

## 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	栃木市渡良瀬の里
	所在地	栃木県栃木市藤岡町赤麻502-1
	施設内容	高齢者をはじめ各世代の人たちが交流を深めるコミュニティの場 (入浴施設完備)
指定管理者	名称	株式会社フジオカクリーンワークス
	所在地	栃木県栃木市藤岡町藤岡2611番地3
	主な業務内容	一般廃棄物処理収集運搬業

## (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・理念等の講習		年3回実施	年3回実施			
	利用者案内更新数		毎月	毎月			
	定期アンケート集計数		125枚	127枚			
	利用者満足率		85%	83%			
	苦情処理率及び意見・要望反映数		反映率69%	反映率69%			
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>・基本方針・理念に関しては今期上旬に実施した、誰もがいつでも快適に楽しく利用できるように平等・公平な運営を行い、又、利用者からの要望に対しても、他の利用者に周知し都度改善を図りました。</p> <p>・市民の身体づくり、健康づくりを目指し「健康相談講座」を毎月開催した。また、「フィットネス教室」「ヨガ教室」「ダンス教室」を開催し利用者数の増加を促進し利用者満足度のアップに繋げた。</p> <p>・お客様の声として「以前は色々なものが乱雑だったが綺麗になった」との声が多く聞かれ「お風呂も掃除が良く行き届いている」とのお褒めの言葉を多く頂き、又、苦情はごくまれであった。</p>						
施設所管課コメント	<p>・指定管理者として2年目となり、健康講座や健康教室等開催し、利用者も増加してきた。他の老人福祉センターと違い若い年齢層やレストランのみの利用者も多くみられる。</p> <p>・施設内の模様替え等に着手し、利用者から好評を得ている。</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	
	施設利用者数			27,804人		24,040人	
	利用者案内掲示箇所(事務室前・玄関横・大広間入口・ロビー・テレビ横)			4箇所		4箇所	
	ホームページ更新数			毎月(6月公開予定)		製作中	
	教室開催回数			年間46回		年間46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"> <li>・施設利用者数に関しましては昨年9月にレジオネラ菌発生に伴う長期休暇の影響等もあり、前年比約1700人プラスでしたが計画値に届きませんでした。</li> <li>・広報に関してはSNSを活用、又、ポスターやチラシを配布した。</li> <li>・ホームページやケーブルテレビ等の影響もあり、新規の利用者も確実に増加している。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・試行錯誤しながら施設運営をしていたように見受けられたが積極的に新規事業を企画立案し取り組んでいた。</li> <li>・利用者数は計画には満たなかったものの、前年比1,691人の増となっている。</li> <li>・これからもケーブルテレビやSNSを活用し、広報にも力を入れる方針であると思うので、ホームページの更新を期待している。</li> </ul>						

(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		
	見積合わせ実施数		5件		5件		
	施設設備点検回数		年14件		年14件		
	顧問税理士の巡回監査		1回/月		1回/月 決算月2回		
	通帳残高確認(月一度代表取締役が直接確認)		1回/月		1回/月		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>床のカーペット張替等はすべて(株)フジオカクリーンワークスが自費で行った。</li> <li>備品に関しては、掃除機・ドライヤー・草刈機等を、(株)フジオカクリーンワークスが自費で購入し持込みをした。</li> <li>評価ランクの自己評価に関しては、施設修繕、備品購入を現在全て自費で実施しているため「評価ランクI」とした。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>前年度自主事業で大広間をフローリングに改修しカフェを運営しており、売上も評判も上々であると聞いている。カーペットの全面張替により館内が明るくなり利用者から好評を得る等、自社努力が見られる。</li> </ul>						

## (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		
	人員配置数			5人/1日	5人/1日		
	研修会実施数			年2回(外部研修)	年2回(外部研修)		
	勤務時間			40時間/週	40時間/週		
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"> <li>・人員配置は計画通り5名で勤務した。</li> <li>・職員の資質向上を図るため、救急救命講習・新型コロナウイルス感染拡大講習等を受講させ実務に役立てております。</li> <li>・多岐にわたる業務において、常日頃上席者から従事者に対し、教育・指導を徹底している。</li> <li>・勤務時間は一人当たり一日8時間就労40時間で週休二日制とした。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社員及びアルバイト皆に接遇研修や防犯、クレーム対応等様々な研修を行ったり、社外での研修に参加するなど、職員の資質向上を積極的に行った。</li> <li>・職員のワークライフバランスに努めていた。</li> </ul>						

(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		年12回		年12回		
	消防訓練実施回数		年2回		年2回		
	安全講習会開催数		年2回		年2回		
	個人情報講習会		年1回		年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	I	1.0	20	II	0.8	16
指定管理者コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・責任者が実施する安全点検に関しては予定通り12回(毎月)実施したが、芝生の管理及び屋外清掃の担当者が開館日に関しては基本毎日実施している。</li> <li>・避難訓練や防災訓練に関しては地元消防団等の協力を得、予定通り2回実施した。参加者は職員5名全員及び設備管理を実施している(株)フジオカクリーンワークスの社員も参加し計10名が参加し実施した。</li> <li>・入館時に記入頂く氏名等個人情報は漏洩等が無いように統括管理者が管理を徹底している。</li> </ul>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本の安全点検のほか、自主管理の芝生・屋外清掃担当者が毎日施設点検を行うことにより細かい場所まで目が行き届いていた。</li> <li>・入館時に記入頂く氏名等個人情報は漏洩等が無いように統括管理者が管理を徹底しており、また、なぜ氏名等記載しなければならないかとの利用者からの質問に、適切に回答していた。</li> </ul>						

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	
(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	15	
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	20	16	
(5) 施設の安全対策、 危機管理体制の取組み	20	20	16	
評価点合計	100	96	83	
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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	令和3年度	令和4年度	令和5年度
資産総額	269,065,579	312,590,553	297,981,194
売上高	170,330,174	179,303,929	235,058,871
経常利益	5,772,246	18,612,840	△991,915
当期利益	5,562,746	22,219,480	564,911
経常収支比率	103.38%	110.84%	99.60%

※ 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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
経常費用	170,797,521	171,628,509	239,976,599
経常収益	176,569,767	190,241,349	239,019,370
経常収支比率	103.38%	110.84%	99.60%

○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5年度においては僅かに経常収支比率が100%を下回っておりますが、過去各年度において十分な利益を確保しており、健全経営を継続しております。また十分な資産も有しており、今後においても当施設の運営管理を安定的に行っていくことが可能です。