

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		10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%		
	ご意見箱の設置箇所		1箇所		1箇所		
	利用者アンケートの実施		1回		2回		
	アンケート回収件数		200件		235件		
	利用者満足率		80%		88.7%		
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
	25	I	1.0	25	I	1.0	25
指定管理者コメント	<p>・施設運営の基本方針等については研修や朝礼・終礼等での周知を図っている。また、常勤スタッフについては条例・提案書等の読み合わせを実施し、施設の設置目的や施設運営についてなどについて齟齬が内容に対応している。</p> <p>・施設の利用については感染拡大防止のため利用人数制限を実施していることもあり、利用の不公平や来館したけれど利用できないなどの問題が無いように事前予約制とし、利用しやすさに配慮し利用者にも好評である。</p> <p>・高齢者の利用が多いことを鑑み老眼鏡やペットボトルオープナー、車いすの無料貸し出しを実施した。また、杖が必要な利用者には、利用の際に杖を拭いたり、プールから上がる際に手渡したりなどの配慮を行った。</p> <p>・アンケートについては年1回の計画のところ2回実施し、回収件数を目標よりも17%多い235件回収することができた。利用者満足度評価も88.7%と高い評価を得ることができた。</p>						
施設所管課コメント	<p>・感染拡大防止の利用制限をしながら事前予約制を用いて、利用ができない等の問題が出ないよう利用のしやすさに配慮している。</p> <p>・満足度評価は、高評価を得ており、引き続き利用者サービスの向上を図っていただきたい。</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			
	総利用者数		20,000人	20,852人			
	健康増進棟利用者数		14,000人	12,724人			
	ホームページ閲覧回数		20,000回	18,961回			
	チラシ配布枚数		24,000枚	31,100枚			
	市報掲載回数		3回	3回			
	インボディ測定者数		330人	119人			
	自主事業数		4事業	5事業			
	地域との連携事業		1回	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"> ・コロナ過のため集客部分では提案書通りとはいかないが、維持管理については提案書通り実施した。また、提案書に計上していなかったボイラーの洗浄や浴室・プール天井のカビ取りも実施した。 ・県外の利用を制限したり、利用人数を制限したりしているため、提案書通りの人数とはならないが今回の計画値はおおむねクリアした。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2カ月間の閉館、再開後も制限の中での運営でしたが、新規利用者獲得に向け、チラシ配布を令和2年度12,000枚から31,000枚配布、地域との連携事業として、西方ど田舎祭りに参加し、出張インボディ測定、浴室無料券配布を実施等の取組みを行った。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシによる広報活動や地域連携事業へ積極的に参加しており、新規利用者の獲得に努めており評価したい。 						

(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		
	経費削減額（当初予算より）		11,000,000円	15,157,137円		
	経費削減率（当初予算より）		11.6%	14.0%		
	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		
	備品、消耗品本社一括購入件数		2件	3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
	15	I	1.0	15	II	0.8
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・支出手続きについては、毎月エリア担当者の確認を行った。また、修繕費や備品購入にあたっては稟議書をもって決裁権限者の承認を受けるなど透明性の高い管理を実施した。 ・経費縮減についてはサービスの質を低下させることなく、計画より138%減、当初予算より1,500万円強の削減を達成した。縮減率にして14%の削減となる。 ・備品や消耗品、ユニホームなど本社にて一括購入することにより、スケールメリットを生かし支出の削減を実施した。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に不便をかけないようにしながら、効率的な人員配置により経費削減に努めている。 ・電気料が計画額より高い値にあるため、施設運営の中で不必要な電力消費がないか確認してほしい。 					

(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 <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	6回	
	研修参加率			100%	100%	
	経常収支比率(当該施設)			100%	103.6%	
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	<p>・歩行用プール利用者へのサービスプログラムの実施、随時新規利用者講習の実施できる体制で業務を実施した。トレーニングルームやプールへの有資格者の配置については計画を大きく上回る業務体制が構築できた。</p> <p>・職員の指導・研修については、基本事項、受付サービス、設備運転等、トレーナー指導、1次救命処置、避難訓練等の他、本社プール事業部よりプールマニュアルについての研修含め年6回実施し、研修参加率100%と十分な体制を維持するとともに、日常の疑問にもオンジョブトレーニングにて解消し手順書を更新するなど、より良い環境の整備に力を入れた。</p> <p>・団体財政状況については、当該施設では経常収支比率が103.6%、会社全体では106.6%ときわめて良好である。</p>					
施設所管課コメント	<p>・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。</p> <p>・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。</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		
	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	18人		
	定期点検実施率		100%	100%		
	コロナ感染拡大防止対策使用後（集会所棟）の消毒実施		使用後毎	使用後毎		
	コロナ感染拡大防止対策（健康増進棟）の消毒実施		毎日実施	毎日実施		
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"> ・ 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を実施した。また、法定点検については仕様書にのっとって適切に実施するとともに、仕様のないボイラーの洗浄も実施した。 ・ 避難訓練については、火災と地震を想定した訓練の実施するとともに、1次救命処置心肺蘇生手技・AED操作訓練を危機管理研修として実施した。 ・ 避難訓練については、清掃委託従事者へも参加もしてもらい、施設全体での安全対策への意識・手順の共有を行った。 ・ 個人情報保護については定期教育を実施しテストを行って理解度を図るなどスタッフ教育に力を入れ、個人情報はカギのかかる書棚に施錠して保管するなど、本社プライバシーマネジメントシステムにのっとって適切に対応した。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 					

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	
(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	16	16	
(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	85	
総合評価		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	

(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	R2年	R1年	H30年
資産総額	2,375,354,916	1,546,325,764	1,528,740,222
売上高	5,064,009,861	5,512,137,823	5,365,935,890
経常利益	320,853,266	136,874,773	171,929,119
当期利益	201,650,731	95,446,912	118,449,632
経常収支比率	106.6%	102.5%	103.3%

※ 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	R2年	R1年	H30年
経常費用	4,876,137,390	5,379,206,174	5,197,981,338
経常収益	5,196,990,656	5,516,080,947	5,369,910,457
経常収支比率	106.6%	102.5%	103.3%

○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

令和2年度はコロナの影響で5億円程度の減収となったが、支出の削減に努めたこともあり2億円程度の利益が出た。経常収支比率も100%を超えており財政状況は極めて健全である。