

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和5年度分）

施設	名称	栃木市大平健康福祉センター ゆうゆうプラザ
	所在地	栃木市大平町西野田666-1
	施設内容	健康部門（入浴施設）、福祉部門、保健衛生・健康増進部門（トレーニングルーム等）、共用部門（会議室など）の複合施設
指定管理者	名称	いすゞビルメンテナンス株式会社
	所在地	神奈川県横浜市西区高島1丁目2番5号 横濱ゲートタワー15階
	主な業務内容	総合ビルメンテナンス業 （建物、設備の管理、清掃、警備保安管理、受付等に関する業務）

(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
	インターネットブログ広報		年40回更新	年61回更新
	アンケート・ご意見の収集		30件/年	24件/年
	オストメイト研修等の実施		1回/年	1回/年
	業務改善数		2件/年	5件/年

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>①施設の設置目的をスタッフへ明示し日々確認できるよう掲示しております。</p> <p>②施設予約の利便性向上の為、会議室予約については通年で予約ができるよう手配を行っております。令和6年2月1日より次年度の予約を承っており、年度にて活動計画がある利用者様に好評です。四季彩の湯やトレーニングルームの利用のため、各種営業情報をホームページにて案内しているほか、チラシの配布を地元大平地域に2回実施し周知に努めて参りました。</p> <p>③アンケート調査について、ご意見箱を2期設置しご意見を収集しております。毎月回収し可能な限り意見を反映させており、また毎月の栃木市様との打合せにて収集したご意見の共有を行っています。</p> <p>④利用者の苦情に際しては、状況を良くお伺いし事実確認を第一に取り組みしております。また、運営の改善につながるようご意見を積極的に採用してまいりました。</p>
-----------	---

施設所管課コメント	<p>・アンケートの収集については、計画値を下回る結果となったが、アンケート結果を基にした業務改善については計画値を大きく上回る取組みが見られた。また、インターネットブログを活用した広報活動についても計画値を大きく上回る取組みが見られる。</p> <p>・利用者の苦情、意見、トラブルに関しては、真摯に向き合い適宜適切に対応していた。</p> <p>以上のことから総合的に判断し評価した。</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		
	大広間の再活用		5月・10月検討		10月検討		
	広報チラシの発行		年2回		年2回		
	協働件数		年2件		年2件		
	自主事業の企画・実施		年2回実施		年4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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①施設の設置目的に鑑み、計画を立案しておりますが、大広間の再開については、利用者の利便性向上、収支改善、設備の現状確認の3点に絞り検討を行いました。再開については時期尚早との結論に至りました。</p> <p>②新規利用者の増加に向けて、ブログを活用し各種情報の提供に努めました。チラシを施設の立地する大平地域の広報へ折込み新型コロナウイルス後の施設の営業情報の周知に努めました。またホームページをリニューアルし、今後はブログに代わりこちらでの広報に注力してまいります。</p> <p>③栃木市大平図書館の図書回収ボックスを設置しているほか、栃木支援学校の送迎場所として一部提供をしております。</p> <p>④トレーニングルーム自主事業として、はじめてのヨガ教室を5月、10月、1月の年3回実施し、延べ42名の方にご参加いただきました。また、栃木市在住のアーティストebi氏の作品をエントランスホールの一画に展示し「衝撃展」を開催いたしました。2週間ほどの展示期間でおおよそ50名以上の方にご興味を持っていただきました。</p> <p>○施設利用者数について、令和4年度は48,467人であったのに対し、令和5年度は92,555人となりました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・大広間の再開については、計画していた検討会の回数は開けなかったが、内容を精査したうえで結論に至っている。</p> <p>・ホームページをリニューアルし、施設情報を提供するためのより良い環境を整えた。</p> <p>・自主事業については当初の計画は2事業だったが、コロナ5類移行に伴い、当初の計画を上回る4事業の実施を行い、利用者の増加に努めている点は評価できる。なお、事業内容及び参加定員については現状以上のものを今後期待したい。</p> <p>以上ことから総合的に判断し評価した。</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		
	デマンド監視による使用量抑制		昨年比95%~105%		昨年比113.57%		
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	IV	0.4	6	III	0.6	9
指定管理者コメント	<p>①指定管理専用の口座を準備・使用し関係する現金の取り扱いを行っています。利用料金収入については、銀行営業日に適時入金を行っております。</p> <p>②経費節減については、設備修理の一部内製化を行いました。具体的には露天風呂浴槽の補修や洗い場シャワー機器の修繕などを実施致しました。</p> <p>③電気代の見直しの為事業者の変更を令和5年2月頃より検討しております。（令和6年4月より変更を予定）その他、設備保守点検に際しては、自家用電気工作物や配管洗浄などの委託業務をより安価な業者提案を求め採用し経費削減に努めました。</p> <p>④環境配慮については、トイレの水やペーパーの使用方法について注意喚起の掲示を行い資源の節減のためマナー向上啓発活動を継続的に行っております。</p> <p>○デマンド監視につきましては、令和6年1月度時点で199KWでございましたが、施設利用者の増加と空調機器更新のため2月に226KWとなりました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・経費節減のため、設備等の維持補修の一部内製化、電気供給業者変更に向けた調整など積極的に動いている部分があった。更なる経費節減に向けて再精査を期待したい。</p> <p>・デマンド監視による使用量抑制の目標値から実績が8%程度超過しているが、コロナが5類に移行したことを踏まえ、利用者数は令和4年の48,467人から令和5年は92,555人に増えている（増加率52.3%）。利用者の増加に伴い、施設の利用状況も増加しているため、計画値を下回っているものの総合的に判断し評価はⅢとした。</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	団体の財政状況等は健全であるか <別紙参照>				
	⑤	各種税金や社会保険料等は適切に納められているか				
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値	
	新型コロナウイルス対策研修			年1回	年1回	
	ヒートショック対策研修			年1回	年1回	
	熱中症対策研修			年1回	年1回	
	安全会議の実施			年8回	年10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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<p>①安定的な施設運営のため、ハローワーク、館内掲示、求人チラシ、施設ホームページなどを継続的に実施し、スタッフの確保に尽力致しましたが充足に至りませんでした。</p> <p>②職員の研修活動に注力し、新型コロナウイルスをはじめとしてインフルエンザ、ノロウイルス等各種感染症の基礎知識や発生時の対応、基礎的な感染予防の確認を行いました。また、入浴中の利用者の安全確保の為、ヒートショックや熱中症への対策研修を行ったほか、労働災害防止のための内部研修を定期的に行っております。</p> <p>③有給取得率は法令を遵守し必要な有給を取得している他、令和5年度より年間休日を見直しするなど福利厚生を充実させております。</p> <p>④弊社の財務状況は健全です。</p> <p>⑤各種保険料、税などは適切に納付しております。</p>					
施設所管課コメント	<p>・指定管理者が必要とする人員が確保できない状態が続き、不安定な施設運営が常態化していた。</p> <p>・利用者の安全確保を考慮した研修を主として実施しており、併せて安全会議等も都度実施し、安定した施設管理に努めていた。今後は接遇分野の研修も必要に応じて検討いただきたい。</p> <p>以上ことから総合的に判断し評価した。</p>					

(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		
	法定設備点検の実施		計画100%実施		計画97.5%実施		
	消防設備点検の実施		年2回		年2回		
	消防訓練の実施		年2回		年2回		
	防火対象物点検の実施		年1回		年1回		
	施設設備の劣化修繕対応		修繕費100%執行		修繕費104.6%執行		
	設備更新の申入れ		年2回		年2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>①設備の法定点検を実施しているほか、公衆浴場法関連法に定められてた毎日換水、毎日清掃、定期的な高濃度塩素消毒、定時的な残留塩素測定、水道水点検や、シャワーの消毒洗浄、フロン簡易点検等各種設備の目視点検、トイレ呼び出しプザーやAED救命講習の毎日の点検も継続実施しております。空調設備点検については施設内の空調設備工事により1回実施を見送りました。</p> <p>②緊急時の危機管理体制については、入浴中利用者の体調不良時の対応研修を通じて日々シミュレーションを行っております。またKYTによる事前対応等も行い特に落雷の多い時期には、露天風呂を一時休止するなどの措置を行うなど安全維持に役立てております。</p> <p>③消防署を交えた消防訓練を定期的実施しております。スタッフ全員がAED救命講習を受講しAEDについて知識を深め施設の危機管理対応に寄与しております。</p> <p>④個人情報保護について、施錠箇所文書を保管するなど徹底しております。また、個人情報の求めに応じては、しっかりと精査し判断を行いました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・日常の安全点検、法定点検、消防訓練等は適切に実施されている。</p> <p>・施設設備等の故障が経年劣化により多発している中、指定管理者が対応可能な案件については早急な対応がなされていた。</p> <p>以上ことから総合的に判断し評価した。</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	25	20	19.4
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	16	16	15.4
(3) 施設経費の削減の取組み	15	6	9	9.0
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	16	12	12.4
(5) 施設の安全対策、 危機管理体制の取組み	20	16	16	15.9
評価点合計	100	79	73	72.1
総合評価		B (良)	B (良)	B (良)

第3次評価（選定委員会評価）

選定委員会コメント

- ・施設の有効活用に努め、経常収支の黒字化に取り組んでもらいたい
- ・大広間の活用に努めてもらいたい
- ・スタッフの数について、必要数を満たしていないことは問題である
- ・アンケート調査を充実させ、利用者の意見を運営に反映させてもらいたい
- ・ブログを更新している点は評価できる
- ・改善意欲を高くもって施設の管理運営にあたってもらいたい
- ・広報活動について、大平地域に限定せず、もっと取り組んでもらいたい
- ・入浴時の事故が多いとのことだが、起こらないように対応してもらいたい
- ・法定点検が100%実施できていないので、100%実施してもらいたい

(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	2020年度(令和2年度)	2021年度(令和3年度)	2022年度(令和4年度)
資産総額	2,916,834,000	2,946,313,000	2,189,698,000
売上高	5,872,048,000	5,956,411,000	6,132,509,000
経常利益	398,625,000	354,060,000	417,600,000
当期利益	249,101,000	220,130,000	267,258,000
経常収支比率	107.3%	106.3%	107.3%

※ 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	2020年度(令和2年度)	2021年度(令和3年度)	2022年度(令和4年度)
経常費用	5,485,514,000	5,618,076,000	5,737,212,000
経常収益	5,884,140,000	5,972,136,000	6,155,680,000
経常収支比率	107.3%	106.30%	107.29%

○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

弊社の財政状況は健全です。