

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
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		
	施設の設置目的、特性を活かした目標確認の実施、職員研修の実施			2 回	7 回		
	アンケート回答、施設混雑状況のデジタル対応			2 種類	5 種類		
	アンケート集計数			400 枚	711 枚		
	アンケート結果データの公表			2 回	1 回		
	目的別利用者アンケートの実施			2 種類	5 種類		
	利用者満足率			80 %	93 %		
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	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20
指定管理者コメント	・施設の設置目的及び運営方針を事務所に掲示、全職員へ周知徹底を図ることで、適切な施設運営に努めてきました。 ・スマートホン等を利用したアンケートを実施、ホームページ・Instagram・ラインを活用し、施設情報や教室情報、混雑状況など多様な情報の発信を行いました。 ・アンケートでは、通常の利用者アンケートに加え、初回利用者、教室・イベント参加者などを対象に多様な形で実施し、目標を上回る711件を回収することができました。利用者満足度も93%と高い評価を得ており、職員の対応についても多くのお褒めの言葉をいただきました。これらの結果を踏まえ、今後も質の高いサービス提供に継続して取り組んでまいります。一方で、アンケート結果の公表については年間を通して1回にとどまり、情報発信の面で十分とはいえない結果となりました。今後は公表の機会や方法を見直し、定期的かつわかりやすい形で利用者へ還元できるように改善してまいります。						
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。 ・アンケートに関しては、計画値400枚と前年度実績528枚を大幅に上回る回収数であった中で、利用者満足率が90%超と増加していることから、サービス向上への取り組みに対して真摯に向きあっていると評価できる。 ・アンケート結果の公表に関しては、計画値を下回り、情報発信という点では十分ではなかったものの、アンケートで得た利用者のニーズや意見を基に、運営に反映させている姿勢が垣間見れた。また、利用者からの苦情や意見に対しては、日ごろから円滑なコミュニケーションをとっている成果もあり、建設的で適切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。						

(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		
	利用者数		46,000 人		57,199 人		
	SNSを活用した情報の発信		48 回		89 回		
	自主事業教室の新規申込者数		50 人		71 人		
	健康増進棟新規利用者数		320 人		463 人		
	施設案内の広告媒体数		3 媒体		6 媒体		
	自治体イベントへの協力・協賛		3 件		3 件		
	世代間交流や健康増進などを目的としたイベント「Link」の開催		3 回		4 回		
	地域共同事業の計画・実施		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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	I	1.0	20
指定管理者コメント	・ホームページの更新やInstagramの投稿、公式LINEアカウントなどのSNSを活用し、情報発信の充実に努めました。利用者が必要な情報をタイムリーに得られるように工夫するとともに、施設の認知度向上と利用促進につなげることができたと思います。 ・健康増進棟の新規利用者の来館のきっかけとしては、友人・知人からの紹介が60%と最も多く、口コミによる評価の高さが伺えます。 ・トレーニングルームおよび歩行用プール利用者を対象に毎月相談会実施し、現在の運動方法や改善点についてのアドバイスをを行いました。 ・ど田舎にしかた祭や西方スタンプラリー、子供110番などへも積極的に参加しました。 ・イベントでは、子どもから大人まで誰もがができる「ポッチャ」を取り入れ、就労支援施設の利用者にご参加いただくことで、幅広い世代・立場の方々と交流を深めることができました。						
施設所管課コメント	・利用者実績が当初の計画値を1万人以上上回っており、SNSを活用した情報発信やイベントの開催、西方地域のイベントへの参加等新規利用者やリピーターを確保するための積極的な取り組みが功を奏したものであると評価できる。 ・ホームページの更新やSNSの発信で利用者に混雑状況等のタイムリーな情報を提供することで、快適な利用を促進していた。 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	
	エリアMGによるチェック回数			4回	12回	
	電気、熱源のサービスの質を確保した経費の削減取り組み件数			3件	5件	
	維持管理業者への相見積もり件数			4件	5件	
	環境配慮物品の購入			20件	46件	
	季節に応じた経費削減策			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
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8
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、季節ごとに水温調節を実施、利用のない諸室のエアコンを消すこと、定期的な巡回を行うなど、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。 ・消耗品などは栃木市グリーン購入方針環境配慮物品を積極的に購入しました。					
施設所管課コメント	・集計表のエリア担当者確認、売上金の即入金や決裁権者の稟議承認等、正確で透明性の高い売上金の管理体制を敷いている。 ・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中で、節電の取り組みを行っていた。 ・昨今の国際情勢の影響で燃料費が高騰している中、季節ごとに室温水温の調節を行い経費削減を実施したほか、スケールメリットを活かした備品の購入や相見積もりの実施等、サービスの質を確保した経費削減に努めていた。 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	
	繁忙期・イベント時の人員配置増員数			5 人	5 人	
	研修会開催数			8 回	13 回	
	部門責任者定期MTの実施			5 回	10 回	
	法定有給休暇取得			5 回	7 回	
	経常収支比率（当施設）			100 %	105 %	
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	・ イベント開催時や繁忙日には人員配置数を増やし、安定した施設運営の維持に努めました。 ・ 職員の指導・研修については、基本研修、トレーナビギナー研修、設備運転等の研修を実施しました。研修内容を映像化することで、いつでも見返せる環境を構築。日常の疑問にもオン・ザ・ジョブ・トレーニングにて解消し、手順書の見直しを定期的に行うことにより、より良い環境整備に力を入れました。 ・ 団体財政状況については、当該経常収支比率が105%、会社全体では105.1%ときわめて良好です。					
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になっていた。また、研修内容が運営の実践に結び付いている様子が伺え、サービスの質向上がアンケートの回答に反映されていることは評価できる。 ・ 指定管理者の財政状況は健全である。 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	359 回	
	避難訓練実施回数			2 回	2 回	
	オリジナル防災訓練の実施回数			1 回	1 回	
	定期点検実施率			100 %	100 %	
	個人情報取り扱いに関する定期教育の実施			1 回	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
	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・機械室・機器等の点検を実施し、営業時間中は適宜巡回を行いました。さらに、休館日には施設全体の点検を実施しました。 ・ 法定点検は仕様書に則り、適切に実施しました。 ・ 避難訓練の他、大地震を想定したオリジナル防災訓練を実施しました。防災訓練後、スタッフによる振り返り・意見交換を通じて、防災意識への向上を図りました。 ・ 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入れ、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、法定点検等は適切に実施されている。 ・ 年 2 回の避難訓練の他に大地震を想定したオリジナル防災訓練を実施するなど利用者の安全を図るために万全な危機管理体制を敷いている。 ・ 修繕を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。 ・ 浴室のポンプシステムの故障により温泉水が利用できなくなった際、速やかな市への報告と併せて、今後の対策についても提案があり、危機管理の視点においても適切な対応がとれていた。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	20	20	
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	16	20	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	
(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	80	84	
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	R6年度	R5年度	R4年度
資産総額	2,297,534,819	3,076,830,677	2,614,085,957
売上高	7,940,043,495	7,370,655,321	6,767,718,587
経常利益	384,756,536	467,351,133	352,852,753
当期利益	274,617,135	322,985,332	248,758,443
経常収支比率	105.1%	106.8%	105.5%

※ 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	R6年度	R5年度	R4年度
経常費用	7,563,432,124	6,909,647,559	6,420,105,738
経常収益	7,948,188,660	7,376,998,692	6,772,958,491
経常収支比率	105.1%	106.8%	105.5%

○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

売上高も増えており、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。