集に努めます。</p> <p>④ 利用者からの苦情については、よく事実関係を伺ったうえで、苦情の種類を区分けし、重要度ごとに判断しております。特に安全面については重視して参ります。また、利用者間トラブルについては、介入しない方針を取り適切に対応して参りました。</p>
-----------	--

施設所管課コメント	<p>・施設利用の利便性、平等性を念頭に運営していることを評価します。ゆうゆうプラザは、1日の利用者数が多く、様々な利用者の方がいるものと思います。全ての人の満足度を上げることは難しいことですが、努力をお願いしたい。</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		
	施設チラシの発行		年10回配布		年10回配布		
	インターネットブログ広報		年40更新		年65回更新		
	トレーニング自主事業開催		8教室		8教室		
	イベント実施		年10回		年5回(災害等の為)		
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 施設の設置目的を鑑み、運営方針を掲示しております。令和元年度は、台風19号災害及び新型コロナウイルス感染症の世界的な蔓延により、事業計画を修正して運営を実施いたしました。</p> <p>② 広報活動について、従来の取組みを継続致しました。（台風19号災害及び新型コロナウイルス感染拡大により休止がありました。）</p> <p>③④ 利用者増の取組みについて、ダンスサークル、コンサート等、各種イベントを計画しておりましたが台風災害・新型コロナウイルスの発生等により一部実施できませんでした。台風19号災害に置きましては栃木市様の指示により、入浴支援など自衛隊のご協力を頂き、協力して復旧に努めました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月のチラシ、インターネットのブログ等、紙、電子媒体を使用し様々な世代への広報活動を実施していることを評価します。継続を期待します。 ・インターネット媒体として、ホームページとブログがありますが、検索上位に挙がってくるホームページの情報が古いので、常に最新の情報を提供していただきたい。また、ホームページにブログをリンクするなど、利用者が情報へアクセスしやすい環境を構築していただきたい。 ・2019年度については、台風第19号災害と新型コロナウイルス感染症のため、臨時休館が多くなり、イベントが計画どおりに実施できなかったことはやむを得ないと思います。 ・台風19号災害に関しては、自衛隊による浴場開設や、無料入浴を実施していただき、感謝申し上げます。 						

(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	
	デマンド監視の実施			毎月	毎月	
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
	15	I	1.0	15	II	0.8
指定管理者コメント	<p>① 収支手続きについては、適正に処理を行っております。</p> <p>② 経費を削減するため、水道光熱費の削減に取り組んでおります。電気代はデマンド監視により、確認を行っております。また、設備修繕を集中的に実施し、水道代経費増の吸収に努めました。</p> <p>③ 経費比重の大きい灯油については、注意深く手配を行っております。</p> <p>④ 施設備品について、適切に管理をおこなっております。エコオフィス活動継続推進しております。</p>					
施設所管課コメント	<p>・施設経費の削減については、民間企業のノウハウをもって対応し、成果を上げていただいているものと思います。</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	
	入浴施設衛生管理教育の実施（レジオネラ属菌等）			年1回	年1回	
	感染症対応教育の実施			年1回	年1回	
	普通救命講習の実施			年1回	年1回	
	認知症サポーター養成講座の実施			年1回	台風災害にて未実施	
	雇入時教育の実施			適宜	適宜	
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 施設の適正管理のため、必要な人員配置を行っております。</p> <p>② 職員の育成研修に重点を置き、毎年各種研修を繰り返し実施し、知識の習得に努めております。新たに雇用した職員についても、適宜教育を行い、業務を適切に行えるように対応しております。本年におきましては、台風災害により急遽未実施となったものがございました。</p> <p>③ 残業時間の抑制や有給の取得など、法令に則り行っております。</p> <p>④ 各種税金および社会保険料等は適切に納付しております。</p> <p>⑤ 弊社の財務状況は健全です。</p>					
施設所管課コメント	<p>・不特定多数の方が多数利用する施設であり、問題の生じる確率が高いと思われます。多様な研修を実施し、接遇の向上をはじめとして、職員の資質を高めていただきたい。</p> <p>・感染症については、今後は、従来のインフルエンザやノロウィルスに加えて、新型コロナウイルスへの対応についても研修を実施してください。</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	
	監視カメラによる管理			適宜	適宜	
	法定設備点検の実施			別紙参照	別紙参照	
	安全会議の開催			年10回	年12回	
	避難訓練の実施			年2回	年2回	
	防火対象物点検の実施			年1回	年1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
	20	I	1.0	20	II	0.8
指定管理者コメント	<p>① 安全対策の為、日常的な点検を行っております。監視カメラを用いて点検を行っているほか、避難通路の確保、火気点検、設備の稼働点検、AED点検など、日々の状況の確認をしております。作業時の安全確認にも留意しております。令和2年度におきましては、大型修繕の必要がございますことから、手続きを行ってまいります。</p> <p>② 緊急時マニュアルを整備しているほか、だれもが即時に対応できるようシンプルな対応方法を定め、対応を継続しております。また台風19号災害時には情報の早期収集により、迅速に退避する等職員の安全を重視した対応を致しました。</p> <p>③ 消防避難訓練を年2回実施しております。</p> <p>④ 栃木市個人情報保護条例に則り、個人情報の保護について施錠できる部屋・場所に保管しております。廃棄の際は裁断し処分しております。</p>					
施設所管課コメント	<p>・施設の安全対策、危機管理体制も適正に実施されているものと思われます。昨今、突然人に危害を加えるような事件が起きているため、訓練及び対応方法の整備をお願いしたい。</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	20	20	
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	16	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	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	95	80	
総合評価		A	A	

第3次評価（選定委員会評価）	
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	平成28年度	平成29年度	平成30年度
資産総額	1,964,786,000	2,045,365,000	2,200,210,000
売上高	4,133,454,000	4,252,900,000	4,308,883,000
経常利益	233,972,000	246,392,000	243,227,000
当期利益	153,840,000	161,365,000	159,788,000
経常収支比率	105.97%	103.64%	103.86%

※ 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	平成28年度	平成29年度	平成30年度
経常費用	3,919,538,000	4,115,746,000	4,157,583,000
経常収益	4,153,558,000	4,265,564,000	4,317,372,000
経常収支比率	105.97%	103.64%	103.84%

○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

弊社の経営状態は、健全です。