

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和6年度分）

施設	名 称	CITY GYM & SPA 遊楽々館（栃木市岩舟健康福祉センター）
	所 在 地	栃木市岩舟町三谷 1 0 3 8 - 1
	施設内容	健康部門（入浴施設等）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（会議室等）の複合施設
指定管理者	名 称	宮ビルサービス株式会社・株式会社日本理化シェアードソリューションズ共同事業体
	所 在 地	栃木県宇都宮市今泉町 8 4 7 - 1 6 ・東京都品川区大井 1 - 2 0 - 6
	主な業務内容	・総合ビルメンテナンス業（建物管理業務・設備管理業務・清掃業務、警備 業務） ・製造業務支援（合成樹脂加工・電気絶縁材製造・日用雑貨販売）、公共施設内トレーニングルーム等の管理運営業務

（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	
	1、アンケート数			150件／年		300件／年	
	2、利用者案内掲示数			6か所		7か所	
	3、カラオケ大会回数			6回／年		6回／年	
	4、利用者意見反映数			5件／年		5件／年	
	5、業務改善数			6件／年		6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	①施設運営の基本方針 施設が市民の憩いや安らぎ、健康増進、スポーツ振興、レクリエーション活動の拠点として、子供からお年寄りまで多くの人々が潤いのある公共の福祉に資することを目的としていることを十分に理解し、その目的を達成すべく管理運営を実施。 【運営方針】（事務所に掲示し職員への周知を実施） ・構成グループ各社の経験とノウハウを活かし安全・安心・公平な管理運営 ・お子様からお年寄りまで楽しく集える市民の健康交流の場の提供 ・市民の教養・文化研修・スポーツを通した安らぎと潤い、出会いの広がる場を創出 ＜具体的実施事項一例＞ ・市との協定に基づき、施設の運営規則を作成し、事務所・休憩室に掲示、職員に周知徹底を図っている。 ・10時の開館前には、各担当者にてミーティングを行い、その後は、センター長及び、副センター長・事務所担当者全員で玄関にてお客様をお迎え挨拶をしている。 ・入館にあたっては、手指消毒用アルコールを設置し、感染防止対策に万全を期している。						

指定管理者コメント	②施設利用の利便性及び平等性の確保 ・初めて来館された方でも利用しやすいような雰囲気作りに努め、施設の利用に関する案内看板を施設内の見やすい場所に設置（掲示）した。 ＜掲示場所＞正面入口・ロビー・事務所脇・入浴施設入口・入浴施設受付脇・大広間・思いやり駐車スペース ・高齢者の方からお子様まで好評なイベント、各種カラオケ大会（カラオケTV番組うたの王様予選会、小～中規模団体大会）や歌謡ショーを開催。また、カラオケルームの利用に関しては、受付順番を確保し市民誰もが公平に利用できるよう配慮した。 ・高齢者の利用が多い施設ですので、特に安全面には注意して運営。利用方法や施設段差の改善周知など未然に事故を防ぐ対策を図った。 ・駐車場には「おもいやり駐車スペース」を建物近くに設置、定期巡回や張り紙により該当の利用者が使用できるよう心がけた。 ・施設入り口付近に車いす2台を設置するとともに、利用の際には職員がサポートをする体制としている。 ③利用者等の要望への対応 ・利用者アンケート 利用者の満足度向上のため、定期的にアンケートを実施し、利用者の意見を把握。内容を精査し、利用者の目線に立ち対応。管理運営の向上に努めた。 ＜実施月＞ 10月・3月（2回） 回答者 220人 ・自主事業参加者アンケート また、自主事業として行ったヨガ教室・カラオケ大会の参加者を対象にアンケート調査を行った。 ＜実施回数＞ 2回 回答者 80人 ④苦情や意見に対する取り組み ・入浴施設、トレーニング施設を楽しく快適に利用していただくために、お客様のご意見をお聞きし、適切な管理運営に努めた。 ・ご意見箱は、利用者の見えやすい場所に2か所設置した。 ・回収したご意見は、内容をよく確認し良いものは極力取り入れ、利用者の利便性向上に努めた。判断できない事案については、毎月開催している運営会議にて、栃木市所管課様と協議をして対応した。
施設所管課コメント	・アンケートの収集については、利用者の意見を引き出す機会を作っており、計画値に対して2倍の収集実績となっている。 ・利用者への挨拶や、高齢者への目配りが見受けられ、誰もが利用しやすい雰囲気づくりに努めていた。 ・出入口付近に設置した思いやり駐車スペースについては、定期的に巡回し適切な利用を働きかけており、平等性の確保に努めていた。 ・利用者の意見などから業務改善を実行し、より良い施設運営に繋がっていたと考える。 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	
	1、利用者数（入浴・トレーニング）			72,500人／年	64,783人／年	
	2、イベント情報発行数（利用案内）			70部／月	70部／月	
	3、イベント情報掲示（利用案内）			36箇所	36箇所	
	4、イベント（歌謡ショー・ヨガ教室）開催回数			72回／年	72回／年	
	5、地域との協働事業数（いわふね福祉祭り・親子食堂・桜まつり）			3回／年	3回／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
	20	I	1.0	20	II	0.8
指定管理者コメント	①市民の健康づくりと福祉の推進					
	・利用者に人気のあるイベント（大衆演劇、カラオケ大会、歌謡・舞踊ショー・フラダンス）等の増加に取り組みました。また、好評の「ヨガ教室」は、内容を一層充実させて開催した。また、カイロプラクティック体験会、ネイルフェイシャル施術会を開催した。 ・同敷地内のサッカーグラウンドをホームスタジアムとしてるJ3リーグサッカーチーム「栃木シティ」のホームゲームにおきまして、観戦をした方のトイレ利用など積極的に協力した。					
	②広報活動等					
指定管理者コメント	・2月にとちぎテレビ「うたの王様出張予選会」を招致し、当施設利用者や地域の多くのカラオケファンの方に挑戦していただき大好評でした。当日は、入場のため夜明け前から延べ300人強の来場者が並ばれるなど盛況。番組のテレビコマーシャル露出は施設のPRに繋がった。					
	③開館時間及び利用者増の取り組み					
	・開館日及び開館時間については、基準に基づき、開館日カレンダーを作成し（月毎に）事務所カウンター、入浴施設受付・トレーニングルームに設置した。またホームページでも閲覧できるよう対処した。電話による問い合わせもあり丁寧に対応した。 ・利用者数（入浴・トレーニング）については、コロナ過に大きく減少した利用者数は、計画値には届かなかったものの年々順調に回復しており、前年比+7,783人の計64,783人となった。他、各室の利用については、計画比+3,721人の計11,921人と好調であった。 ・こども食堂が14回開催され、利用者増に貢献した。 ・イベント情報・利用案内の発行、掲示を計画通りの確に行った。 <主な配布先>とちぎ花センター・みかも山公園管理事務所・観光協会・観光農園・岩舟地区公民館・静和地区公民館・かかやき・安純の里・みずき庵					

指定管理者コメント	④地域住民や関係団体等との連携、利用者や地域住民の満足度向上の取り組み ・関係各課との連携として栃木市所管課との連携を図り、行政サービス提供の場として、施設を有効に活用していただけるよう協力した。 ・施設内の社会福祉協議会に対しては、協力体制を強化し、健康と福祉の中心施設として機能するよう努めた。 ・各種団体や地域ボランティア団体等の活動の場として提供。シニアクラブ・自治会・JA女性会等の団体により、会議室・検診室を利用。調理室については、社会福祉協議会傘下のボランティア団体やライオンズクラブによる、こども食堂・各種料理教室で利用。 ・自主事業の物品販売は、取り扱い品目を拡大(パン、菓子、おつまみの充実・乳製品の追加)、利用者の利便性向上を図った。売上R5年度623千円、R6年度905千円、45.2%増。 ・好評の地域協働事業を継続して実施(3イベント)した。 ・自主事業、「やさしいヨガ教室」「エステサロン(ネイル・フェイシャル)」「カイロプラクティック体験施術会」を開催し、多くの参加者に好評を博した。		
	内 容	回数	人数
	ヨガ教室	34回	651人
	エステサロン	7回	22人
	カイロプラクティック	17回	89人
施設所管課コメント	・利用者数について、計画値に達しなかった。しかしながら、令和5年度の利用者数が57,420人であったのに対し、令和6年度の利用者数は64,783人であり、前年比約113%となっている。このことは、指定管理者による利用者を増やすための取組の成果であると考え。 ・大広間でのイベントを数多く企画するなど、利用者の満足度を高めるための積極的な取組が行われていた。特にカラオケ大会については、人気番組の予選会を招致するなど賑わいの創出と、施設の認知度向上に繋がったものと考え。 ・ヨガ教室や、カイロプラクティックの開催、施設滞在者の満足度を高めるような物品販売など、自主事業にも積極的に取り組んでいる。 ・社会福祉協議会との連携や、各種団体の場の提供、また、「栃木シティ」のホームゲーム観戦者へのトイレの提供など協力をしていた。 以上のことから総合的に判断し、評価した。		

(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	
	1、電気料削減率			前年比 1 %	前年比－10.5 %	
	2、燃料費削減率			前年比0.5 %	前年比－26.7 %	
	3、設備保守料削減率			前年比 1 %	前年比－2.3 %	
	4、運営費削減率			前年比 1 %	前年比－8.5 %	
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	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	①収支手続き管理 ・専用口座で管理し、毎月度外部会計事務所の確認を受けて、指定管理料金・利用料金・自主事業等の収入及び修繕費、消耗品等の支出の収支管理を適正に行っております。					
	②サービスの質を確保した経費削減 ・本社の担当責任者がセンター長・副センター長と、経費の見直しをし、効率的な経費の削減をしておりますので、サービス低下、お客様より不満をいただく事なく、運営しております。尚、電気使用量につきましては、デマンド監視装置を取り付ける等により前年比－2,190KWHとなりました。 ・指標の 4 項目における費用の削減率につきましては、物価の高騰の影響により単価増となったことによる。					
	③設備保守料削減 ・電気工作物管理の業者変更及び本社技術者による直接管理を充実する等の工夫を行った。一例として、建物老朽化による漏電修理を直接作業対応した。また、外注となる修繕等は、見積り合わせを基本としている。					
	④建物、設備等の日常点検と環境配慮 ・建物、設備等の日常点検は、計画的に実施。建築物定期点検で栃木市が委託した福田建築設計事務所の指導も受け、建築物、設備、備品等の管理、省エネ、環境等への配慮も適切に行っている。例えば電気機器については、積極的にLEDを設置している。					
施設所管課コメント	・指標としている各費用の削減率については、いずれも計画値に対し、実績は下回る結果であった。しかしながら、光熱水費、特に燃料費（灯油代）については単価の上昇が著しく、また、施設利用者が増えた分、灯油や水道の使用量も増えていることを考慮すると、各費用の削減率に関して、指定管理者の自助努力だけでは実現が困難であったものとする。 ・電気使用量については、監視装置の取り付けや、毎日の電力計の検針等の取組により、前年よりも削減が図れている。 ・施設や設備の点検等については、自社で対応することにより経費削減を図れているものとする。また、発注にあたっては見積合わせを行っており、適切な対応がとれている。 以上のことから総合的に判断し、評価した。					

(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	
	1、健康運動実践指導者の配置			2名	8名	
	2、所管課との運営会議開催			1回／月	1回／月	
	3、カラオケ操作及びレジ講習会開催			2回／年	2回／年	
	4、接客マナー講習			1回／年	1回／年	
	5、本社による実務教育			2回／年	2回／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
	20	I	1.0	20	II	0.8
指定管理者コメント	①管理運営体制 ・法的点検検査を実施し、関係機関に提出しております。職員の配置は適切に行っております。健康運動実践指導者は計画人員2名に対して8名配置となった。					
	②勤務形態・育成指導・研修 ・スタッフ全員に指定管理者制度の目的と勤務の心構えを携帯させ指導と育成に努めています。本社担当者が従業員を対象に、勤務状況を確認指導している。 ・研修会、講習会、年度内で計5回開催した。					
	③福利厚生 ・問題ありません。充実しております。（健康診断等）					
	④各種税金、社保納税 ・法的な支払いは全て完納済。適切に処理している。					
	⑤運営会社の財務状況 ・健全なる運営を保持している。					
施設所管課コメント	・健康運動実践指導者は計画値に対し、大きく上回る配置となっている。 ・研修会、講習会については、計画のとおり行われている。 ・団体の財政状況について、経常収支比率が100%を下回っているところが見受けられる。 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	
	1、保守点検の計画実施			全て実施	全て実施	
	人工温泉設備機器保守点検			4回／年	4回／年	
	貯湯設備点検			1回／年	1回／年	
	空調設備点検			2回／年	2回／年	
	給水設備点検			1回／年	1回／年	
	簡易水道水管理検査			1回／年	1回／年	
	浴槽水水質検査			2回／年	2回／年	
	浄化槽保守点検			12回／年	12回／年	
	トレーニング機器保守点検			1回／年	1回／年	
	パコティンヒーター保守点検			1回／年	1回／年	
	パコティンヒーターばい煙測定			2回／年	2回／年	
	自動ドア保守点検			3回／年	3回／年	
	自家用電気工作物保守点検（月次）			6回／年	6回／年	
	自家用電気工作物保守点検（年次）			1回／年	1回／年	
	2、浴槽水の残留塩素測定			6回／日	6回／日	
	3、避難訓練の実施			2回／年	2回／年	
	4、事故発生件数			0件／年	0件／年	
	5、施設巡回警備			3回／日	3回／日	
	6、消防設備点検			2回／年	2回／年	
	7、防火対象物点検			1回／年	1回／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
	20	I	1.0	20	II	0.8
指定管理者コメント	①日常の安全対策					
	・年度計画により法的点検及び日常点検、定期点検、といった安全点検を確実に実施しております。一例として交換が必要だった、トレーニング機器については機器入れ替えを行った。					
	②危機管理体制の確立					
指定管理者コメント	・事務所に緊急連絡網を掲示対応している（栃木市所管課、現場、本社との連携は常日頃より重点的に行っている）。					
	③避難訓練・防災訓練					
	・所轄消防署立ち会い・指導のもと、職員全員そして施設内に常駐する社会福祉協議会の職員や、来館していたお客様も含め、年2回避難訓練を行っております。不特定多数の人達に対する避難誘導の訓練は特に力を注いでおります。					

指定管理者コメント	④個人情報保護 ・ホームページ上ではもちろんの事、通常書類において個人情報外部に漏れないように、適切に管理しております。外部者より電話の問い合わせには特に注意しております。 ・センター長を個人情報管理責任者（総括責任者）として配置している。
施設所管課コメント	・日常の安全点検、法定点検、避難訓練等は計画どおり適切に実施されている。 ・施設の老朽化や設備の経年劣化により修繕箇所が増えている中で、指定管理者の豊富な知識による適切で早急な対応がなされていた。 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	20	20.0
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	20	16	16.7
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	12.5
(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	20	16	16.7
評価点合計	100	97	80	82.2
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

- ・ 利用者の水準がコロナ前に達していない。コロナによる制限が解除されて2年以上経過しているので、利用者数がコロナ前に戻るよう努めてもらいたい
- ・ サッカーの試合で一時的に都市公園の利用者数が増えることはあるが、当該施設の利用を目的として来場している利用者が不便をきたさないような取組をしてもらいたい
- ・ 積極的にアンケート徴取をしているようなので、引き続きアンケート徴取に取組み、利用者の声を聞いてもらいたい
- ・ サッカーの試合を見に来る観客が当該施設の利用者になるよう、努めてもらいたい
- ・ 広報活動を積極的に行い、利用者の増加に努めている点を継続してもらいたい
- ・ 共同事業体のうちの1社の経常収支比率が100を切っているため、100以上になるようにしてもらいたい

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み (共同事業体用)

《 別 紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

共同事業体構成団体名称	宮ビルサービス株式会社
-------------	-------------

直近3ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	令和3年3月期	令和4年3月期	令和5年3月期
資産総額	1,402,346,572	1,478,485,580	1,612,379,959
売上高	1,810,541,536	1,889,623,478	1,776,692,604
経常利益	55,744,366	65,727,586	100,227,260
当期利益	33,555,915	39,624,721	132,661,022
経常収支比率	103.1%	103.5%	105.9%

決算年次	令和3年3月期	令和4年3月期	令和5年3月期
経常費用	1,763,176,810	1,839,658,024	1,690,465,953
経常収益	1,818,921,176	1,905,385,610	1,790,693,213
経常収支比率	103.1%	103.5%	105.9%

○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
財政状況は良好です。

共同事業体構成団体名称	株式会社日本理化シェアードソリューションズ
-------------	-----------------------

直近3ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	令和4年9月期	令和5年9月期	令和6年9月期
資産総額	1,202,567,271	1,173,119,382	299,035,758
売上高	2,532,197,940	2,640,485,364	953,736,475
経常利益	△ 11,711,067	△ 14,297,950	△ 3,186,401
当期利益	△ 9,850,467	△ 11,426,623	△ 2,977,780
経常収支比率	99.5%	99.5%	99.7%

決算年次	令和4年9月期	令和5年9月期	令和6年9月期
経常費用	2,559,228,967	2,681,917,405	978,758,905
経常収益	2,547,517,900	2,667,619,455	975,572,504
経常収支比率	99.5%	99.5%	99.7%

○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
財政状況は良好です。 資材調達部門が日本理化工業所本体に移管された為、資産額・負債及び純資産額が大きく変動しました。