

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和7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	栃木県栃木市大平町西野田666-1
	施設内容	地域住民の健康増進と交流を目的とした福祉施設（入浴・運動機能併設）
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	神奈川県横浜市区高島1丁目2番5号横濱ゲートタワー15階
	主な業務内容	建物の清掃・設備管理・警備等を中心とした総合ビルメンテナンス業務

（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	
	案内板設置と更新			4枚	2枚	
	外国語案内表示			3か所	3か所	
	アンケート数			100枚	77枚	
	利用者満足率			80%	92%	
	業務改善数			3件	5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
	25	Ⅲ	0.6	15	Ⅱ	20
指定管理者コメント	①基本方針の明文化と職員への周知継続により適切な理解のもと施設運営に努めました。 ②外国語案内表示の整備により市民への対応を図るとともに、施設利用の利便性の向上に取り組みました。 ③利用者のニーズ把握の為、常設アンケートの継続のほかGoogleフォームによるアンケートを開始いたしました。全体回収数は計画を下回ったものの、ご意見を直接かつ簡単に投稿できることから徐々にご意見が増えてきております。集計結果は、施設利用満足率は92%と計画値を上回る結果となりました。この他、自主事業等のイベント開催時に「臨時アンケート」を取得する等、積極的にご意見の收拾に努めました。 ④頂いたご意見については、対応できるものから「安全に関するご意見」「利便性に関するご意見」「施設のあり方に関するご意見」に分け点数化し、優先対応するものを判断いたしました。そうした中で「脱衣場体重計のデジタル化」「エントランスホールの座席の追加」「ショートエクササイズのカンファレンス強化」「トレーニングルーム初回利用者に対するのフロー作成」「トレーニングルーム更衣室内ハンガー移動」等、業務改善に取り組む、サービス向上につなげてまいりました。					
施設所管課コメント	・Googleフォームによるアンケートを新たに取り入れた点は評価できるが、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新たな手法の導入など、積極的な取組を期待する。 ・案内板設置と更新については計画値を下回っているが、更新されたものについては利便性の向上が図られる充実した内容であった。なお、施設設備の修繕実績が計画値の約2倍になっている点を加味すると、優先順位を踏まえた結果との見解は理解できるが、計画に基づく取組を今後期待する。 ・業務の改善については、いずれも利用者の利便性の向上に資する内容であり、フリーWi-Fi等新たな分野のサービス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	
	令和7年度施設利用者 目標数			124,000人	153,313人	
	ショートエクササイズ開催数			150回	222回	
	ショートエクササイズ参加者数			延べ750人	延べ1,534人	
	新規開催事業数			3事業	5事業	
	広報紙発行回数			2回	1回	
	広報紙発行部数			18,400部	9,200部	
	ホームページ更新回数			年45回	年61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	I	1.0
指定管理者コメント	①健康福祉センター条例を確認しながら、事業計画を策定し運営を行ってまいりました。 ②広報活動については、施設ホームページ「you-you-plaza.jp」運用による情報提供のほか、「四季彩の湯ブログ」の継続更新「施設近隣地域や施設へのチラシ作成配布」等を行行情報の周知に尽力いたしました。また新たにInstagramのアカウントを開設しこれまでと異なる利用者層へのアプローチを開始致しました。利用者からの反応やpv数の確認なども可能なため有効な広報として今後も継続運用してまいります。 ③新規事業等として以下の取組みを行いました。 ・トレーニングルーム定期開催のショートエクササイズは開催日を火曜日から火・木曜日の開催へ増やし、利用者が参加しやすい環境の確保に努め、施設利用頻度と活性化に寄与しました。 ・令和8年1月からエントランスホールを会場とした各イベント実施やキッチンカーの出店を開始し、新たな来館機会の創出に取り組んでまいりました。 ・トレーニング効果や身体の課題を計測するため有料のインボディを導入致しました。 ④市民との協働の一環として常設の作品展示を行っておりますが、こちらに新たに竹画サークル様が参加されることとなりました。これにより一層来館者の皆様の目をたのしませることができるようになりました。 これら取組の結果として、令和7年度の施設利用者数は計画を年間2万9千人上回り、大幅に増加致しました。特にSNS（Instagram）を活用した広報では、これまでアプローチできない層への広報や、利用者のニーズ把握が比較的容易なことから大きな効果があったものと考えております。					
	・広報活動については、広報紙の発行回数及び発行部数が計画を下回っているものの、新たにInstagramのアカウントを開設するなど、新規利用者増加に向けた取組みを進めていることは評価できる。 ・エントランスホールを活用したイベント実施やキッチンカー出店など、利用者増加に向けた取組みを進めた結果、利用者数が計画値より大幅に上回ることができ、ショートエクササイズ及び新規事業の開催数についても計画値を上回る実績となった点は評価できる。 ・コロナ以降、ラウンジ・大広間・レストランといったスペースを有効活用できていない状態であったが、利用再開に向けて順次取組みを進め、本来の施設の機能を取り戻すことができた。 以上のことから総合的に判断し、評価した。					
施設所管課コメント	・広報活動については、広報紙の発行回数及び発行部数が計画を下回っているものの、新たにInstagramのアカウントを開設するなど、新規利用者増加に向けた取組みを進めていることは評価できる。 ・エントランスホールを活用したイベント実施やキッチンカー出店など、利用者増加に向けた取組みを進めた結果、利用者数が計画値より大幅に上回ることができ、ショートエクササイズ及び新規事業の開催数についても計画値を上回る実績となった点は評価できる。 ・コロナ以降、ラウンジ・大広間・レストランといったスペースを有効活用できていない状態であったが、利用再開に向けて順次取組みを進め、本来の施設の機能を取り戻すことができた。 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		
	燃料費・水光熱費・委託費削減		令和7年度当初額の0.2%削減		令和7年度当初額の17%削減		
	電気代見積合わせ		1回		1回		
	灯油代見積合わせ		年2回		年3回		
	フロン漏洩簡易点検の実施		年4回		年4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
	15	I	1.0	15	Ⅲ	0.6	9
指定管理者コメント	①指定管理料については、施設用の銀行口座で管理し、利用料金についても、基本的に毎日この口座へ入金し明確に分けて管理しております。 ②指定管理運営における経費のボリュームが大きい「燃料費」「水光熱費」「委託費」の削減に取組み大きな成果となりました。サービスの質を確保しつつ経費削減に配慮した運用を行いました。 ③委託費については成果の見込める部分について指定管理期間の5年間の契約を行い経費削減につなげ、電気事業者の複数見積比較、灯油納入業者の見積比較も行い、そのほか光熱水費については、電気使用量の把握に努めるとともに使用抑制に努めることで大きな削減を行うことができました。 ④施設備品の適切な維持管理に努めるとともに、空調機器のフロン漏洩簡易点検を年4回実施し法令に基づく点検を行い空調機器の効率的な稼働確認をしております。						
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に努めていた。 ・一部委託業務について長期契約を行うなど、経費削減策に取り組んでいることは評価できる。 ・ゴミの分別廃棄の徹底や法令に基づくフロン漏洩簡易点検を適切に実施するなど、環境への配慮に努めていた。 以上の点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	
	各研修会の開催			13回	13回	
	研修会参加人数			延べ106人	延べ227人	
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管理職員1名を雇用し、スタッフの規定数を充足しております。 ②施設の管理運営にあたっては職員へ十分な研修機会を提供し、安定した管理運営体制を確保いたしました。 ・年間計画の13回の研修を行い、延べ227人の参加を通じて法令遵守や安全管理に関する知識の習得および実務対応力の向上を図りました。あわせて、OJT等を通じた日常的な指導により、業務水準の維持・向上に取り組んでまいりました。 ・選定委員様より実施を規定されておりました「3ヶ月ごとの合理的配慮に関する研修の実施」についても、市民講座も活用するなどして知識の定着を行いました。 ③年間休日120日となりますほか、各種手当等完備しております。 ④弊社の財務状況は健全でございます。 ⑤各種税及び社会保険料については適切に納付しております。					
施設所管課コメント	・仕様書に定められた人員を確保できていない状態の時期があり、不安定な施設運営となっていた。 ・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。 ・指定管理者の財政状況は健全である。 ・例年要望しているが、公共施設従事者の一員としての接遇を身に付けるため、職員向けの研修を実施さ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。					

(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	100%
	施設設備の劣化修繕対応	年額380万円執行	年額732万4,922円
	施設設備の劣化・要修繕報告	年1回	年1回
	浴室洗い場シャワー消毒及び点検	年48回	年48回
	消防訓練の実施	年2回	年2回
	消防訓練参加者数	延べ25人	延べ35人

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

- ①法定設備点検については年間計画に基づき適切に実施し、施設の安全性確保および法令遵守の観点から適正な管理を行っております。
- ②施設設備の修繕については計画額380万円に対し、実績として732万円の執行となり、計画を上回る対応を実施しました。これは突発的不具合に対し、利用者の安全確保および施設機能維持を最優先に適切に対応した結果であります。また、施設設備の劣化・要修繕事項については、報告を適切に実施し、関係部署との情報共有・計画的な修繕管理に努めております。浴室洗い場シャワーの消毒及び点検については、年間48回の計画に対し、実績も48回と計画どおり実施しており、衛生管理の徹底および感染症予防対策の強化が図られております。
- ③消防訓練については、年間2回実施しており火災等緊急時に備えた対応力の維持・向上に努めております。参加者数は計画25名に対し実績35名となり、より多くの施設職員が参加することができました。
- ④個人情報保護については対象書類の施錠管理を行っております。

以上のとおり、各項目については適切に実施できているものと考えております。今後も引き続き、施設の安全確保および適正な維持管理に努めてまいります。

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。 ・ 施設機能の有効に活用するための修繕については、協定書に定められた範囲を超えても実施しており、市民サービスの向上に資する評価に値するものであった。 ・ 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	15	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	15	9	
(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	20	16	
評価点合計	100	90	77	
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	令和4年度	令和5年度	令和6年度
資産総額	2,189,698,000	1,965,822,000	2,064,527,000
売上高	6,132,509,000	6,120,197,000	6,225,256,000
経常利益	417,600,000	287,330,000	319,512,000
当期利益	267,258,000	187,635,000	211,073,000
経常収支比率	107.3%	104.6%	105.1%

※ 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4年度	令和5年度	令和6年度
経常費用	5,737,212,000	5,850,101,000	5,921,137,000
経常収益	6,155,680,000	6,120,197,000	6,225,256,000
経常収支比率	107.3%	104.6%	105.1%

○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な状態で推移しております。