

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 | 栃木市総合運動公園 |
| | 所在地 | 栃木県栃木市川原田町760番地 |
| | 施設内容 | 公園と運動施設 |
| 指定管理者 | 名称 | (株)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 | 栃木市総合運動公園の管理・運営業務 |

(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 |
|----------|------------------|------------|------------|
| | 基本方針・PASSの理念等の講習 | 年4回実施 | 年4回実施 |
| | 定期アンケート回数・集計数 | 年2回実施・300枚 | 年2回実施・146枚 |
| | 利用者満足度 | 75%程度 | 92.9%程度 |
| | 苦情処理率及び意見・要望反映率 | 反映率30%程度 | 反映率44.4% |
| | 日程調整会議回数及び日程調整率 | 年1回・90% | 年1回・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 |
| | 25 | Ⅱ | 0.8 | 20 | I | 1.0 | 25 |

| | |
|-----------|--|
| 指定管理者コメント | <p>①職員に対し、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PASSの理念を徹底しました。</p> <p>また、都市公園の健全な発達を図り、もって公共の福祉の増進に資することを目指し、施設の管理運営を行いました。</p> <p>②利用者の予約・受付等の業務を整備して、利用の効率性、利便性・平等性に配慮した貸し出しに努めました。</p> <p>また、全職員を対象に、待遇・個人情報管理・施設管理などの社内研修及び、外部研修も行い、来園された利用者に親切丁寧で適切な対応を行うためのスキルアップに努めました。</p> <p>③利用者等の意見を把握し、施設管理運営に反映させるため、年度末に窓口にて利用者アンケートを実施していますが、今年度は新型コロナウイルスの影響で利用者が激減したため、100枚程度の回収となっており、各施設に設置してあるご意見箱や不定期イベント開催時などと合わせて年間150枚程のアンケートの実施となり、ご意見・ご要望に対する反映率は44.4%となりました。</p> <p>また、年々増加している利用者の要望や意見に対応するため、当社にて設置しているトレーニングマシンを入れ替え、トレーニングルームの満足度・利便性の向上を図りました。</p> <p>④苦情等には、親切丁寧に説明・対応し、市への苦情等に対しても、今まで培った経験を活かしながら、所管課及び関係各課と連携・調整を図りながら迅速かつ適切に対処しました。</p> |
|-----------|--|

| | |
|-----------|---|
| 施設所管課コメント | <ul style="list-style-type: none"> ・公共施設であることを理解し、条例等に基づき適切に管理運営され、市民に対して平等性が確保されている。 ・日程調整会議により、各団体による利用の円滑化を図っている。 ・トレーニング室器具入れ替えなど利用者要望等に適切に対応しその意見等も積極的に取り入れている。 ・計画値に近い実績であり、良好な管理がなされているため、この評価とした。 |
|-----------|---|

| (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 | | |
| | 公園施設利用者数 | | 前年度比0.5%アップ | | 前年度比 マイナス7.82% | | |
| | HP更新・チラシ発行・館内表示更新回数 | | 年12回更新・年2回発行・毎月1回更新 | | 年12回更新・年2回発行・毎月1回更新 | | |
| | 自主事業参加者数 | | 前年度比1%アップ | | 前年度比 マイナス0.42% | | |
| | 協働事業実施数 | | 年6回実施 | | 年11回実施 | | |
| | 時間外開館・閉館対応率 | | 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スポーツ施設の環境を整えるとともに、広大な公園エリアとして、各種スポーツ施設を除く芝生広場・多目的広場・わんぱく広場をはじめ、公園内の散策路・水路・池及び樹木等の良好な維持管理に努め、施設別利用人数を経年的にみると初年度に比し全体では33万人から42万人へ約27.2%増加し、特にトレーニングルームは6,746人～55,171人へ約817%の増加となりました。</p> <p>なお、施設利用者及び自主事業の利用者は、野球場のマクドナルドカップ（学童野球約5,000人程）の中止や10月の台風による水害及び3月の新型コロナウイルスの影響を受けて減少しました。</p> <p>②栃木市総合運動公園公式ホームページの更新や新聞折込みチラシを活用したほか、@LINEを用いて運動公園の最新情報をリアルタイムで発信することで、利用者の拡大と満足度の向上を図りました。</p> <p>③栃木市渡良瀬の里と連携したノルディックウォーキングイベントやキャニオニングツアーなども実施したほか、レッスンプログラムでは人気の高いピラティス教室や高齢者も気軽に参加できるコアコンディショニング教室などを加え、更に幅広く利用促進を図りました。</p> <p>また、通常営業はもとより、大会等は、事前に主催者と綿密な打合せを行い、定刻前の開場にも協力し、円滑に運営を行いました。</p> <p>④高校生のインターンシップや中学生の職場体験、市民のボランティア活動の受け入れや、台風被害で中止になりましたが、アグリフェスタの開催支援などを積極的に行いました。</p> <p>また、スポーツドクターによるスポーツ健康相談を実施し、医学に基づいたアスリートのサポートのほか「とちぎメディカルセンター」と協力のもと、生活習慣病予防や介護予防などの運動処方を行いました。</p> <p>栃木市ふるさと大使「栃木シティーフットボールクラブ」や栃木県民球団「栃木ゴールデンブレーブス」などプロスポーツ団体の利用に際して、施設環境を整備し、試合会場、練習会場、トレーニング施設等の利用支援や大会開催協力を積極的に行いました。</p> <p>なお、理学療法士による運動療法として、スポーツドクターと連携したメディカルチェックやトレーニングプログラムの作成・指導を行い、利用者のニーズに沿ったパーソナルトレーニングを行いました。</p> | | | | | | |
| | 施設所管課コメント | <p>・年間を通して、各競技施設、公園エリアの緑地、樹木等の維持管理を適切に行っており、特に公式・軟式野球場や芝生グラウンド、陸上競技場の芝管理については、これまでの経験を生かして良好な競技環境を維持できている。また、令和元年度は台風19号による洪水被害により公園施設全体が浸水や藁・泥土流入など大きな被害を受けたが、早期の被害内容把握に努め、サブ競技場や硬式野球場など復旧工事が必要な施設以外の施設について迅速に藁・泥土除去等復旧作業に取り組み、早期の復旧を実現させている。</p> <p>・新規を含む様々な自主事業を実施し利用者数の維持に努めており、実績値の低下は台風19号災害や新型コロナウイルスなど重なる災害の影響によるものと考えられる。</p> <p>・高校生インターンシップや中学生職場体験、市民ボランティア活動受け入れのほか、台風被害により中止となったイベントの準備に積極的に関わり、時間外の開場にも協力している。</p> <p>・医学に基づく健康相談やトレーニング指導など、利用者へ高品質の自主事業を提供している。</p> | | | | | |

| (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（外部委託料・光熱水費・燃料費） | | 前年度比1%削減 | | 5.0%削減 | | |
| | 利用料金額 | | 前年度比0.5%増 | | 7.9%減 | | |
| | 業務実施回数 | | 仕様書回数実施 | | 仕様書回数以上実施 | | |
| | 施設・設備等点検回数・小破修繕率 | | 年25回・85% | | 年25回・90% | | |
| | 設備・備品等更新数 | | 5件 | | 10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 | Ⅱ | 0.8 | 12 | Ⅱ | 0.8 | 12 |
| 指定管理者コメント | <p>①収支手続きは、専任の担当者が社会保険労務士や税理士の助言・指導を得ながら適正な業務を行うと共に、委員会を設け四半期ごとに支出状況を確認し透明性の高い手続きを行いました。</p> <p>②現在も契約している新電力会社のほか、東京電力を含む数社との見積合せによる電気料の大幅な削減を行い、残予算を利用してテニスコートナイターの照明のLED化や高木選定を業者委託し効率的な運用を行いました。 また、無線LANによる複数施設の顧客管理一元化システムと、券売機（3台）により、受付及び会計業務等を効率化しました。</p> <p>③一部委託業務については、適時見積合わせを行い、委託箇所によっては複数年での契約として経費節減に努めました。</p> <p>④年間を通して公園内の環境美化と、各競技施設のコンディションを県内トップクラスのレベルに保つため、仕様書の回数を超えての施設整備や緑地管理を実施することで良好な公園施設環境を提供しました。 施設や設備等は、定期的な見回り点検を行うことで、老朽化が進むなど、危険性が高まっている設備や施設を早期に発見し、修繕費予算枠を超えて修繕・改修を実施することで、利用者の安全性、利便性を図りました。 また、市予算で実施した施設や設備等の修繕については、業者との打合せなどを行い、迅速な修繕を支援しました。 なお、照明やエアコンなどの電化製品のこまめなON, OFFを行い、天候や気温による状況変化も含め、徹底した管理を行いました。今後も、漏水、節電などのチェックシステムの充実に努めます。</p> | | | | | | |
| | 施設所管課コメント | <p>・施設の老朽化等外部要因による経費の増加がある中、光熱水費の節約や定期的な設備見回り点検を実施することで経費増加を抑える努力を行っている。</p> <p>・自主財源等による備品の更新や、テニスコートナイター照明の一部LED化に取り組むなど施設修繕を数多く実施し、サービスの向上や施設の適正な管理に努めている点を評価した。</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（パート数含む） | | 職員16名、パート・7MM ¹ 135名 勤務計画により配置 | | 職員16名、パート・7MM ¹ 135名 勤務計画により配置 | | |
| | 施設長ミーティングの実施 | | 年12回実施 | | 年16回実施 | | |
| | 研修会開催数 | | 年6回開催 | | 年7回開催 | | |
| | 健康保険料・各種税金納付率 | | 100% | | 100% | | |
| | 経営収支比率 | | ±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 | ①スポーツに関する専門家で、経験豊富なスポーツドクターをはじめ、フィットネスディレクターや理学療法士、健康運動指導士、トレーニング指導士などが利用者へのサービスを提供したほか、施設管理では衛生工学衛生管理者、体育施設運営士、ボイラー技士など施設管理の経験豊富な職員を適材適所に配置することで、管理業務の効率化を図りながら、基本協定書に基づく管理運営水準以上の管理に努めました。 | | | | | | |
| | ②全職員を対象に接遇・個人情報管理・施設管理などの研修のほか、外部研修にも積極的に参加し、来園された利用者に親切丁寧で適切な対応を行うためのスキルアップに努めました。 | | | | | | |
| | ③法定福利厚生はもちろん、健康診断、栃木県社会保険協会への加入（各種割引券の発行）、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）への加入補助、従業員懇親会の補助、関係関連施設の利用補助などを行い、勤労意欲や能率の向上を図りました。 | | | | | | |
| | ④⑤当社の収支手続きは、専任の担当者が社会保険労務士や税理士の助言・指導を得ながら適正な業務を行い、社会保険料等の納付や、国県市への納税などを適切に納めました。 | | | | | | |
| 施設所管課コメント | <ul style="list-style-type: none"> 各施設に有資格者や経験のある職員を適切に配置し、サービス向上に努めている。 公園管理においても職員が施設管理等を行うことで、外部委託を減らし、経費削減、速やかな対応ができています。 研修等を適切に実施することで、接客向上、安全性確保に努めている。 ほぼ計画通りの実績であり、良好な管理体制が行なわれているが、今後は、台風19号災害や新型コロナウイルス感染拡大など過去の想定を超える規模と種類の災害から施設を守るための新たな対策に取り組む必要があるためこの評価とした。 | | | | | | |

| (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 | | |
| | 安全点検実施回数 | | | 年12回実施 | 年12回実施 | | |
| | 消防防災訓練実施回数 | | | 年2回実施 | 年2回実施 | | |
| | 安全講習会開催数 | | | 年3回開催 | 年4回開催 | | |
| | 個人情報対策講習会 | | | 年2回開催 | 年4回開催 | | |
| | 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 | I | 1 | 20 | I | 1 | 20 |
| 指定管理者コメント | <p>① 定期的な見回り点検を行うことで、老朽化が進むなど、危険性が高まっている設備や施設を早期に発見し、修繕費予算枠を超えて修繕・改修を実施することで、利用者の安全性を確保しました。 また、安全管理業務及び施設に応じた適切な点検・整備を、協定書に基づく管理運営水準以上に実施しました。 なお、大規模な大会や複数の大会が同日に開催されかなりの集客がある場合、多目的グラウンドを臨時駐車場として職員が整備し利用する事により駐車場を確保し、更に各駐車場に独自に警備員を配置して混雑緩和に努めました。</p> <p>② 防災訓練の中で緊急時の体制確認及び社内緊急連絡網による連絡や対応等の確認を行いました。 なお、今年度10月の台風による水害につきましては市と連携を図り、速やかな対応をとることができました。 また、栃木市消防本部からのドクターヘリ着陸要請に対しては、迅速な着陸用地の確保に全面的に協力し、救急救助活動を支援しました。</p> <p>③ 不測の事態に備え、消防法に基づき、消防本部と連携して、消防訓練等を年2回実施しました。 また、消防本部署員立会いによる心肺蘇生法を主体とした救急救命訓練と訓練用人形を借用しての水難救助訓練を6回実施しました。その際、AEDを適切に操作するための訓練も併せて実施しました。</p> <p>④ 個人情報保護規定を設け、スタッフ研修を年4回行い、適切な管理を行いました。</p> | | | | | | |
| | 施設所管課コメント | <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設点検、巡回等を計画どおり実施し、安全確保に努めている。 ・ 救急救命訓練等を数多く実施し、緊急時への備えができています。 ・ 良好な安全対策、体制がとられているため、この評価とした。 | | | | | |

| 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 | |
| (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 | 20 | 20 | |
| 評価点合計 | 100 | 88 | 89 | |
| 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 | 令和 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 | 令和 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 | 102.22% | 102.53% | 100.52% |

○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

・今年度は10月の台風による大規模な水害が発生し、公園内施設の浸水被害、施設内への土砂やゴミの流入、電気設備など甚大な被害を受けました。災害を受けた直後から復旧に努め、早い施設では1週間程度で利用者への貸出しを再開しました。災害の際、東側駐車場を災害ごみの仮置き場として利用しました。

・年度末には、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、公園施設を安全に、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。また、公園利用者に対して屋外放送を利用してラジオ体操を放送するなど、屋外で運動ができる環境を作りました。

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、管理予算では賄いきれない修繕（テニスコートナイター設備のような老朽化が進み長期間使用ができなかった施設や、危険性が高まっている設備や施設）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、市民（利用者）サービス、安全性、満足度の向上に努めました。