

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和2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・PASS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	30件			
	利用者満足度率		80%	80%			
	利用者意見・要望反映率		反映率30%程度	反映率50%程度			
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	①全職員に対し、臨時休館を利用して、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。						
	②臨時休館及び利用制限等の掲示物は目につきやすい場所に掲示し分かりやすく、またHPも施設予定の変更の際には随時更新に努めました。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、特定の個人・団体を優先することなく徹底し、運営理念・接遇・個人情報等等社内研修を行い、利用者にとって適切な対応に努めました。						
	③予定していた定期アンケート調査について、今年度は利用者の減少に伴い利用者との対話等からの意見・要望での収集が主となり、内容を把握し検討・対応に努めました。						
	④利用者からの苦情・意見については、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	・新型コロナウイルス感染症の感染防止対策に係る管理運営における注意点について、職員の共通理解が図られており、運営日時等の変更時においては、利用者に対し迅速かつ分かりやすい案内に努めていることが感じ取れます。また、利用者からの各種問い合わせや意見に対しても、丁寧に対応を行っていることが受け取れます。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		41,000人		5,261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1回		
	自主事業参加数		前年度比1%増		前年度比71.9%減		
	地域との協働事業数		年3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	評価点
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①交流を深める市民のコミュニティ場や事業計画に沿った管理運営及び自主事業を展開予定でしたが、新型コロナウイルス感染拡大防止による休館、時短営業、カラオケの中止などがあり、施設利用者及び自主事業参加ともに、昨年度と比較すると大幅な減少となりました。</p> <p>②施設のホームページは、随時更新に努めました。また、広報誌の掲載によって、施設利用及び自主事業の新規利用者の増加に向けた取組みも行いました。</p> <p>③④コロナ感染拡大防止の為、市の事業及び毎年休館日を臨時開館として協力している各事業・イベント等は、地域団体との協議の上、また利用制限の中で、施設活用が難しくなり、やむを得ず中止となるものが殆どでした。また自主事業に関しては、感染対策を講じ、教室に関しても新規の方及び運動習慣から遠のいてしまった方にも興味を持ってもらえる教室開催に努めました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・新型コロナウイルス感染症の感染防止対策により、各種利用制限が講じられる中、可能な範囲で市の広報及びホームページを利用し効果的に広報を行いながら事業の推進を図り、施設の利用促進に努めていることが感じ取れます。</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		前年度比3%削減		前年度比60.4%削減		
	利用料収入		前年度比2%減		前年度比91.5%減		
	自己修繕		実施		実施		
	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	①専任の税理士の指導・助言を得ながら、財政状況を健全に保ち、納税等を含め適切な運営業務を行いました。利用料については、臨時休館等の影響もあり前年度より大幅な減少となりました。						
	②利用者のサービス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、複数社見積り合わせと社内包括契約での新電力会社との契約により基本料金の削減ができました。更に、ボイラーの自動点火装置を設置し、ボイラー管理費用の削減を図りました。また、その他今年度は休館・利用制限等もあり光熱費・施設経費での削減及び予算残額額は、市との協議により施設の老朽化部分の修繕で維持管理に還元しました。						
	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。						
	④日常の点検によって、備品管理等は使用頻度や消耗度合を把握・考慮し、適切な管理を行いました。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。大きな予算が必要なものについては、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。						
施設所管課コメント	・令和2年度からの使用料改定への対応については、サービスの質を確保した上で、現行の利用料金体系を維持することにより、利用料金額の変更に伴う券売機等の改修費用や事務手続きの見直しに伴う経費の削減に努めていることが受け取れました。						
	・施設経費の削減を図る努力については、恒常的に実施しているものと理解します。						

(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		年14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%		-4.4%	
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	20	II	0.8
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。</p> <p>② 全職員を対象に、臨時休館を利用して、接遇や個人情報管理・施設管理等の研修のほか、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。また、情報を共有するためのミーティングや、来館に向けてより高いサービスを提供できるよう社内研修を行いました。新型コロナウイルスの対応として、感染予防及び対応マニュアル作成し、感染症対策を徹底した運営に努めました。</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>・新型コロナウイルス感染症に係る対応マニュアルを作成し、職員及び利用者の安全を確保した上での、安定した管理運営に努めていることが受けとれました。</p> <p>・施設を運営するに当たっての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	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		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6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	I	1	20	II	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①日常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、利用者が少ない時間帯はより重点的に体調不良者の早期発見及び救急対応に努めました。防犯につきましても、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。また、「新型コロナウイルス」感染拡大防止の対応として、感染予防・対策マニュアルに基づき迅速に対応しました。</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消防計画に基づき、消防本部と連携し消防訓練等を年2回行いました。また、AEDを適切に操作する為の救急救命訓練も実施し、施設職員全員が参加のもと防災及び蘇生法のスキルアップに努めました。</p> <p>④臨時休館期間等、職員を召集可能な機会を用いて、弊社の個人情報保護規定に基づくスタッフ研修を行い、また特に今回の利用者記入による入館者名簿についても管理の徹底に努めました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・毎日点検を実施し、主な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、事故の防止や安全確保に努めていただきたいと思います。</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	12	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	16	
評価点合計	100	84	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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	31年 3月期	2年 3月期	3年 3月期
資産総額	88,680,854	103,247,748	82,576,945
売上高	321,353,177	355,400,002	298,840,799
経常利益	7,990,561	1,834,088	△ 14,149,418
当期利益	4,021,680	1,668,688	△ 14,314,818
経常収支比率	102.5%	100.5%	95.6%

※ 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	31年 3月期	2年 3月期	3年 3月期
経常費用	315,347,275	355,670,911	321,829,294
経常収益	323,337,836	357,504,999	307,679,876
経常収支比率	102.53%	100.52%	95.60%

○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、コロナウイルス感染拡大防止に伴い、当施設も休館指示や、感染症対策が日常的になり、1年間を通して約6ヵ月間の営業にとどまりました。  
また、営業中は感染拡大防止に努め、衛生管理の徹底・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・安心して利用して頂けるよう努めました。  
休館中及び利用制限中は、危機管理・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、きめ細やかな施設点検及び研修などの充実・強化を実施しました。

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が、特に光熱水費の大幅な削減による予算残額等については、栃木市との協議の上、通常の管理予算では賄いきれない修繕（大広間空調設備の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）を実施し、利用者サービス、安全性、満足度の向上に努めました。