

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成26年度）

施設	名称	栃木市西方ふれあいプラザ
	所在地	栃木県栃木市西方町元1600番地1
	施設内容	高齢者に対し、レクリエーション、趣味等の生きがいの場を提供し、要介護状態になるとことを予防することを目的として設置
指定管理者	名称	社会福祉法人 栃木市社会福祉協議会
	所在地	栃木市今泉町2丁目1番40号
	主な業務内容	社会福祉事業の発展による活動の活性化で地域福祉の推進を図る

(1) 市民の平等な利用の確保及びサービスの質の向上の取組み

評価項目	①	当該施設の設置目的に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員（社員）が適切に理解しているか
	②	市民の誰もが利用しやすいように、施設利用の利便性、平等性の確保に配慮されているか
	③	アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、それらを反映させる取組みを行っているか
	④	利用者からの苦情等に対し、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
	アンケート数		15	30
	各種サービスの満足度（%）（職員対応）		70	83
	各種サービスの満足度（%）（館内環境）		70	86
	利用案内掲示数		1	1
	苦情要望に対する対応		0	0

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	<p>①条例に基づき、当施設の運営方針を定め、職員に周知し管理運営を行っています。定期的に行われるミーティングにおいて共通理解のもと管理運営に携わっています。</p> <p>②玄関に休館日等の案内を、注意事項等を掲示し利用者の立場に立った使いやすい施設作りを心がけています。また、高齢者福祉の面での利用や趣味活動の場として積極的な利用を進めています。</p> <p>③平成27年2月に施設についてのアンケートを実施し、30名の利用者から回答をいただきました。調査の結果をふまえ、実施できるものから対応しています。アンケート調査の結果、職員の対応、85%以上の方が「良い・ふつう」との回答をいただきました。</p> <p>④館内に利用者意見箱を設置し、広く利用者の意見を募ると同時に、要望・苦情については本会苦情解決に関する規程に基づき迅速丁寧に対応しています。</p>
-----------	--

施設所管課コメント	<p>・館内に利用者意見箱を設置するなど、広く利用者の意見を募ることは良いことである。引き続き利用者の意見等が把握できるよう努力を続けてほしい。また、高齢者は自分で記載することに不自由な場合もあるので、十分な配慮が必要である。細かな苦情や少数意見にも十分耳を傾けてほしい。</p> <p>・利用者だけでなく利用者の家族にも意見等聴く場を設けるなどして、更なる改善を図りサービスの質の向上に努めてほしい。</p>
-----------	---

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み							
評価項目	①	事業計画通りに管理運営をしているか					
	②	特色ある広報活動等により、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	開館時間の延長や新規事業の実施等により、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	地域の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		2,000		2,510		
	地域と協働事業数		1		2		
	事業参加者数		60		348		
	広報発行数		1		2		
	自主事業数		2		2		
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	<p>①事業計画に基づき、記載された事業はほぼ達成しました。</p> <p>②本会広報誌（社協だより）に記事を掲載するとともに、本会ホームページに利用案内を掲載し、利用促進のためのPRに努めています。</p> <p>③七夕やひな祭りなど季節に応じた行事を実施しました。また、2回/年外出事業も実施しました。</p> <p>④自主事業として世代間交流を目的に、町内施設なかよしこども園の園児との事業を実施。また、女性会との交流事業等多くの方が参加されました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・高齢者が利用する地域の施設として定着しており、介護予防の拠点の一つとしても利用者と良好な関係が築かれている。</p> <p>・平成26年度施設利用者数は前年度に比べて増加しており、計画よりも上回っている。年間行事に、「船生かぶき村」「菊人形まつり見学」の外出事業や「納涼祭」「クリスマス会」等の季節行事を取り入れるなどの工夫がみられた。また、世代間交流を目的に認定西方なかよしこども園の園児との事業を行うなど、利用者の増加に繋げる努力は行っている。今後も地域包括支援センターやふれあい相談員等の関係機関と連携を図り、新規利用者が増えるよう各種PR活動に力を入れてほしい。</p>						

(3) 施設経費の削減の取組み							
評価項目	①	指定管理料等の収支手続きは適切に行っているか					
	②	経費の削減がサービス低下につながっていないか					
	③	清掃、警備、施設の保守点検などを一部再委託する場合、経費節減等を考慮して適切に行っているか					
	④	建物、設備、備品の管理について、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も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			
	経費削減		3,941,000	3,699,481			
	コスト削減の徹底（水道光熱費削減）		516,000	474,810			
	備品等更新数		0	0			
	見積合せ実施数		1	1			
	施設修繕		0	1			
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	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①指定管理料の収支手続きを適正に行うとともに利用状況報告書を提出しています。また、会計担当職員のチェック体制で適切に行っています。</p> <p>②常に経費削減に努めていますが、利用者アンケートの調査結果から、職員の対応、館内の清掃状況について多くの方に満足いただいています。</p> <p>③本会の経理規程に基づき、複数の業者から見積を徴し比較するとともに、再委託をする際は、十分に必要性を吟味し、経費削減に努めています。</p> <p>④館内の節水、空調の温度管理等の節電対策を実施しています。また、建物、設備、備品等について、職員及び利用者が丁寧に使用し適切に維持管理できています。</p>						
施設所管課コメント	<p>・軽微な修繕など職員でできることは職員自身が実施したり、館内の節水、空調の温度管理等の節電対策を実施するなど経費の削減に努力している。今後も利用者の健康管理やサービスの低下に注意しながら経費削減を図ってほしい。</p>						

(4) 施設の管理を安定して行う能力							
評価項目	①	管理運営する為の職員等配置や組織体制が確保されているか					
	②	職員（社員）の指導育成、研修等が十分に確保されているか					
	③	健康保険料・厚生年金保険料及び各種税金は適切に納められているか					
	④	財政状況に異常はないか <別紙参照>					
管理状況評価指標	指標名			計画値	実績値		
	人員配置数			1	1		
	研修会開催数			6	12		
	研修会参加者数			12	48		
	施設運営方針の理解度とスキルの習得度（%）財政状況に異常はないか <別紙参照>			100%	100%		
	経常収支比率			100%	100%		
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	<p>①施設を管理する者に、ヘルパー2級を有する者を配置し、利用者の日常生活の相談、介護に関する情報の提供を行うとともに、地域包括支援センター及び本会のケアマネージャー職員と連携し、広く介護の相談に応じています。</p> <p>②定期的にミーティングを行い、運営状況や苦情等についての対応など共通の認識を持てるよう配慮し職員の資質の向上に努めました。</p> <p>③健康保険料、厚生年金保険料の滞納はありません。</p> <p>④財務数値に異常ありません。※別紙参照</p>						
施設所管課コメント	<p>・十分な財政能力・組織体制を備えていると思われる。</p> <p>・定期的にミーティングを行い、職員同士が共通の認識を持つことは大変良いと思われる。今後も積極的に職員の資質向上に努めてほしい。</p>						

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み						
評価項目	①	① 日常の事故防止等のための安全対策が適切に行っているか				
	②	② 緊急時の危機管理体制が整理され、適切に行っているか				
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか				
	④	④ 利用者等の個人情報保護のための対策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	
	損害賠償保険の加入			100	100	
	訓練実施回数			2	12	
	事件・事故発生時の対応の適切さ			-	-	
	施設の安全対策（施設点検）（%）			100%	100%	
	守秘義務の徹底（%）			100%	100%	
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	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<p>①消防設備については、業者に委託し2回の点検を実施しています。施設の管理瑕疵に係る損害賠償保険に加入し、不測の事態に備えています。また、受付にAEDを設置しています。</p> <p>②緊急時の対応のために利用者の同意をいただき、緊急連絡先台帳を作成しています。</p> <p>③避難訓練等を毎月実施し、職員及び利用者の危機管理意識の向上を図っています。</p> <p>④個人情報は、本会個人情報保護規程に基づいた取り扱いを行います。</p>					
施設所管課コメント	<p>・避難訓練を毎月実施しており、利用者や職員の危機管理意識の向上に努めている。また、利用者の同意の下緊急連絡先台帳を作成し、緊急時の迅速な対応の体制づくりを行っている。今後も積極的に、更なる危機管理体制づくりに努めてほしい。</p>					

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)
(1) 市民の平等な利用の確保及びサービスの質の向上の取組み	25	20	20
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	16
(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能力	20	16	16
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	12	12
評価点合計	100	80	76
総合評価		A	B

第3次評価（選定委員会評価）				
評価	第2次評価点	選定委員会評価加点	第3次評価点	第3次総合評価
選定委員会コメント				

(4) 施設の管理を安定して行う能力

《 別紙 》

④ 財政状況に異常はないか

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次	平成25年3月期	平成26年3月期	平成27年3月期
資産総額	1,984,278,185	2,088,032,847	2,249,265,642
売上高	968,791,244	973,884,685	1,009,215,259
経常利益	96,927,862	78,164,516	64,931,656
当期利益	96,444,882	78,033,869	64,890,454
経常収支比率	110.6%	108.0%	106.1%

※ 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れ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	平成25年3月期	平成26年3月期	平成27年3月期
経常費用	913,522,185	971,101,074	1,069,615,264
経常収益	1,010,450,047	1,049,265,590	1,134,546,920
経常収支比率	110.6%	108.0%	106.1%

○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

指定管理者コメント