

## 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     | 栃木市北部健康福祉センター                                      |
|       | 所在地    | 栃木市西方町本城2番地1                                       |
|       | 施設内容   | 会議室、多目的ホール、相談室、和室、調理実習室、プレイルーム、浴室、歩行用プール、トレーニングルーム |
| 指定管理者 | 名称     | 株式会社フクシ・エンタープライズ                                   |
|       | 所在地    | 東京都江東区大島一丁目9番8号                                    |
|       | 主な業務内容 | 指定管理者制度・PFI事業等による公共施設の管理運営                         |

## (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  |                |      |     |
|           | 利用案内掲示数  |   | 4箇所  | 4箇所  |                |      |     |
|           | 老眼鏡・ペットボトルオープナー・車椅子の無料貸し出し実施率  |   | 100% | 100% |                |      |     |
|           | お客様カードの作成率   |   | 100% | 100% |                |      |     |
|           | 利用者アンケートの実施  |   | 年1回  | -    |                |      |     |
|           | アンケート回収件数  |   | 200件 | -    |                |      |     |
|           | 利用者満足率   |   | 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   | I   | 1.0  | 25   | II             | 0.8  | 20  |
| 指定管理者コメント | <p>・不可抗力による閉館に伴い、当初令和3年1月に予定していたアンケートの実施ができなかったことに伴う評価項目を除外して評価を実施した。アンケートについては令和3年度健康増進棟の利用が再開したのちに改めて実施することとする。</p> <p>・利用者からの意見を反映して事業実施に役立てている。具体的には新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、健康増進棟の利用を予約制にしているが、利用者から予約状況をわかりやすくしてほしいとの要望によりHPを修正し予約状況がWEBで閲覧できるようにするなど利用者の意見を運営に反映している。</p> |   |      |      |                |      |     |
| 施設所管課コメント | <p>・利用者の意見を受けてHPの修正を行い事業運営に反映させるなど、サービス向上の取組みを行っている。</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            |      |     |
|                       | 総利用者数   |   | 60,000人 |     | 7,724人         |      |     |
|                       | 健康増進棟利用者数   |   | 33,960人 |     | 5,037人         |      |     |
|                       | ホームページ閲覧回数  |   | 20,000回 |     | 17,096回        |      |     |
|                       | チラシ配布枚数   |   | 2,000枚  |     | 12,000枚        |      |     |
|                       | 市報掲載回数  |   | 6回      |     | 2回             |      |     |
|                       | インボディ測定者数   |   | 330人    |     | 88人            |      |     |
|                       | 自主事業数   |   | 8事業     |     | 0              |      |     |
|                       | 地域との連携事業  |   | 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  | Ⅱ   | 0.8     | 16  | Ⅱ              | 0.8  | 16  |
| 指定管理者コメント             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・当該施設は新設の施設であり固定利用者がいない中で、新型コロナウイルス感染拡大防止に関する対応や更衣室天井裏の配管の損傷による臨時休館等があり、利用者数を増やすための方策がとれなかった。</li> <li>・利用人数の数値や市報掲載回数等については、感染拡大防止のために必要な措置を講じた結果であり、評価指標から除外した。</li> <li>・上記利用人数と同様に自主事業についても、感染拡大防止を図ったうえで事業を実施することが難しく、自主事業等の実施についても評価指標から除外した。</li> <li>・ホームページ閲覧回数については当初計画より15%程度少なかったが、チラシ配布数は予定を大きく上回るなど、感染拡大防止を図ったうえでの、利用制限や臨時休館等に係らない運営状況については適正であり、一部水準を上回ったと考える。</li> </ul> |   |         |     |                |      |     |
| 施設所管課コメント             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染防止による休館や更衣室天井漏水関係工事により臨時休館を余儀なくされ、評価指標の実績値の低下はやむを得ない。</li> <li>・パンフレット、チラシによる広報活動は、新型コロナウイルス感染拡大防止を徹底したうえで予定枚数以上の配布をしており、新規利用者の獲得に努めている。</li> <li>・令和3年度についても新型コロナウイルスの感染拡大防止を図りながら、新規利用者の獲得に努めていただきたい。</li> </ul>   |   |         |     |                |      |     |

| (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 |                |      |     |
|                 | マルチタスクによる繁閑を踏まえた人員配置。複数兼業務従業員数。  |   | 3人   | 3人  |                |      |     |
|                 | 一部業務委託の見積合せ  |   | 2社   | 2社  |                |      |     |
|                 | 見積合せ実施数  |   | 3件   | 3件  |                |      |     |
|                 | 備品、消耗品本社一括購入件数   |   | 6件   | 6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   | I   | 1.0  | 15  | II             | 0.8  | 12  |
| 指定管理者コメント       | <p>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため利用者数に定員を設けていることと、長期の臨時休館のため、利用料金収入の減少が大きかった。また、市内利用や県内利用の制限が市より示されたことにより、広域かつ大規模な広報もしづらい状況の中で、根本的な対処が難しかった。利用収入の目減りが顕著になったことにより、特に水光熱水費の縮減に努めた。感染拡大防止による休館や更衣室天井裏の配管損傷による臨時休館もあったが、プール補給水の適正化等の努力の結果水光熱水費の予算額36,041,000円のところ、執行額12,685,993円と大幅に支出を削減することができた。また、マルチタスクにより人件費支出の適正化に努め予算額34,242,799円のところ、執行額32,829,810円とスタッフの雇用を確保したうえで人件費支出も削減できた。</p> <p>・LPガス、重油、バスマット等については見積合せを行い、支出の削減に努めた。</p> <p>・被服費や保険料、消毒用アルコール、PC・複合機の導入については本社にて一括購入することにより、経費の縮減ができています。</p> |   |      |     |                |      |     |
| 施設所管課コメント       | <p>・経理事務及び経費等の節減については、適切に行われたと思料される。継続した取組みをお願いしたい。</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   |                                   | 6人   |     | 6人             |      |     |
|                        | トレーニングルームへの有資格者の配置  |                                   | 1人   |     | 4人             |      |     |
|                        | 歩行用プールへの有資格者の配置   |                                   | 2人   |     | 3人             |      |     |
|                        | 研修開催数   |                                   | 6回   |     | 5回             |      |     |
|                        | 研修参加率   |                                   | 100% |     | 100%           |      |     |
|                        | 経常収支比率（当該施設）  |                                   | 100% |     | 114.9%         |      |     |
| 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  | I              | 1.0  | 20  |
| 指定管理者コメント              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため利用人数の制限を行ったため、当初の配置人員より少ない人数での業務実施が可能であったが、やみくもに配置人員を削減するのではなく、健康増進棟の諸室は予約制とし、必要に応じ適正な人員配置を行った。また、トレーニングの有資格者4人、救急救命の有資格者3人を配置しているので、必要に応じてトレーニングルームや歩行用プールへ増員する体制で業務を実施した。</li> <li>・職員の指導・研修については、基本事項、受付サービス、トレーナー指導、1次救命処置、避難訓練等の研修を年5回実施し、研修参加率も100%と十分な体制を構築できた。</li> <li>・団体の財政状況については前年度の経常収支比率が102.5%と健全である。また、当該施設の経常収支比率も114.9%と運営状況は健全であり計画を大きく上回る。</li> </ul> |                                   |      |     |                |      |     |
| 施設所管課コメント              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市に対して利用者から管理運営に関する苦情が届くこともなく、職員への指導や研修等が確保されており、有資格者を活用した配置が適切になされていると考えられる</li> <li>・財政状況等については、健全であり適切に運営されているものと理解する。</li> </ul>   |                                   |      |     |                |      |     |

| (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           |      |     |
|                        | 避難訓練実施回数  |                            | 2回   |     | 2回             |      |     |
|                        | 避難訓練参加者数  |                            | 6人   |     | 19人            |      |     |
|                        | 定期点検実施率   |                            | 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                          | 1.0  | 20  | II             | 0.8  | 16  |
| 指定管理者コメント              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 営業開始前の各諸室、機械室、機器等の点検実施。営業時間中の適時巡回の徹底。避難訓練については、火災と地震を想定をした訓練の実施。危機管理研修として、1次救命処置心配蘇生手技・AED操作訓練の実施をした。</li> <li>・ 避難訓練参加者数について計画より、大きく多くなっている。また、清掃委託の従事者にも避難訓練等に参加してもらうことにより施設全体での安全対策・危機管理体制にぬけないように配慮するなど、一部計画を上回る体制で業務を実施した。</li> </ul> |                            |      |     |                |      |     |
| 施設所管課コメント              | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設、設備、備品の点検については、恒常的に点検を実施しており、また適時巡回も徹底していることから安全に運営しているものと理解している。</li> <li>・ 緊急時の危機管理体制を確立しており、緊急連絡等フローシートを準備のうえ運営業務にあたっている。</li> </ul>  |                            |      |     |                |      |     |

| 評価結果                   | 配点  | 第1次評価点<br>(指定管理者評価) | 第2次評価点<br>(施設所管課評価) | 第3次評価点<br>(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  | 15                  | 12                  |                     |
| (4) 施設の管理を安定して行うための取組み | 20  | 20                  | 20                  |                     |
| (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 | 96                  | 84                  |                     |
| 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   | R1年           | H30年          | H29年          |
|--------|---------------|---------------|---------------|
| 資産総額   | 1,546,325,764 | 1,528,740,222 | 1,413,462,293 |
| 売上高    | 5,512,137,823 | 5,365,935,890 | 5,076,590,694 |
| 経常利益   | 136,874,773   | 171,929,119   | 216,564,022   |
| 当期利益   | 153,203,592   | 118,449,632   | 153,203,592   |
| 経常収支比率 | 102.5%        | 103.3%        | 104.5%        |

※ 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   | R1年           | H30年          | H29年          |
|--------|---------------|---------------|---------------|
| 経常費用   | 5,379,206,174 | 5,197,981,338 | 4,863,882,047 |
| 経常収益   | 5,516,080,947 | 5,369,910,457 | 5,080,446,069 |
| 経常収支比率 | 102.5%        | 103.3%        | 104.5%        |

○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  |
|--|
| ・人件費の高騰、福利費の増額を受けて経常収支率は減少しているが100%を超えており財政状況は健全である。 |