

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	栃木市勤労者体育センター
	所在地	栃木市日ノ出町14番36号
	施設内容	体育センター
指定管理者	名称	環境整備・いすゞビルメンテナンス共同企業体
	所在地	宇都宮市岩曽1333番地
	主な業務内容	総合ビルメンテナンス

(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			
	アンケート数		180件(2回)	208件(2回)			
	利用者意見反映数		1件	3件			
	利用案内掲示数		3か所	3か所			
	利用者満足率		80%	92.8%			
	利用促進の配慮		5団体	新規利用団体33団体			
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>・施設の運営にあたっては、運営の基本方針に基づき全ての業務を遂行しています。</p> <p>・利用予約一覧表を作成し、新規団体も含め利用団体に配布し平等に利用できるように配慮しています。 ※令和2年度新規利用団体数33団体。</p> <p>・令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため臨時休館となりましたが、予約してある団体にはスピーディーかつ丁寧な説明を心がけ、苦情もなく円満に臨時休館に結び付けました。</p> <p>・館内に意見箱を設置し、利用者からの意見要望に耳を傾け所管課に報告・相談をして誠実に対応しています。また、年2回利用者へアンケートを実施し、運営や業務改善に活かしています。</p> <p>【アンケートによる改善】</p> <p>1. 施設・設備などに対する意見要望への対応</p> <p>①女子トイレのドアの建付けが悪く開閉しづらいとの意見があり修理しました。</p> <p>②卓球台の脚部のキャスターの動きが悪いので修理してほしいとの要望には職員で修理を実施しました。</p> <p>③競技場2階のカーテンがカーテンレールフックから外れてしまい光が漏れて見づらいので修理してほしいとの要望には職員で修理を実施しました。</p> <p>【自主改善】</p> <p>①体育センターと雇用促進住宅との間の柵が破損してしまったので、職員2名により修理しました。</p> <p>・利用者からの苦情</p> <p>・令和2年度は、利用者等からの苦情は1件でした。</p>						
	施設所管課コメント	<p>・アンケート数実績は計画値を上回っており、そこで出た利用者の要望に対応している。</p> <p>・利用者満足率は92.8%と計画値の80%を上回っており、利用者が満足できるサービスを提供できている。</p> <p>・利用者から職員の電話対応に関する苦情が1件あったので、今後の電話対応を含めた利用者への対応に気を付けてほしい。</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	
	利用者数		33,000人		22,180人	
	イベント開催		1回		第10回ソフトバレー大会1回	
	地域住民への対応の取組み		12回		毎月第3日曜日の無料開放(家庭の日) 9回	
	地域住民への対応の取組み		40回		毎週土曜日の団体の予約が入っていない時間帯の中学生以下無料開放28回	
利用者増への取組み		500部		利用案内パンフレット配布 550部		
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	Ⅱ	0.8	16	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数の状況 前年比 令和2年度 22,180人（-1,866人） 令和元年度 24,046人（-12,095人） 平成30年度 36,141人（-532人） ・利用料金の状況 前年比 令和2年度 908,540円（+114,700円） 令和元年度 793,840円（-375,700円） 平成30年度 1,169,540円（-11,070円） ・利用者人数は、前年度と比較して1,866人、計画に対しては10,820人の減少となりました。主な要因としては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、臨時休館としたため減少となりました。しかし、令和2年度は新たな利用団体が33団体増加しましたので、今後利用人数および料金とも増えることが予想されます。 ・第10回ソフトバレーボール大会を4チーム32人の参加を得て実施しました。参加者からは大変好評であり、今後も引き続き実施してほしいとの要望があり、令和3年度も継続実施いたします。 ・毎月第3日曜日の午前中を、小中学生とその保護者に無料で開放し、20人に利用して頂き地域住民の方々に喜んで頂きました。 ・春、夏、冬休み期間を除いた、毎月土曜日の団体の予約の入っていない時間帯を中学生以下の子供たちに無料で開放し、52人に利用して頂き健全な育成に寄与しました。 					
	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響による休館や利用制限があったため、利用者数や計画値に届いていないが、広報活動や地域住民に対する取組みは概ね計画通り実施できている。 ・第3日曜日の小中学生とその保護者への無料開放や、土曜日の団体予約が入っていない時間帯の中学生以下の子供たちへの無料開放等、子供の健全育成に寄与するとともに、地域住民の満足度向上のための取組みも行っている。 					
施設所管課コメント						

(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り合わせなど、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		3%		22.1%		
	見積り合わせの実施回数		その都度2社以上		その都度2社以上(2件)		
	施設修繕数		1件		1件		
	備品等更新数		1件		1件		
	館内照明LED化による節電		館内照明の全LED化による節電分で水銀灯18台をLEDの電灯に交換		65.5%		
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
	15	I	1.0	15	II	0.8	12
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金は、新型コロナウイルス感染防止のため臨時休館の時期もありましたが、利用料金の改定と利用団体を増やしたことにより目標を達成しました。 ・令和2年4月1日から利用料金の改定がありましたが、事前周知を徹底し、丁寧な説明の結果何のトラブルもなく実施しました。 ・利用料金については、毎月所管課に帳簿等を提出し検認を受けており適正に処理しております。また指定管理料についても、不明な点は所管課に相談するなどして適正な収支手続きを実施しています。 ・見積り合わせ等により経費の削減を実施し、弊社の総合ビルメンテナンス業のノウハウを生かして適切に対応しています。見積り合わせ2件(玄関ロビーの避難誘導灯交換設置・玄関塗装工事) ・令和2年度施設備品の更新については、玄関ロビーの避難誘導灯の交換設置と、掃除機が壊れたため新規購入しました。 ・指定管理料を増やして頂くことなく、体育館内の全ての電球をLED電球に交換したことにより、交換前と比較し電気料は65.5%減、電気料と水道料を合わせても63.3%減と大幅な削減につなげました。 ・外灯の点灯と消灯を季節に合わせて変更し、節電に努めました。 ・節電、節水については、ポスターを掲示し利用者の皆様にご協力は頂きますが、夏場のエアコンについては、外気温度と室内温度をチェックしながら設定温度をこまめに調整し、熱中症予防に努めておりますのでサービス低下にはつながっておりません。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度は利用料金の改定があったが、指定管理者から利用者へ説明を行うことで、トラブル等なく実施した。 ・利用料金に関しては施設所管課と連携し確認を行っている。 ・サービス低下につながらないよう工夫をしながら、経費削減に努めている。 ・管理状況評価指標「館内照明LED化による節電」に関して、事業計画書内では計画値を「館内照明を全てLED化による節電分で水銀灯18台をLEDの電灯に交換」としていたが、所管課と指定管理者との協議の結果、電気料金の削減率を指標とすることとなり、結果値には削減率の65.5%と記載した。 						

(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		
	人員の配置数		職員3名・臨時2名		職員3名・臨時2名		
	職員の資質向上		12回		研修会開催数 12回		
	研修会参加者数		36人		(1回につき3人×12回) 36人		
	勤務時間数(1人当り)		40時間/週		40時間/週		
	経常収支比率		100%		110.7%		
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	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・管理運営に必要な人員配置と、もしもの時の職員欠員時の緊急応援体制を構築し運営しております。 ・職員の資質向上を図るために、月1回の会社の責任者会議での実務研修(利用者への挨拶、言葉使いの確認等)を職員全員に徹底させるOJTを月1回実施しています。 ・健康保険料、厚生年金保険料の滞納は無く、各種税金も適切に納付しています。 ・環境整備(株)の、令和2年度の経常収支比率は110.7%と良好であり、会社の財政状況は健全です。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・勤労者体育センターの職員は栃木勤労青少年ホームと兼任になっているが、経験を活かし利用者の不便が無いよう努めている。 ・職員の電話応答に関して苦情があったため、今後はそこに関する研修や指導にさらに力を入れてほしい。 ・利用者への挨拶、言葉遣い等に関する指導を、夜間に施設を管理するシルバー人材職員にも徹底するよう努めてほしい。 ・健康保険料、厚生年金保険料の滞納は無く、各種税金も適切に納付している。 ・運営団体の財政状況は良好であり、施設の管理運営には問題無いといえる。 						

(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	
	日常点検の実施(日常点検表)		毎日実施		毎日実施	
	事故発生数		0件		0件	
	消防訓練実施回数		年2回実施		避難、総合訓練年2回実施	
	個人情報の適正管理		年2回実施		個人情報保護勉強会年2回実施	
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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・日常の安全点検や定期点検を実施し、不具合があったらすぐに館長に報告するなど、リスクシナリオマニュアルも随時更新し職員全員に周知徹底しています。そして所管課へ報連相を徹底するなどしてその後どうしていくかの指示を仰ぎました。 ・緊急連絡網に変更があった場合すぐに職員全員へ周知し、危機管理体制を整えました。 ・消防訓練は、栃木消防署へ訓練実施の届出を提出した後、はばたき教室の先生および生徒と共に避難訓練を2回実施しました。 ・個人情報の保護の方針、マニュアルも勉強会を通じ職員全員に徹底させ個人情報漏洩を防ぎました。また、青少年ホーム利用許可証交付申請書や講座申込書等の書類は、鍵のかかるロッカーで適切に保管しています。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、館内のこまめな消毒と来館者の体温測定や手指の消毒のお願いを徹底し感染防止を図りました。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・日常点検シートを作成し、それに基づき毎日点検を行うことで、事故発生数0件を達成した。 ・危機管理マニュアルや緊急時の連絡網関係機関連絡先一覧を作成し、緊急時に対応できる体制が整っている。 ・根拠資料では管理課の職員の情報がアップデートできていないところもあり、毎年の見直しが求められる。 ・消防訓練は計画通り年2回実施し、職員の訓練時の対応も消防から評価されており、緊急時に対応できるよう努めている。 ・個人情報はマニュアルに基づいた管理を行い、また個人情報保護に関する勉強会を年2回開催することで職員に徹底させ、個人情報漏洩は0件を達成している。 					

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	12	
(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	16	12	
(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	88	72	
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 (共同事業体用)

《 別紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

共同事業体構成団体名称	環境整備株式会社
-------------	----------

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	令和3年2月期	令和2年2月期	平成31年2月期
資産総額	7,213,902,645	6,602,533,693	5,920,124,200
売上高	10,234,227,142	9,965,783,333	9,832,513,148
経常利益	993,355,399	887,981,389	838,729,128
当期利益	954,005,837	574,150,038	546,917,583
経常収支比率	110.7%	109.8%	109.3%

決算年次	令和3年2月期	令和2年2月期	平成31年2月期
経常費用	9,258,320,691	9,102,713,142	9,008,756,582
経常収益	10,251,676,090	9,990,694,531	9,847,485,710
経常収支比率	110.7%	109.8%	109.3%

○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	
・売上げも年を経るごとに伸張しており、経常収支比率についても平成30年度109.3%、令和元年度109.8%、令和2年度110.7%と安定しており、健全な財政状況となっております。	

共同事業体構成団体名称	いすゞビルメンテナンス株式会社
-------------	-----------------

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	令和2年3月期	平成31年3月期	平成30年3月期
資産総額	2,597,059,000	2,200,210,000	2,045,365,000
売上高	5,623,123,000	4,308,883,000	4,252,900,000
経常利益	355,558,000	243,227,000	246,392,000
当期利益	250,474,000	159,788,800	161,365,000
経常収支比率	106.7%	106.0%	106.1%

決算年次	令和2年3月期	平成31年3月期	平成30年3月期
経常費用	5,309,334,000	4,074,695,000	4,019,170,000
経常収益	5,664,893,000	4,317,923,000	4,265,564,000
経常収支比率	106.7%	106.0%	106.1%

○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	
・売上げも年を経るごとに伸張しており、経常収支比率についても平成29年度106.1%、平成30年度106.0%、令和元年度106.7%と安定しており、健全な財政状況となっております。	