

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 6 6 6 番地 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
	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	
	アンケート・ご意見の収集			30件		57件	
	事業改善数			2件		4件	
	オストメイト研修等の実施			1回		1回	
	インターネットホームページの更新			40回更新		60回更新	
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を取りまとめ管理室へ掲示を行い、スタッフへの周知致しました。 ②スタッフへオストミー研修を行い、オストメイトの方の入浴は可能であることと、入浴希望時の案内方法について研修を行いました。また、施設利用の利便性を高めるため電話での問い合わせが多い内容（休館日はサウナ種類等）を中心に、ホームページでの周知した結果年間60回の更新となりました。 ③アンケートBOXを2か所設置のほか、トレーニング自主事業、メールによるご意見を受付し、年間57件のご意見を収集致しました。頂いたご意見については、施設の回答を添えて館内へ掲示を行いました。 ④頂いたご意見を参考にするなどして令和6年は以下の点を改善致しました。 ・③に記載したアンケート内容と回答の掲示を開始いたしました。 ・勤務中のトレーニング指導員名（苗字）の掲示を行い、指導員と利用者がコミュニケーションしやすい環境を整えました。 ・トイレ用スリッパの掲示室内シューズの上から履けるスリッパを用意し、トイレ利用時の利便性を向上しました。 ・会議室利用の予約可能時期を市内の他の健康福祉センターと統一し、市民の皆様が会議室を借りやすくなりました。						
施設所管課コメント	・収集したアンケートに対する管理者の回答をエントランスホールへ提示したことにより、単に意見収集で終わらず管理者の見解を示す機会ができており、今後も継続を期待する。 ・施設利用者数に対し、回収できたアンケート・意見数が少ない。意見を多く取り入れるために、能動的な働きかけやwebによるアンケート手法など、積極的な取組を期待する。 ・トレーニングルームスリッパの設置など、管理者の視点や、利用者の意見を受けてサービスの向上に取り組んでいることは評価できる。 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	
	大広間活用検討			8月検討	未実施	
	広報チラシの発行			年2回	年2回	
	自主事業の企画・実施			年2回実施	年5回実施	
	協働件数			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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	①令和6年度の計画では設備修繕などによる休館を見込み、施設開館を307日と計画しましたが、スケジュールの調整などにより308日の開館を行うことができました。一方で、入浴施設（四季彩の湯）の営業日は突発の修繕工事等による臨時休館が発生し297日、トレーニングルームでも「なつこい」による駐車場利用により307日の営業日となりました。空調工事による営業停止以降、レストランは9月に閉業して以降、運営事業者不在の状況が続いております。大広間は空調工事期間に工事業者への提供があり大広間の活用検討については未実施となりました。 ②年間2回施設チラシを発行し、栃木市広報への折込を通じ近隣地域への配布を行いました。合わせてインターネットホームページを準備し施設広報に努めました。 ③1年を通じて、各種トレーニング教室等自主事業を企画・開催いたしました。延べ17教室企画し結果として5教室開催することができました。 ④令和6年度は、栃木市特別支援学校のバス送迎場所として敷地を利用したほか、大平図書館の図書回収ボックスを施設入口へ設置し、利用者の返本利用を可能として利便性を高めました。また、新自治会主催の「ふれあい健康ウォーキング」へ協働し、休憩所としてロビーとトイレの提供を行いました。					
施設所管課コメント	・施設の案内、トレーニング教室等の案内を折込チラシで周知を図っているものの、定員に達しなかったことから開講に至らなかった教室が多くある。自主事業の開催は、施設全体の利用者増にも繋がることから、次年度はより多くの特色ある教室開講と受講者確保に期待する。 ・大広間、厨房・レストランススペースの活用は課題であると認識している。 大広間については厨房等の空調更新工事の資材置き場としたことや、施設管理に係る経費削減のために閉鎖措置を取ったことから、令和6年度においてはやむを得ず活用ができなかったことは理解できる一方、集客に影響力のあるレストランススペースについては、令和7年度からの再開に向けた具体的な案は示されなかった。 ・令和7年度からはレストランススペースが本格的に活用可能となり、大広間の畳表替えも予定され、施設を最大限に活用できるようになることから、今後は指定管理者のノウハウを生かした空きスペースの活用に期待する。 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	
	デマンド監視による使用量抑制			昨年比95%～105%	昨年比70%	
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	①指定管理事業に用いる施設専用の口座を準備し、指定管理料・利用料金等の入金をまとめております。入館料については券売機を用いることでスタッフが現金を取扱う機会を減少させ、透明度の高い取り組みを行っております。利用料金は原則即日で銀行への入金しております。 ②灯油の価格交渉を行い、2月・3月の2か月間で単価を3.8円/L、金額にして106千円削減しました。電気事業者の比較を行い、電気事業者を4月から変更することで約3,686千円削減することができました。合わせてデマンド監視装置を活用し契約電力を266Wから187Wまで下げ、契約電力を前年度比70.3%（達成率140%）とすることができました。 ③配管洗浄作業とトレーニングルーム委託料について効率のよい委託提案等により、年額963千円を削減することができました。 ④基本協定を協議改定頂き、浴槽水の換水回数を変更することで水道・灯油の使用量を大幅に削減し、省資源へ貢献することができました。					
施設所管課コメント	・光熱水費が高騰している中で、電気代や灯油代を削減するための比較や交渉を行う姿勢は評価できる。 ・指定管理者より施設運営に係る支出額が大きいことの相談を受け、健康増進課にて支出削減策を検討し、県条例の確認等を経て毎日行っていた換水回数を週1～2回に減らすことや、支出額の大きいトレーニングルーム委託の運営体制見直しによる委託料の削減策の提案を行ったところである。それを受けて、指定管理者の対応により一定の削減効果が図られたが、今後は民間のノウハウを生かした削減策を指定管理者が主体的に取り入れることを期待する。 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	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	
	安全会議の実施			年8回	年10回	
	感染症対策研修			年1回	年1回	
	ヒートショック対策研修			年1回	年2回	
	熱中症対策研修			年1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
	20	I	1.0	20	III	0.6
指定管理者コメント	① 安定的な施設運営を行うため、必要十分なスタッフを配置し安定的な運営を行いました。 ② 労働法等の基本的な運営を遵守したほか、安全会議・ヒートショックや熱中症対策の研修職員への実施頻度を増やすなど研修を充実させ、スタッフ育成に尽力致しました。合理的配慮に関する基礎的な研修についても1回開催しております。 ③ 弊社の財務状況に異常はございません。 ④ 令和6年度においても各種税及び社会保険料は適切に納付しております。					
施設所管課コメント	・利用者の安全確保を考慮した研修や安全会議の開催など、安定した施設管理に努めていた。 ・指定管理者が必要とする人員が確保できない状態の時期もあり、不安定な施設運営をしていた。 ・指定管理者の財政状況は健全であり、適切な納税がされている。 ・風呂設備の故障等の際に利用者への案内が行き届いていないことや、利用者から尋ねられた際の職員の態度に関する苦情が所管課に寄せられている。このため、公共施設の従事者の一員としての接遇を身に付けるため、職員向け研修の受講を取り入れることを検討いただきたい。					

(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	
	法定設備点検の実施			計画100%実施	計画100%実施	
	消防設備点検の実施			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110%執行	
	設備更新の申し入れ			年2回	年2回	
	消防訓練の実施			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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	① 各種日常点検を行い、施設異常の早期発見に努めるとともに利用者の安全確保に努めて参りました。（実施項目 日常点検：AED日常点検、トイレブザー点検、避難口閉塞点検、浴槽水塩素測定、トイレクリンネスチェック等 定期点検：シャワーヘッド塩素消毒、建築設備点検、防火設備点検）年間の法令等に基づく保守点検を実施し、計画を100%実施いたしました。 ② 不当要求防止責任者講習を受講し、不当要求防止責任者を専任しております。利用者の安全保持のため急病人発生時の対応等をフローチャートにてまとめ周知しております。119番通報をする機会においても適正に対応をしております。 ③ 年に2回の消防訓練を実施し、非常時の対応に備えております。 ④ 個人情報保護法を遵守し、紙のファイルについては施錠管理を徹底しております。トレーニングルームお預かりする情報は、利用目的を制限し、適正に取り扱いしています。					
施設所管課コメント	・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。 ・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。 ・急病人や事故、忘れ物等の発生時にも必要な対処がされており適切であった。 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	
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	16	12	
(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	20	12	
(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	92	72	
総合評価		A (優)	B (良)	

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	2021年度(令和3年度)	2022年度(令和4年度)	2023年度(令和5年度)
資産総額	2,946,313,000	2,189,698,000	1,965,822,000
売上高	5,956,411,000	6,132,509,000	6,120,197,000
経常利益	354,060,000	417,600,000	284,369,000
当期利益	220,130,000	267,258,000	187,635,000
経常収支比率	106.3%	107.3%	104.9%

※ 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	2021年度(令和3年度)	2022年度(令和4年度)	2023年度(令和5年度)
経常費用	5,618,076,000	5,737,212,000	5,850,101,000
経常収益	5,972,136,000	6,155,680,000	6,134,470,000
経常収支比率	106.30%	107.29%	104.86%

○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。