

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		
	老眼鏡・ペットボトルオープナー・車椅子の無料貸し出し、プール帽子・トレーニングシューズレンタルサービス、バスタチェア			5種類	6種類		
	ご意見箱の設置箇所			2箇所	3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			250件	644件		
	利用者ご意見、運営への反映			2件	3件		
	利用者満足率			80%	89%		
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>・施設の運営方針について、事務室内に掲示するとともに、新人研修等の教育をすることにより職員が適切に理解し施設運営に反映できるように努めている。</p> <p>・施設の利用について、車いすやプール用の水泳帽子、トレーニングシューズのレンタルを実施するなど、市民の誰もが利用しやすい環境を供している。また、諸室の利用方法や施設の予約方法については条例にのっとって対応することで、平等性を確保するとともに、予約システムの利用が難しい方には、電話での予約対応も実施している。</p> <p>・施設ホームページで利用状況をお知らせすることによって、混雑時間を避けて利用することができたとの声が頂けた。</p> <p>・トレーニングルーム、歩行用プールの初回講習を随時開催にして利便性の向上を図った。健康増進棟新規利用者が前年度に対し約2倍に増加したことについては、初回講習を随時開催にしたことが大きかった。</p> <p>・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、下肢や背中への低筋力向けの介助バスタチェアの要望を頂き準備した。バスタチェアについては、付き添いの方から立ち上がりの際の不安が減少し、助かったとのご意見を頂いた。</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。回収件数を目標よりも257%多い644件回収することができた。頂いたご意見の中で土日祝日の教室開催要望を頂き、コンディショニング系教室を開催開催した。トレーニングルーム内設置の振動を使ったエクササイズ機器について、待ち時間解消を望むご意見から機器を増台して混雑緩和について対応した。利用者満足度評価も89%と高い評価を得ることができた。</p>						

施設所管課コメント

・初回講習を随時開催にするなどサービス向上の取組みをした結果、新規利用者獲得につながり成果を上げている。
・アンケートの回収件数が計画より大幅に上回っており、記載のあった要望に対しても実行に結びつけており、サービス向上の取組みに対して真摯に向き合っている。
以上のことから総合的に判断し評価した。

(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		
	自主事業数		6 事業		13 事業		
	教室事業参加者数		1,000 人		1,831 人		
	サービスプログラム参加者数		200 人		675 人		
	健康増進棟利用者数		20,000 人		33,113 人		
	年間新規利用者数		240 人		494 人		
	チラシ配布枚数		30,000 枚		76,000 枚		
	ホームページ更新回数		20 回		28 回		
	市報掲載回数		4 回		6 回		
	地域との連携事業		1 回		3 回		
	行政サービスとの連携事業		2 件		7 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
	20	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>・新型コロナ分類が5類移行にともない入替制、利用制限人数が解除となり、開設4年目にして開館日、営業時間について通常通りの運営となり、提案書内容に沿った運営ができた。</p> <p>自主事業について、13事業を展開、1,831名の参加があった。各世代間へ向けた事業を目指し「60歳からの筋トレエクササイズ」仕事終わりの方等が参加しやすい夜7時開始の「美ボディメイク」教室等は定員となる好評な教室で新規利用者増加の一因となった。</p> <p>新規の方、運動経験の浅い方等が入りやすい、継続しやすい指導員付集団エクササイズ「サービスプログラム」を展開。指導付運動をはじめ体験する方もあり、結果675名の参加があった。</p> <p>広報活動につきまして、利用人数制限、入替制などの制限をしていたため、R4年度までは近隣の方への広報に限定していたが、R5年度は西方・都賀地域以外の栃木、大平地域への回覧広報、また、新聞折込広報を積極的に実施した結果、新規利用者数494名の多くの利用があった。</p> <p>・地域包括支援センター、公民館、西方地域づくり推進課、図書館など地域との連携を図り、各団体主催事業時の諸室の優先貸出し、講師派遣、浴室無料券の協賛、共同開催事業などを実施。すべての団体から次年度及びこの先について、継続的に連携を希望する声を頂いた。</p>						
	施設所管課コメント	<p>・自主事業の教室の内容は、利用者の興味関心を誘うものとなっており、実績値も当初計画値の約2倍という満足度を高めるものであった。</p> <p>・魅力あるサービスプログラムを展開しており、施設設置の目的に基づいた運営を行っていた。</p> <p>・広報活動や様々な取り組みを行い、利用者数は計画値を大幅に上回る値となった。</p> <p>・積極的に関係団体と連携事業に取り組み、地域住民の満足度を高めるものであった。</p> <p>以上の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		
	備品、消耗品本社一括購入数		2 件	3 件		
	環境配慮物品の購入		20 件	35 件		
	内部監査での指摘事項		4 件以下	2 件		
	経費削減額（当初予算より）		8,000,000 円	5,742,694 円		
	経費削減率（当初予算より）		10.0 %	5.3 %		
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	<p>・売り上げ金の管理については、レジ及び券売機からのジャーナルをもとに集計表を作成し、週ごとに指定管理口座に入金し、通帳の写しと集計データをエリア担当者が確認する体制を構築し、適切で透明性の高い管理を実施した。</p> <p>・支出手続きについては、集計表と請求書を基に、毎月エリア担当者の確認のもと事務処理を行った。修繕実施、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。</p> <p>・経費縮減の取組みについては、利用のない諸室の電気やエアコンをこまめに切るなど、利用者へのサービスの質を確保したうえで、経費縮減に努めた。特に光熱水費については、新型コロナ分類が5類移行にともない、短縮営業の解除、和室1利用開始、人数制限解除など支出が増えることが見込まれた中、当初予算より172万円の削減、縮減率にして8%の削減となった。営業中3回の定時巡回の中で消灯忘れ、冷暖房の入切について、事務所側で管理を行ったこと、水漏れ箇所の早期発見による修繕実施など、迅速な対応での効果があった。</p> <p>・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。</p>					
施設所管課コメント	<p>・電気契約については、隣接する西方総合支所との兼ね合いで市が契約する事業者から電気供給を受けることになっており、契約相手方を決定する裁量がない状況の中、経費節減に向けた取組みを行った。また、併せて市に対して電気契約に関する提案も行い、経費節減に対して積極的な姿勢であった。</p> <p>以上のことから総合的に判断し評価した。</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	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		
	認定講習を受けたトレーニングルームスタッフ		7人		10人		
	救命講習を受けた歩行用プールスタッフ		7人		11人		
	研修開催数		6回		12回		
	研修参加者率		80%		100.0%		
	経常収支比率(当該施設)		100%		99.3%		
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	1.0	20	II	0.8	16
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の配置については、健康増進棟への各室への配置とともに、混雑時には責任者や副責任者などの事務所スタッフを加配するなど適正な配置に努めた。会議所棟の諸室については事務所スタッフが利用前後の点検を行うなど適切な管理体制を構築し実施した。 ・トレーニングルームへは社内トレーナー認定制度にて、研修、認定試験に合格した職員を配置した。歩行用プールへは水上安全法指導員資格保有者による水上安全法カリキュラム同等の救助員講習を受講したものを配置した。 ・職員育成について、内部研修の他に社内の接客、教室指導、トレーナー育成専門部署の主催研修含め、集合研修を年6回実施した。休館日にしか実施できない、プール換水時のプール設備についての研修等を責任者、副責任者対象として2ヶ月に1回を定例として年6回実施し、計12回の研修を行った。研修会実施ごとに議論が生まれ、次回テーマなどの提案も上がり有意義な研修が展開できた。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・職員研修の内容が充実しており、接遇や運動指導など個々がスキルアップできる内容となっている。 ・研修開催数や参加率等の実績は計画値を上回っている。 以上のことから総合的に判断し評価した。						

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価要素	①	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		
	日常点検回数		307 回		360 回		
	避難訓練実施回数		1 回以上		2 回		
	避難訓練参加者数		10 人		17 人		
	事故発生件数(軽微なもの含む)		1 件以下		1 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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・法定点検については当初の計画通り適切に実施した。日常点検については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。多目的ホール診察室ドア建付け修繕、健康増進棟内ウォータークーラー水漏れ修繕など早期に発見し、対応することができた。 ・災害対策用の資材として、ヘルメットや簡易ブランケット、停電対応用のサイリウムや懐中電灯等を用意するとともに、AEDを2台用意することにより、同時に傷病者が発生することや、除細動実施後のバッテリー不足などにも対応可能としています。危機管理体制については、年2回の火災想定避難訓練実施の他、地震を想定した訓練を実施した。訓練により地震発生時の利用者誘導、スタッフ連携について落ち着いて対応できることが確認できた。 ・個人情報保護については集合研修にて定期教育の実施。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り適切に対応した。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・修繕の要する箇所が発生した際は、速やかに対応している。また、修繕方法については知識が豊富であり状況に応じた適切な手法で対応している。 以上のことから総合的に判断し評価した。						

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	25.0
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	20	20	19.7
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	12	12.7
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	20	16	16.3
(5) 施設の安全対策、 危機管理体制の取組み	20	16	16	15.4
評価点合計	100	96	89	89.1
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

- ・ 指定管理事業の黒字化を目指してもらいたい
- ・ 民間事業者のノウハウを上手に使いながら適正に管理している
- ・ 意欲的に取組み、次期も期待できる
- ・ 利用者満足が高く、利用者数が着実に増えている
- ・ アンケートの回収も多く、寄せられた声への対応もきちんとなされている
- ・ 近隣だけでなく、市内全域にPRしてもらいたい
- ・ 自主事業を積極的に行っていて、利用者拡大につながっている
- ・ 事故が発生したとのことなので、発生しないよう予防策を取ってもらいたい

(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	R4年度	R3年	R2年
資産総額	2,614,085,957	2,463,441,095	2,375,354,916
売上高	6,767,718,587	5,952,802,127	5,064,009,861
経常利益	352,852,753	432,051,633	320,853,266
当期利益	248,758,443	303,078,378	201,650,731
経常収支比率	105.5%	107.8%	106.6%

※ 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う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	R4年度	R3年	R2年
経常費用	6,420,105,738	5,556,397,959	4,876,137,390
経常収益	6,772,958,491	5,988,449,592	5,196,990,656
経常収支比率	105.5%	107.8%	106.6%

○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

売上高も順調に増えており、合わせて経常利益も増えている。経常収支比率も100%を超えており、経営状況は極めて良好である。