

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和3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(P22資料7)			年4回実施	年6回実施		
	利用者案内更新数(P29資料9)			毎月	年18回		
	定期アンケート集計数(P30資料10)			100枚	120枚		
	利用者満足度(P30資料10)			75%	85%		
	苦情処理率及び意見・要望反映率(P32資料11)			反映率30%程度	60%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	I	1.0	25	I	1.0	25
指定管理者コメント	①全職員に運営方針や企業理念等に関する研修会を年6回開催することで、仕様書・事業計画に基づいた運営方針の共通理解のもと、公共施設として適切な管理運営を行いました。						
	②来館された利用者に親切丁寧で適切な思いやりのある接遇を行うと共に、館内表示は見やすく配置しました。また、施設の臨時休館及び制限の変更時には、HPとともに館内掲示物等については内容を把握しやすいよう工夫し、随時更新に努めました。						
	③教室開催時や定期アンケート調査及びご意見箱や利用者との日常会話から得た様々な意見・要望の内容を把握し、利用者全体の公平性を保ちながら、安心・安全かつ快適に利用していただけるよう努めました。						
	④利用者からの苦情・意見に対しては、所管課及び関係各課との連携を図りながら迅速かつ適切に対応しました。また、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。						
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とれる。また利用者からの各種問合せや要望に対しても、丁寧に対応を行っていることが感じ取れる。						

(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(P16資料1)		9,600人 (8,000人/10ヶ月)		8,938人		
	ホームページ更新数(P29資料9)		毎月		年18回		
	広報誌・掲載数(P65資料13)		年2回		年2回		
	教室開催回数(P17資料2)		年間84回 (70回/10ヶ月)		74回		
	地域との協働事業数(P71資料14)		年2回		年7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	<p>①③事業計画に沿った管理運営及び自主事業を予定していましたが、コロナウイルス感染拡大防止による臨時休館・時短営業等もあり、昨年度比では回復傾向にありますが、施設利用者及び自主事業参加ともに例年の水準を下回る数値となりました。</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、藤岡地域の広報誌や栃ナビの掲載によって、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>④市の事業及び毎年協力している各事業やイベント等は、地域団体との協議の上、やむを得ず中止・延期となるものが多い中、子育て支援センター事業の協力や地元小学校の課外授業を受け入れました。また、自主事業に関しても、感染防止を行いながら誰でも気軽に参加しやすい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た。</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		
	光熱水費削減率(P72資料15)		一昨年度比1%減		一昨年度比約5.3%減		
	委託見積合わせ(P19資料4)		年12回		年15回		
	施設修繕数(P18資料3)		年5件		年18件		
	本社及び公認会計士によるチェック数(P73資料16)		年4回		年16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	I	1.0	15	I	1.0	15
指定管理者コメント	①毎月、税理士・本社経理担当職員との財務状況チェックの他、年4回財務委員会を開催することで、財務状況を健全に保ち、納税等を含め適切な運営業務を行いました。						
	②新型コロナウイルスの影響で1年を通して利用制限下にあったこともあり、利用者へのサービスの質を確保したうえでも施設経費は大幅な削減となりました。特に光熱水費に関しては、例年の50%程度の使用率にとどまっています。経費削減及び予算残額額は、昨年度同様市との協議を行い、施設の老朽化部分の修繕等を行いました。具体的には、駐車場ライン引き・あずまや修繕・ロビータイルカーペット等の修繕を行いました。						
	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。大きな予算が必要になるものについては、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	施設の利用制限が続くなか、サービスの質の確保と経費の削減に苦心していたことが感じ取れる。また、築28年の古い施設のため日常点検や早期補修による維持管理に努めていただきたい。						

(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 <P7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(P20資料5)		6名/1日	6名/1日			
	施設長ミーティングの実施(P22資料7)		年12回	年24回			
	職員研修会実施数(P22資料7)		年6回	年13回			
	健康保険料・各種税金納付率(P74②指定管理者の決算書)		100%	100%			
	経営収支比率(P7別紙)		100%	約100.2%			
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	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、芝生や樹木管理についても、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行いました。						
	②毎月施設長ミーティングを行った他、全職員を対象に、来館された利用者に適切な対応を行うため、職員同士が情報を共有するミーティングや社内研修を行い資質向上を図りました。新型コロナウイルスの対応として、本社ミーティングを毎月開催し、情報交換を行い、感染予防及び対応マニュアルに基づいた感染症対策を徹底した運営に努めました。						
	③法定福利厚生は勿論、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)への加入の補助及び健康診断・従業員親睦会の補助・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。						
	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。						
施設所管課コメント	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を感じ取れた。また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ている。						

(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	
	安全定期点検実施回数(P25資料8②)			年12回	年18回	
	消防防災訓練実施回数(P22資料7)			年2回	年3回	
	安全講習会開催数(P22資料7)			年3回	年11回	
	個人情報講習会(P22資料7)			年1回	年2回	
	損害賠償保険の加入(P74資料17)			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
	20	I	1.0	20	I	1.0
指定管理者コメント	①日常点検・巡回を行い、危険個所及び体調不良者の早期発見・救急対応には即時対応が行えるよう、全職員が高い意識を心がけ利用者の安全・安心に努めました。また、マニュアルに基づき、新型コロナウイルス感染症の拡大防止にも対応しました。					
	②社内及び市担当課との緊急連絡網により、緊急時には迅速かつ適切に連絡・対応が行えるよう備えました。また、震災及び災害が予想される場合は、市と連携を図るとともに、速やかな対応に努めました。					
	③消防訓練及び心肺蘇生法等を計画に基づき行いました。また、不測の事態に備え、緊急時の配置体制の確認等、施設職員全員が参加の研修を行い利用者の安全確保に努めました。さらに、本社開催の救命救急講習等に参加することで職員のスキルアップを図りました。					
	④個人情報保護規定に基づき年2回研修を行うことで、適切な管理の徹底に努めました。					
施設所管課コメント	毎日点検を実施し危険個所及び体調不良者の早期発見、早期対応に努めていることが感じられる。引き続き、主な利用者である高齢者の安全に配慮し事故の防止に努めていただきたい。					

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	25	22.9
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	16.1
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	15	12.3
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	16	17
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20	18.7
評価点合計	100	92	92	87
総合評価		A (優)	A (優)	A (優)

第3次評価（選定委員会評価）

選定委員会コメント

- 【平等利用の確保とサービス向上の取組み】
- ・館内表示が見やすく、利用者の利便性に配慮されている。
 - ・アンケート集計数や意見・要望反映率も計画値を達成しており、前向きな取り組みが行われている。
- 【施設の効用を最大限に発揮する取組み】
- ・庭の有効活用を図りたい。
 - ・公園や避難所としての役割もあるため、幅広い年齢層の方に認知され、利用されるように取り組まれない。
 - ・コロナ禍による利用制限中でも可能な範囲で利用者の要望に配慮されている。
- 【施設経費の削減の取組み】
- ・コロナ禍による利用制限のため、利用料金が減収してしまったが、可能な範囲での経費削減が行われている。
- 【施設の管理を安定して行うための取組み】
- ・社内研修やミーティングを定期的に行い職員間で情報共有が図られている。
- 【その他】
- ・年度収支実績報告における本社への委託については、記載する項目区分を確認されたい。

(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	2年 3月期	3年 3月期	4年 3月期
資産総額	103,247,748	82,576,945	75,416,910
売上高	355,400,002	298,840,799	321,257,852
経常利益	1,834,088	△ 14,149,418	777,958
当期利益	1,668,688	△ 14,314,818	612,558
経常収支比率	100.5%	95.6%	100.2%

※ 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	2年 3月期	3年 3月期	4年 3月期
経常費用	355,670,911	321,829,294	327,395,680
経常収益	357,504,999	307,679,876	328,173,638
経常収支比率	100.52%	95.60%	100.24%

○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

・今年度も昨年度同様新型コロナウイルス感染拡大防止に伴い、臨時休館及び利用制限での営業となりました。営業中は衛生管理・感染対策のポスター掲示等での周知を行い、利用者の方々が安全・安心して利用していただけるよう感染拡大防止に努めました。

利用制限中は、危機管理や衛生管理及び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・備品修繕・研修等を行いました。

利用制限に伴う経費削減は、施設の管理状況を考慮しながら、適切に行いました。光熱水費等の削減による予算残額等については、栃木市との協議の上、管理予算では賅いきれない修繕（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。