

## 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・176枚
	利用者満足度	75%程度	87%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80%
	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	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。 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。
	②管理運営マニュアルに基づき、特定の個人、団体等を優先させることが無いよう徹底し、市民が気持ちよく利用できる管理運営に努めました。 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対して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各施設に常設しているご意見箱、利用者との会話、アンケート調査などさまざまな方法で、利用者や地域住民の意向・要望及び提案などを把握しました。 また、一部の意見だけを尊重するのではなく、利用者全体の公平性を保つため、要望などは記録・保存し、分析を行い、効果があり改善が必要なものは管理運営に反映させ、利用者に安心・安全・快適に利用していただけるよう努めました。
	④苦情等には、親切丁寧の説明・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応しました。

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市公共施設として条例等に基づき適切に管理運営され、市民に対し平等性が確保されている。</li> <li>・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。</li> <li>・利用者要望等に適切に対応し、特に意見反映率が高い。</li> <li>・計画値を達成しており、良好な管理がなされているため、この評価とした。</li> </ul>
-----------	--

(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 63.4%減		
	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0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 58.8%減		
	協働事業実施数		年6回実施		年3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	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	①施設管理運営については、条例及び計画に基づき開館し、施設環境を良好に保ち、利用者が快適に利用できるよう駐車場も含めたスムーズな運営に努めました。 なお、新型コロナウイルス感染拡大防止の対策として、利用者数の制限や密になりにくい人の流れの確保を実施しました。						
	②ホームページの適時更新とSNSを活用し、緊急事態宣言発布による休館や時短営業のお知らせ、運動公園におけるイベント、各種大会等の行事予定及び自主事業に関する情報を発信しました。 また、市広報誌、新聞、テレビ等を効果的に活用するとともに、市内の市有施設や店舗にチラシ、パンフレットなどを配布し、更なる新規利用者の獲得に取組みました。						
	③緊急事態宣言発布による休館や時短営業がありました。感染症対策を徹底し、PASS利用登録や各種教室などを極力継続しました。 また、利用者のニーズに合ったサービスを提供し、施設の利用促進を図りました。						
	④通常時は中高生のインターンシップやボランティア活動などを積極的に受入れています。今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止措置のため受入れが1件を除き中止となりました。 また、栃木市ふるさと大使の栃木シティFCをはじめ、栃木ゴールデンブレーブス、宇都宮ブレックスなど、地域スポーツクラブの活動も新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ほとんどの利用がありませんでした。						
施設所管課コメント	・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、良好な競技環境を維持できている。						
	・医科学に基づく健康相談やトレーニング指導など、利用者に高品質の自主事業を提供し利用者数の維持に努めているが、本年度は新型コロナウイルス対策のため長期休館や利用者制限により事業自体がほとんど実施できず、大幅減となった。 ・協同事業実施については、毎年高校生インターンシップ等受け入れを積極的に行ってきたが、本年度は新型コロナにより活動自体が中止され実績がなかった。 全般的に新型コロナ対策の影響から目標が未達成となりこの評価とした。						

(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		前年度比 13.2%削減		
	利用料金額		前年度比 0.5%増		前年度比 50.2%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 34回・90%程度		
	設備・備品等更新数		5件		9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	①収支手続きについては、経理責任者と出納担当者など複数名のチェック体制で、税理士指導のもと適正に実施し、四半期ごとに財務委員会を開催することで、収支手続きが適正に行われているか検証し改善できるところは迅速に対応しました。						
	②電気やガス、各種業務の契約については、内容を精査し、複数業者による見積合わせを実施したうえで契約を結び経費削減に努めました。 また、樹木や芝生管理では委託に加え、専用機器の導入・経験豊富な職員のノウハウを活かした直営の管理で効率化を図り、経費削減に努めました。						
	③定期的に施設・備品等の点検・整備を行い、施設環境の充実とサービスの向上に努めました。 また、小破修繕においては、職員が修繕することにより、極力外部委託を減らし、経費の削減に努めました。						
	④-1エアコンの設定温度や照明をLEDタイプに交換するなどの節電対策やゴミの分別・リサイクルなどのポスターを掲示し、利用者に協力を呼びかけ、利用者に不快感を与えない範囲での経費削減に努めました。 ④-2緊急事態宣言発布による利用制限中は、仕様書以上の緑地管理や公園施設及び器具類の小破修繕、清掃等を行うことが出来ました。 なお、休館中の施設については必要最低限の照明の点灯や、ボイラーの稼働など、適切な管理に努めました。						
施設所管課コメント	・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例年行っていることは評価できるが、本年度の大幅削減達成の根本的理由は、(2)施設の効用を最大限に発揮する取組みと同様に、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため長期休館や利用制限実施による施設光熱水費の大幅減少にあり、経費削減目標達成以上に、施設休館に伴う施設利用料及び自主事業収入の落ち込みが深刻な事態となった。 指定管理者に起因しない不可抗力的理由により正常な事業活動が不能となった状況や、逆に施設休止中により可能となる点検を積極的に実施するなどの実績を加味し、この評価とした。						

(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		
	人員配置数（パート数含む）		職員16名、パート・7MM <sup>1</sup> 135名 勤務計画により配置		職員18名、パート・7MM <sup>1</sup> 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6回開催		
	健康保険料・各種税金納付率		100%		100%		
	経営収支比率		±0%		95.6%		
評価	配点	第1次評価（指定管理者評価）			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	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	①スポーツドクター（整形外科医）と、理学療法士、健康運動指導士等の有資格者を適正に配置し、メディカルフィットネス事業の充実を図りました。 また、熟練職員などを専門性やメリットを活かした配置を行い、適切な管理運営とサービスの提供を行いました。						
	②新型コロナの影響で休館及び利用制限があったため、情報を共有するためのミーティングや、開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。 また、危機管理や衛生・安全管理・スキルアップなどの研修を計画以上に実施する事が出来ました。 なお、新型コロナウイルスの対応として、感染予防・対応マニュアルを作成し、感染症対策の適切な運用を図りました。						
	③指定管理者として安定した人材を確保するため、職員は年俸制を導入し、健康・労災・雇用などの各種保険や栃木市勤労者福祉サービスセンター「ウェルワーク栃木」への加入及び資格取得の補助などを行うことにより、勤労意欲や能率の向上を図りました。 また、定期的な健康診断の実施と産業医の選任、衛生委員会の稼働により職員の心身の健康維持に努めました。						
	④⑤税理士・社会保険労務士の指導を得て、財政状況を健全に保ち、各種税金や社会保険料等を適切に納付しました。						
施設所管課コメント	例年、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、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、研修等を適切に実施し、接客向上、安全性確保に努めているところであるが、今回研修会等の実績値が上昇した原因は、令和2年から新型コロナウイルス感染拡大防止のため長期間の施設休止や利用制限を行ったため、休止期間を利用しミーティングや研修会を実施した結果と考えられる。						
	また、⑤経営収支比率については、100%を下回る結果となったが、新型コロナウイルス対策としての施設休止等で通常事業が実施不能となったことが原因であり、施設の安定的管理方法に著しい問題があったとは判断せず、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	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	② 緊急時の危機管理体制等が確立されているか					
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか					
	④	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6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	①園内・施設内の安全対策として、警察署との連携や各種マニュアルに基づく巡回・点検等の実施により、事件・事故の未然防止と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。						
	②緊急事態宣言発布による休館が実施されましたが、適時市と連携を図り、速やかに対応しました。 また、怪我や病気の発生、消防署からの緊急要請の際は、施設利用者の安全を確保し理解を得ながら、迅速かつ適切に対応しました。						
	③火災や自然災害などが発生した場合を視野に入れ、消防防災計画を作成により、消防署の協力を得ながら年2回の消防防災訓練を行いました。 避難・防災訓練同様に消防署の指導を受けながら救命救急講習や、AED講習等の職員研修を行いました。 また、運動施設に必要な社内研修を定期的実施し、プールにおいては利用者の事故防止のための水難救助訓練を行い、管理及び監視の強化を図り利用者の安全確保に努めました						
	④個人情報については、個人情報保護の重要性・管理方法を周知徹底し、適切な運用を行いました。 また、利用者等からの個人情報の取得の際には、あらかじめ利用目的をお知らせして「利用者の同意がある場合」等を除き、原則として第三者への提供はせず、適切に情報を管理しました。						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・新型コロナ対策として施設消毒等を実施するほか、対応マニュアル作成など過去に例のない事態への対処を積極的に実施している。</li> <li>・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。</li> </ul>						

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	12	12	
(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	12	
(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	84	81	
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	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	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、当施設も全施設の休館指示や、感染症対策が日常的になり、1年間を通して約6カ月間しか営業が出来ませんでした。

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、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。

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。

また、屋外で運動ができる環境を作るため、ラジオ体操の定時放送やアウトドアレッスンを実施しました。

休館や利用制限に伴う経費の削減は、施設の管理運営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。

なお、管理予算では賄いきれない修繕（屋内プールヒーター用の架台補強のような危険性が高まっている設備）は市と協議の上、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。