

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	いまいずみ児童館
	所 在 地	栃木市今泉町1-2-7
	施設内容	児童厚生施設
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	栃木市野中町553
	主な業務内容	栃木市いまいずみ児童館の管理運営

(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
	利用案内数	5か所	5か所
	運営方針研修	年4回	年4回
	アンケート数合計	300件	67件
	利用者満足度（職員対応）	80%	89.5%
	遊具で「満足」「ほぼ満足」	80%	80%
	苦情数	0件	0件
	苦情・要望に対する対応	7営業日以内	7営業日以内

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児童福祉法に基づいた施設運営の基本方針を明文化し、事務所内に掲示しております。年4回の運営方針研修や朝礼の中で、施設運営の基本方針や事業計画、関連規定等について職員への周知と理解を図りました。
	②利便性の確保への取組みとして、イベントや利用方法等についての案内を館内5か所に掲示するとともに、初めての方でも利用しやすい雰囲気づくりに努めました。また、平等性の確保への取組みとして接客研修を実施し職員のホスピタリティの向上を図るとともに、全ての利用者様への公平公正な接遇に努めました。
	③意見箱の設置とアンケート調査を中心に、利用者の意見収集と内容を把握し、アンケート調査から収集した意見について5件の反映を致しました。
	④職員の対応についてのご意見を頂きました。利用者様への説明等で不快な思いをさせてしまったことも考えられるため、今後、この様な事がない様に接客研修を継続して行い、すべての利用者様が満足する対応を行います。

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を十分に理解し、職員の努力により利用者から感染者を出すことなく適正な運営が実施できたものと理解します。 ・施設の設置目的、運営方針について、毎日朝礼において取り上げ職員の浸透を図り運営していることもあり、利用者からの満足度及び意見箱への意見に現れているものと思われる。今後も設置目的等を理解していただきながら運営に当たっていただきたい。
-----------	---

(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			
	利用者の増加 2020年度実績		10,200人	5,127人			
	ホームページ更新回数		12回	12回			
	じどうかんだより発行回数		12回	12回			
	設置目的に合致した事業		90回	90回			
	新規事業数		2事業	2事業			
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新型コロナウイルスの影響による臨時休館やイベントの中止等もあり、利用者人数をはじめ、事業計画通りの管理運営には至っておりません。しかし、その状況下でも、全職員が感染予防対策を徹底し、人数制限をしてイベントを開催するなど、安心・安全の中で可能な限りの取組みを実施しました。</p> <p>②広報とちぎやじどうかんだより、ホームページの他に新たにLine@を活用し、情報発信を行いました。新規利用者の増加に繋がる工夫として、美術教室で制作した工作の写真などをアップしイベント内容を掲載するなど、施設の取り組みや魅力が伝わる情報発信に努めました。</p> <p>③開館日増の取組みとしてこどもの日の開館を実施しました。新規事業による新規利用者の増加に向けた取組みとして、美術系の新規事業を実施しました。また計画に掲げた幼児ルームについては当初、土日みの開設で計画しましたが、新型コロナウイルスによる部屋利用の減少により平日の開設も可能なことから、今年度は常設しました。</p> <p>④足利大学及び短期大学との協働事業として、竹あかり制作のイベントを開催し35名が参加しました。事業計画には掲げていない取組でしたが、新型コロナウイルスの影響による利用者数、イベント数の減少を補う取組みとして担当課の許可を得て実施し、好評を得ました。また、いまいずみ児童館を拠点に活動するチャレンジ母親クラブとの協働事業として、児童館まつりを開催しました（参加者96名）。</p>						
施設所管課コメント	<p>・令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により休館、感染症対策のための利用制限により、事業計画どおりの運営ができず、利用者数は昨年度より半減するほどの影響を受けました。そのような中でも、新規事業の実施、足利大学等との協働事業を実施する等利用者の満足度を高めるような事業の実施に工夫が見られます。今後も感染症対策に十分注意し事業の実施を希望します。</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			
	事務経費削減額		30,000円	82,923円			
	設備・備品等更新数		2件	3件			
	廃棄物の再利用		10回	27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
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①指定管理料や自主事業の収支手続については専任の担当者に加え、財務会議を定期開催し本社による2重チェックで確認体制を強化するとともに、税理士の指導・助言のもと適切で透明性の高い管理を行っております。</p> <p>②オフィス環境対策として、栃木市エコオフィス推進実行計画に則り、廃棄物排出削減の3Rに積極的に取り組みました。また、サービスの質を確保しながら照明のこまめな消灯などを実施しました。</p> <p>③外部委託は当初計画2件のうち、屋外害虫駆除を自前で実施し、委託経費を削減しました。</p> <p>④日常点検、月次点検等で不具合や修繕箇所の早期発見と早期対応に努め、適切に維持管理しています。施設については、照明の点灯不良器具が多数あった為、LED照明器具に全面改修し、省エネ対策に取り組みました。備品については、すべり台や玩具、図書などの自己修繕を5件実施した他、椅子のシート張替や玩具・図書の買い替えなどの更新を3件実施しています。また、環境配慮への取組みとして、行事工作物材料等は廃棄物を再利用し、エコ活動を実践しました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・施設経費の節減について、高い意識を持ち運営に当たっていることについて理解します。今後も経費の節減と利用者の満足度を満たすことのできる運営を期待します。</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			5人	5人	
	救急処置研修参加者数			10名	10名	
	A E D心配蘇生研修参加者数			10名	10名	
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仕様書に基づいた人員配置実施計画に沿って、既定の人員を配置しました。労働基準法を遵守した勤務ローテーションの中で、防火管理責任者を有する館長1名と保育士や幼稚園教諭資格を所有する4名の常勤スタッフを配置し、適正な管理運営体制を確保しました。新型コロナウイルス感染への対策として、職員は毎朝の検温による体調チェックと予防衛生を徹底し、欠員により適正管理の低下を招かぬよう努めました。万が一感染が確認された場合には作成したマニュアルに沿って、本社より人員を補充する体制を整えました。</p> <p>②接遇研修、クレーム対応研修など社内マニュアルを活用した各種研修を計画に沿って実施し、マルチスタッフの育成と新人スタッフの早期育成に努めました。救急処置研修、A E Dを使用した心肺蘇生の研修を年2回実施し、10名参加しました。また、外部専門研修会には年4回、4名が参加し、専門知識の習得とスキルアップに積極的に取り組みました。</p> <p>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、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。</p> <p>④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、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。</p> <p>⑤別紙</p>					
施設所管課コメント	<p>・適正な人員配置に基づき運営が実施されており、新型コロナウイルス感染症対策としての欠員補充体制も万全であり、適正な運営が行われているものと理解します。今後も継続した体制整備をお願いしたい。</p>					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み						
評価要素	① 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	
	定期安全点検実施回数			12回	12回	
	消防訓練実施回数			2回	2回	
	消防訓練参加者数			延べ50人	延べ33人	
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	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<p>①日常の安全対策として防犯・防災パトロールを実施し、事件・事故の未然防止と利用者の安全確保に努めました。定期安全点検を毎月実施し公園遊具等の点検を行いました。遊具ネットの破損が確認されたため、交換しました。</p> <p>②危機管理マニュアルを作成し、研修を行いました。迅速な体制づくりを可能にする為、所管課や関係機関との連携や連絡体制の確認を重点的に行いました。また、当施設は災害発生時において、指定避難所としての役割も担うことから、施設特有のライフラインの供給体制や非常灯などについて、理解を深めました。</p> <p>③計画に掲げた年2回の避難訓練と消防訓練の実施しました。訓練参加者数はコロナ禍による施設利用者数の減少も影響し、計画値には至りませんでした。</p> <p>④栃木市個人情報保護条例及び個人情報保護者内規定に沿って、研修を実施しました。日常業務により反映できる工夫として、現場での個人情報の取り扱いや注意点などの具体例を取り上げ対応について職員間で情報交換をし、新人スタッフの早期育成にも努めました。個人情報保護関連資料を含めた各種マニュアルは、全職員がいつでも閲覧、確認できる環境を整えております。関係書類は裁断処理を行い、確実に破棄しました。</p>					
施設所管課コメント	<p>・施設管理については、適正に行われているものと理解します。</p> <p>・突然の地震等の災害に対応できるように訓練等を通じ、万全の体制を整えていただきたい。新型コロナウイルス感染症のような目に見えない危機への対応も必要となることから、情報収集等含め安全対策に万全な対応をお願いしたい。</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	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	12	
評価点合計	100	88	76	
総合評価		A	B	

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31年 3月期	令和2年 3月期	令和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	平成31年 3月期	令和2年 3月期	令和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

昨年の年度末に新型コロナウイルスという感染症が世界規模で蔓延し、日本では緊急事態宣言が発表され、感染症対策が日常的になり、当施設も人数や規模を縮小しての営業が続く1年となりました。営業中は感染拡大防止と衛生管理、安全管理の徹底を図り、利用者の方々には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。休館中及び利用制限中は、危機管理や衛生・安全管理など社内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。休館や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市の担当課と協議し指示を仰ぎ、適切に行いました。