

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	栃木渡良瀬の里
	所在地	栃木県栃木市藤岡町赤麻502番1
	施設内容	福祉施設・公園
指定管理者	名称	株式会社メディカルフィットネスとちの木
	所在地	栃木県栃木市野中町553番地
	主な業務内容	「栃木市渡良瀬の里」の管理・運営

(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	
	基本方針・P A S Sの理念等の講習			年4回実施	年4回実施	
	利用者案内更新数			毎月	毎月1回以上	
	アンケート集計数			300件	320件	
	利用者満足度率			80%	90%	
	利用者意見反映率			60%	70%	
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
	25	I	1.0	25	II	0.8
指定管理者コメント	①職員全てに対し、仕様書・事業計画に基づいた運営方針を説明し、職員はこの共通理解のもと P A S Sの理念を徹底しました。					
	②特定の個人・団体を優先することなく徹底し、すべての利用者に親切丁寧で平等性を損なわぬ対応を全職員が努めました。また、運営理念・接遇・個人情報など社内研修及び外部の社外研修も行い、利用者にとって適切な対応を行う職員のスキルアップを図りました。					
	③御意見箱や利用者アンケート調査等に寄せられた、意見・要望については速やかに把握し検討・対応にあたりました。自主事業の教室に関しても受講者の意見を取り入れながら、内容の充実に努めました。また、利用者からの声が多く寄せられたカラオケ機器及び音響設備に関しては新しい機種に更新し、好評いただきました。					
	④利用者からの苦情については、直接対話できる機会には、管理運営上必要と判断される場合は、理解・協力を得られるよう懇切丁寧な対応に努めました。また、市への苦情等に対しても、所管課と連携・調整を図りながら対応に努めました。					
施設所管課コメント	・利用者の各種意見に対し丁寧な対応を行っており、日々適切な施設の運営が図られています。今後も引き続き安定した運営をお願いしたい。					

(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		
	施設利用者数		43,000人		41,338人		
	ホームページ更新数		毎月		年12回以上		
	広報誌発行・掲載数		年2回		年2回以上		
	自主事業参加数		前年度比3%増		5.7%減		
	地域との協働事業数		年3回		年3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	①市民の交流を深めるコミュニティの場として、また、市民の福祉向上と健康増進に寄与できるよう、事業計画に沿った管理運営及び自主事業を展開しました。施設利用者数及び自主事業参加数ともに台風被害・コロナウイルスによる時間短縮や臨時休館もあり昨年度と比較すると、利用者数は約2%・自主事業参加数は約6%減となりました。なお、3月通常営業を行った場合、施設利用者・自主事業参加数共に前年度比約3%増の見込みとなり計画値に達する水準となっています。						
	②施設のホームページ更新は随時行い、自主事業の参加者募集には、広報とちぎの活用を行いました。その他、地域情報サイトに掲載を行っています。						
	③休館日を臨時開館とし、地域団体の発表会・交流会を年3回開催しました。また営業を終了した食堂のスペースの有効活用として、団体利用者へ食事・歓談の場や、グラウンドゴルフ大会の表彰式等での利用提供を行いました。さらに、売店前にテーブルを置き食事の出来るカップ麺コーナーを設けました。浴室利用に関しては、タイル・シャワー等の改修と浴室等の更新を行い安全性・利便性の向上を図りました。						
	④渡良瀬バルーンレースをはじめ、クールシェアとウォームシェア等の市の事業への積極的な協力を行いました。また、地域の団体イベントや小学校・保育園や消防団等の行事活動にも協力をしました。10月の台風被害の際には、市と連携し断水地域の方々や入浴困難者の受け入れ及びトイレの貸出、給水所の設置等に協力しました。						
施設所管課コメント	・新規利用者の増加を図るため実施する事業について、市の広報及びホームページを利用し効果的に広報を行っており、その成果が見受けられます。						
	・地元小学校による施設見学等の行事について積極的に協力しており、地域住民の満足度を高める取組みを進めていることが感じ取れます。						

(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		
	経費削減率		前年度比 1%削減		4%減		
	利用料収入		前年度比 3%増		5.9%減		
	自己修繕実施回数		8回		8回以上		
	省エネ・省資源対策		実施		実施		
	業務実施数		仕様書回数以上		仕様書回数実施		
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
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①専任の税理士の指導・助言の得ながら、財政状況を健全に保ち、納税等を適切な運營業務を行いました。利用料については、臨時休館等の影響もあり前年度より減少となりましたが、利用人数同様3月通常営業であれば前年度より増収の見込みとなります。</p> <p>②利用者の理解・協力を呼びかけるとともに、ポスターを掲示し、サービスの低下にならないよう節電・節水に取り組んでいます。特に電気使用料については、昨年度行った新電力会社との契約により引き続き基本料金を抑え、加えて照明のLED化による効率的な省電力の効果もあり、使用業務効率や経費削減ができました。支出を前年度比約17%と大きく削減出来た為、削減分を用いて、年度末に高木剪定を実施しました。その他光熱費以外で予算額よりも削減できた分で、ろ過機装置やジェットポンプ等を修繕して施設の維持管理に還元しました。</p> <p>③委託業者については、適時見積もり合わせを行い、委託箇所によっては、包括契約や複数年契約を結び経費削減に努めました。</p> <p>④備品等の管理については、日常の点検によって、使用頻度や消耗度合を把握・考慮し、適切に行いました。また、故障や不安のある箇所は職員が早期補修に努めました。大きな予算が必要になるものについては、早い段階で市に報告・相談し綿密な打合せに取り組みました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・施設経費の削減を図る努力を恒常的に実施しているものと理解します。</p> <p>・自己修繕実施回数については、経費削減に努めた効果が表れていると理解できます。今後も継続を希望いたします。</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		
	人員配置数		7名/1日		7名/1日		
	施設長ミーティングの実施		年12回		12回実施		
	職員研修会実施数		年6回		年6回開催		
	健康保険料・各種税金納付率		100%		100%		
	経営収支率		±0%		100.5%		
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日常の管理運営体制については、仕様書の定める条件を満たした適正な人員を配置し、円滑に業務を行いました。自主事業の運営についても、経験豊富なスポーツドクター・健康運動指導士のもと、健康・スポーツに関する講座を展開しました。また、芝生・樹木の管理についても、実務経験豊富な本社事業部から派遣された専門スタッフと協力のもと、計画的かつ効率的な管理を実践しました。なお、年度末に自社負担にてボイラーの電源タイマーの設置を行い、来年度以降の効率的な人員の運用に活用していく予定です。</p> <p>②全職員対象に、接遇や個人情報管理・施設管理等の研修のほか、外部研修にも積極的に参加し、来館された利用者に親切・丁寧な対応を行うためのスキルアップに努めました。</p> <p>③法定福利厚生は勿論、健康診断・従業員親睦会の補助、栃木市勤労者福祉サービスセンター（ウェルワークとちぎ）への加入の補助、栃木県社会保険協会への加入（各種割引券の発行）、関係関連施設の利用補助等を行い、勤労意欲や能率の向上を図りました。</p> <p>④⑤社会保険労務士や税理士の助言・指導を得ながら納税し、財政状況を健全に保ち、適切な運営を行いました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・施設を運営するに当たり、内部の管理運営体制は適正かつ充実し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		
	日常点検		毎日実施		毎日実施		
	安全定期点検実施回数		年12回		年12回実施		
	消防訓練実施回数		年2回		年2回実施		
	安全講習会開催数		年3回		年4回実施		
	救急車等緊急対応率		100%		100%		
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	<p>①安全マニュアルに基づき、社内研修を定期的に行い、日常の点検及び巡回は毎日実施し、危険箇所は発見次第即時対応しました。特に浴室は、こまめな定期巡回をし、体調不良者の早期発見及び救急対応に努めました。また、防犯につきましては、夜間の警備業務の委託や地域の警察・消防と連携し、利用者の安全確保に努めました。</p> <p>②緊急時には社内及び市担当課との緊急連絡網により、迅速かつ適切に連絡・対応が行えるよう備えました。防災については、地震・台風・水害等が予想される場合、市と連携を図り、速やかな対応に努めました。</p> <p>③消防法に基づき、消防本部と連携し消防訓練等を年2回行いました。また、訓練用人形を借用し、心肺蘇生法の救急救命訓練と水難救助訓練等を社内全体で行いました。併せてAEDを適切に操作する為の訓練も実施しました。</p> <p>④個人情報保護規定を設けスタッフ研修を行い、適切な管理を行いました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・毎日点検を実施し、利用者である高齢者の安全に配慮いただいています。引き続き、自己の防止や安全確保に努めていただきたい。</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	25	20	
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	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	16	16	
評価点合計	100	89	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	30年 3月期	31年 3月期	2年 3月期
資産総額	81,825,037	88,680,854	103,247,748
売上高	324,008,834	321,353,177	355,400,002
経常利益	7,108,903	7,990,561	1,834,088
当期利益	5,363,534	4,021,680	1,668,688
経常収支比率	102.2%	102.5%	100.5%

※ 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	30年 3月期	31年 3月期	2年 3月期
経常費用	319,987,349	315,347,275	355,670,911
経常収益	327,096,252	323,337,836	357,504,999
経常収支比率	102.20%	102.50%	100.50%

○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

・年度末に、新型コロナウイルスの感染拡大を防ぐため衛生管理の徹底を図るとともに、利用者の方々に感染対策のポスター掲示などによる周知を行い、施設を安全に、安心して利用して頂けるよう努めました。

利用制限中は、危機管理や衛生管理、安全管理など社内でのミーティングを行い、情報を共有すると共に、施設点検、備品の修繕、研修などを行いました。

利用制限に伴う経費の削減は、施設の管理状況を考慮しながら、適切に行いました。
なお、管理予算では賅いきれない修繕（老朽化が進み危険性が高まっていたり、利便性が低下している設備や施設）は当社の自己財源や光熱水費の削減による予算残を充当し、利用者サービス、安全性、満足度の向上に努めました。

- ・浴槽用ろ過ポンプ 約25万
- ・浴槽用ジェットポンプ 約38万
- ・高木剪定 約85万など