

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	
	多様な手段の情報提供			2 種類		4 種類	
	目的別の利用者アンケート			2 種類		4 種類	
	利用者意見運営への反映			2 件		3 件	
	アンケート回収件数			300 件		528 件	
	利用者満足率			80 %		86 %	
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	・施設の運営方針について、事務所に掲示し、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ます。 ・施設のホームページで利用状況の随時発信、受付前に混雑状況の掲示コーナーを設置しました。また、館内の掲示・チラシ・Instagramなどを用い、イベントや教室開催情報など幅広く情報発信を行いました。 ・利用者アンケートでは、初回利用時やイベント時などに目的別のアンケートを実施し、目標を上回る528件回収することができました。頂いたご意見の中で、プレイルームが滑りやすいとの声があり、ジョイントマットを敷きました。今後も、滑らないワックスを取り入れるなど対応に努めます。 ・利用者満足度評価も86%と高い評価を得ることができました。						
施設所管課コメント	・様々な媒体を用いた情報発信により、利用者増加の成果をあげている。 ・アンケート回収件数が計画よりも上回っており、かつ記載のあった要望に対しても実行に結び付けており、サービス向上の取組みに対して真摯に向き合っている。 ・利用者満足率は計画値を達成しているため評価に値するが、昨年度の実績値と比較すると微減となったため、引き続きサービス向上に向けての取組みを期待したい。 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	
	インボディ測定機会の拡大。測定会実施			3 回	4 回	
	広報活動の拡大			3 媒体	6 媒体	
	自主事業数			8 事業	14 事業	
	チラシ配布枚数			35,000 枚	81,950 枚	
	新規事業の開設			3 事業	8 事業	
	年間新規利用者数			300 人	410 人	
	地域との連携事業			2 回	5 回	
	行政サービスとの連携事業			2 件	4 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	I	1.0	20	I	1.0
指定管理者コメント	・インボディ測定会を年4回実施しました。地域連携事業や行政サービスとの連携、イベント時などに測定機会を設け、幅広く多くの方を測定しました。同時に測定結果の説明も行い、ご自身の体を知る機会になったと好評でした。 ・広報活動について、地域回覧や新聞折込のほか、Instagramや公式ラインアカウントなどのSNSを使用した情報発信を行いました。 ・自主事業では、スポーツ教室のほか、書道教室といった文化系の教室も実施しました。教室開催情報やイベントチラシなど、事業に応じて配布場所や配布枚数を考慮しました。 ・新規利用者数については、友人知人の紹介で来館される方が多く、計画値を上回る結果となりました。 ・地域、行政サービスとの連携事業では、公民館講座指導や出張指導を行いました。また、商工会スタンプラリーに参加し、浴室無料券を提供しました。					
施設所管課コメント	・インボディの無料測定を使用し、利用者自身の体を知る機会を設けたことは、利用者のトレーニングに向けた意識改革にも繋がる取り組みとして好評であった。 ・自主事業として、スポーツ教室・書道教室等幅広い講座を開講し、多種多様な方々の集客と施設利用の機会創出に取り組んでいた。 ・地域団体や市事業との連携を密にして多くの事業を実施しており、北部地域の振興に尽力していた。 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
	備品、消耗品本社一括購入数			2 件		4 件
	環境配慮物品の購入			20 件		49件 件
	経費削減額（当初予算より）			7,620,000 円		5,131,571 円
	経費削減率（当初予算より）			5 %		4.8 %
	内部監査での指摘事項			4 件以下		0 件以下
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	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	・売上金の管理については、レジ及び券売機のジャーナルをもとに日計表を作成、適切に処理し、指定管理口座へ速やかに入金しました。また、通帳の写しと集計表のデータをエリア担当者が確認できる体制を取りました。支出手続きについては、毎月エリア担当者による確認を行いました。特に修繕費や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行いました。 ・経費削減については、利用のない諸室の電気・エアコンの消し忘れなどないよう、定期的に巡回を行うなど、利用者へのサービスの質を確保したうえで経費削減に努めました。光熱費に関しては、利用人数増加に伴う利用量の増加、価格の高騰もあり、計画値を下回る結果となりました。 ・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た支出の削減に努めました ・消耗品などは栃木市グリーン購入方針環境物品を積極的に購入しました。					
施設所管課コメント	・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、指定管理者に電気契約の相手方を決定する裁量が無いことに加え、燃料費の高騰という厳しい状況の中、経費削減の取り組みを行った。 ・備品及び消耗品は、グリーン購入方針環境物品を積極的に購入し、環境への配慮を欠かさず施設運営を実施していた。 ・経費削減のための努力が見受けられたが、実績値は計画値の 7 割弱という結果に着地した。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	
	認定講習を受けたトレーニングルームスタッフ			9 人	9 人	
	救命講習を受けた歩行用プールスタッフ			9 人	7 人	
	研修開催数			6 日	9 日	
	研修参加率			80 %	90 %	
	経常収支比率（当該施設）			100 %	99.8 %	
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	・トレーニングルームスタッフは、当団体独自のトレーナー認定制度にて認定した職員を配置、歩行用プールの配置スタッフは、水上安全法救助員または、当団体職員で水上安全法指導員資格保有の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スタッフを配置しています。 ・職員の研修・指導については、トレーニングやプールについての研修、設備運転、独自の防災訓練など、年9回実施しました。研修のほか、研修未受講者に対しても内容の共有や勉強会を定期的に行い、個人のスキルアップに努めています。 ・団体財政状況については、当該施設では経常収支比率が99.8%。会社全体では106.8%となりました。					
施設所管課コメント	・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。 ・研修開催数や研修参加率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		336 回
	避難訓練実施回数			2 回		2 回
	避難訓練参加者数			10 人		13 人
	事故発生件数			1 件以下		0 件以下
	個人情報取り扱いに関する定期教育を実施			1 回		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	・ 営業開始前の各諸室、機器等の点検を実施。営業時間中の適時巡回を実施しました。また、法定点検については、仕様書にそって適切に実施しました。 ・ 避難訓練については、清掃委託業者へも参加してもらい、火災と地震を想定した訓練を実施しました。施設全体の安全対策への意識・手順の共有を行いました。 ・ 個人情報保護については、定期教育後テストを行い、理解度を図るなど、スタッフ教育に力をいれ、個人情報は、鍵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則り適切に対応しました。					
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。 ・ 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	20	
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	20	20	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	9	
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	16	16	
(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	89	81	
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カ年の情報を記入してください。

決算年次	R5年度	R4年度	R3年度
資産総額	3,076,830,677	2,614,085,957	2,463,441,095
売上高	7,370,655,321	6,767,718,587	5,952,802,127
経常利益	467,351,133	352,852,753	432,051,633
当期利益	322,985,332	248,758,443	303,078,378
経常収支比率	106.8%	105.5%	107.8%

※ 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	R5年度	R4年度	R3年度
経常費用	6,909,647,559	6,420,105,738	5,556,397,959
経常収益	7,376,998,692	6,772,958,491	5,988,449,592
経常収支比率	106.8%	105.5%	107.78%

○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

売上金も増えており、併せて経常利益も増えています。
 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ります。