

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成29年度）

施設	名称	栃木市大平地域福祉センター（ふるさとふれあい館）
	所在地	栃木市大平町真弓1396番地
	施設内容	大平地域福祉センター
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	栃木県栃木市今泉町2丁目1番40号
	主な業務内容	地域福祉事業の推進・ボランティア活動の振興・介護保険事業の実施・障害者総合支援法に基づく障がい福祉サービス事業の実施

（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
	アンケート数	220件	83件
	利用者意見反映数	3件	4件
	利用案内掲示数	3カ所	3カ所
	利用者満足率	86%	89.2%
	業務改善数	3カ所	7カ所

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

①栃木市地域福祉センター条例等に基づき、センターの運営方針を定めて職員に周知し管理運営を行った。
 ②利用者には平等、公平に対応するよう心掛けるとともに、センターの案内等をホームページ等に掲載し、利用促進を図った。また、2月に利用者団体会議を開催し、既存利用者の利便性の向上等を図った。
 ③アンケート調査を実施し、アンケート結果を基に要望等の把握、改善に努め、89.2%の方から利用満足の評価を受けている。また、アンケート調査からの要望には速やかに対応し、洋式トイレへの改修、トイレ入り口へのスクリーンの設置、庭園内遊歩道の整備及び高木剪定等を実施した。
 ④苦情解決に関する規程に基づき苦情相談窓口を設置し、苦情担当者を選任して、苦情に対応する体制を整えている。

施設所管課コメント

①広報誌やHP等でPRを行ったことにより、利用人数が計画値に対して2,053人増加したことについては評価できる。ただし、一昨年度の利用者数17,353人、昨年度の利用者数17,224人から減少してきており、今後少しでも多くのお客様にご利用いただけるよう、各種情報媒体を活用し、様々な対象者に対してリアルタイムに情報を発信するよう努められたい。
 ②アンケートによる要望への対応も適切になされており、利用者満足率・業務改善数も計画値を達成していることは評価できる。しかしながら、アンケート数は計画値・昨年度の実績値（208件）から大きく下回っている。来場者の声を適切に把握するためにも、次年度は来場者に対しアンケートの存在を広くPRし、より多くのアンケート獲得に努められたい。
 ③苦情処理については「苦情に関する規程」が定められ、苦情相談窓口を設置し、苦情に対応する体制が整えられており適正に対応がなされている。
 ④利用者意見反映数、利用者満足率、業務改善数がそれぞれ計画値を達成したことは評価できる。特に、利用者満足率は昨年度実績（87.5%）よりも1.7ポイントアップし、業務改善数は計画値を大きく上回る結果となっており、これは職員の日頃の対応の効果が出たものであり、特に評価できる。しかしながら、アンケート数が計画値から大きく下回っているため、マイナス評価とし、総じて評価ランクをⅡとした。

(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		15,000人		17,053人		
	地域との協働事業数		5事業		5事業		
	協働等事業参加者数		13,000人		26,857人		
	広報紙発行数		6回/年		6回/年		
	自主事業数		15事業		18事業		
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	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①事業計画に基づき概ね良好に各種事業を実施した。</p> <p>②改修した四阿（紫陽花亭）を利用して、利用団体及び高校生ボランティアの協力により、春の茶会を実施した。また、大平地域の指定管理者山本有三記念会・図書館流通センター共同事業体（大平図書館指定管理）と共同で寄席事業を実施した。</p> <p>③年6回発行している本会機関紙「ふくびーだより」やホームページ、地域限定タウン誌「すまいる」等による広報活動を積極的に行っている。</p> <p>④地域との協働事業として、大平地区社協事業への支援、自治会社協への支援、健康福祉まつりの開催、学習支援、ふれあい弁当事業等を実施した。また、夜間利用を希望する団体には、平日午後9時まで自主管理による貸出しを行っている。</p>						
施設所管課コメント	<p>①開館時間の延長を行うなど、利用者に対しての利便性を考えての対応は評価できる。</p> <p>②自主事業においては、改修した四阿を利用したお茶会や他団体との共同による寄席会などの新しい事業を実施しながら、法律相談や夏休みを利用したボランティアスクールなどの恒例事業も実施し、幅広い対象者をターゲットとした事業を展開していることは評価できる。</p> <p>③HPには開催前情報を掲載するだけで終わりとせず、事業終了後に、開催したイベント等の様子も併せて掲載するなど、各種事業のPR方法を工夫されたい。また、SNS等の新しいメディアも積極的に利用し、引き続き地道な広報運営を図られたい。</p> <p>④協働等事業参加者数は計画値を上回っており、昨年度の数値（14,531人）と比較しても大きく伸びている。また、地域との協働事業数も計画値を達成している。利用者数は昨年度の数値からは減少しているものの、計画値を大きく上回っており、この点も評価できる。以上より、評価ランクIとした。</p>						

(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			
	経費削減額		400,000円	409,938円			
	経費削減率		15%	8.9%			
	備品等更新数		3カ所	4カ所			
	見積合せ実施数		11件	8件			
	施設修繕数		6カ所	15カ所			
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収支手続きなどは、会計責任者、出納責任者及び会計職員の3者を置き、相互のチェックを行うとともに監事や税理士による外部監査により、適切に行った。</p> <p>②コピー用紙の両面利用やミスコピーの裏面利用、事務用品の節約など経費節減を心掛けるとともに、不快を感じない範囲で消灯を行い、光熱水費の削減に努めた。</p> <p>③保守点検等の業務委託は複数業者間の競争により、経費の削減に努めた。</p> <p>④修繕が必要になった箇所は、速やかに修繕し利用者に不便が無いように努めた。また、要望のあったトイレの洋式化等を計画的に行った。さらに、庭園の有効活用の為に利用団体に依頼し、遊歩道案内板の設置や景観保持の為に高木伐採及び剪定等を計画的に実施した。</p>						
施設所管課コメント	<p>①人件費対策として、土日の業務に臨時職員を設置せず、社協職員で対応することにより人件費の軽減を図っていることは評価できる。</p> <p>②必要に応じて消灯することにより経費の削減を行っているが、利用者に不快感を与えることがないよう配慮されている。</p> <p>③業務委託においてはすべての委託について見積もり合わせを実施することにより、業務水準を低下させることなく適正に経費の削減が行われている。</p> <p>④経費削減額及び施設修繕数は計画値を達成しているが、経費削減率や見積合せ実施数は計画値を下回っているため、この点は一定程度の評価に留まる。しかし、修繕について、利用者に不便が無いように迅速に対応している点、遊歩道案内板の設置については施設の利用団体に協力を依頼するなど、施設の利用者及び団体との良好な関係を築いている点は評価できるため、評価ランクはⅡとした。</p>						

(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 各種税金や社会保険料等は適切に納められているか					
	⑤ 団体の財政状況等は健全であるか <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			7人	10人	
	研修会参加数			3回	9回	
	研修会参加者数			2人	10人	
	経常収支比率			100%	90.0%	
	勤務時間数(1人当り)			7.75時間	7.75時間	
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センター業務の管理経験のある職員を配置し管理するとともに、本所と連携し必要に応じ支援できる体制を確保した。 ②月間スケジュールを各職員へ配布し、それぞれの業務の共通理解を図っている。更に職員の資質向上のため、積極的に研修会に参加した。 ③各種税金や各種社会保険については、適切に納入し未納はない。					
施設所管課コメント	①職員の人的体制については適正に配置されており、不測の事態に対しても母体である社会福祉協議会より応援体制が確保されている。 ②職員間の共通理解を徹底するため毎日の打合せを行っており、職員のスキルアップのための研修に積極的に参加し、様々な施設利用者に対応できるよう準備されている。 ③健康保険料や税金の納付状況については適正に納付されていることを関係書類により確認。 ④配置人員数はしっかりと確保されており、研修会参加数も参加者数も計画値を達成しているため、その点は評価できるが、経常収支比率が昨年度(92.7%)から2.7ポイント悪化しているため、評価ランクはⅡとした。					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価要素	①	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	② 緊急時の危機管理体制等が確立されているか					
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか					
	④	④ 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		
	安全点検実施回数		319回		318回		
	訓練実施回数		2回		2回		
	安全講習会等参加者数		1人		3人		
	訓練参加者数		75人		87人		
	事故発生件数		0件		0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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①倒木等の危険がある場所の整備を実施するとともに、危険個所については、ステッカーや張り紙等で注意を喚起した。また、職員による巡回確認を行い危険個所の確認及び事故防止に努めた。</p> <p>②緊急電話連絡網や火災時の自衛消防隊を編成し、事務所内に組織表及び連絡表を掲示した。また、職員には携帯電話を含めた職員連絡表を整備した。更に大平支所危機管理マニュアルを作成し、職員に配布した。</p> <p>③消防訓練及び洪水時避難訓練を年2回実施した。</p> <p>④個人情報保護規程を職員へ周知し、個人情報の取扱等に配慮している。</p>						
施設所管課コメント	<p>①管理施設内の危険個所に立入禁止の看板を設置してあるなど注意喚起が徹底されており利用者の安全確保がされている。</p> <p>②危機管理マニュアルを独自に作成しており、利用者の急病や怪我、火災時の対応が状況別に整理作成されている。またAEDを2か所に設置しており、緊急の際に職員が対応できるよう研修も受けている。</p> <p>③対象年度における事故発生件数が0であったことは評価できる。</p> <p>④計画値も達成し且つ昨年度の状況と比しても変わらず良い実績を維持しているため、評価ランクIとした。</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) 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	20	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	20	20
評価点合計	100	88	88
総合評価		A	A

第3次評価（選定委員会評価）				
評価	第2次評価点	選定委員会評価点	第3次評価点	第3次総合評価
		88	-2.3	85.7
選定委員会コメント	<p>【平等利用の確保とサービス向上の取組み】 『アンケート数』が計画値を大きく下回っているため、アンケート方法を見直す等してアンケート数を増やし、更なるサービス向上を図って欲しい。 利用者層が固定化しているため、より幅広い利用者の取り込みを図る方策を検討して欲しい。</p>			
	<p>【施設の効用を最大限に発揮する取組み】 団体での利用がほとんどであるので、子ども食堂の実施等、新規利用者確保への取組みを検討して欲しい。 『利用者数』、『協働等事業参加者数』とも計画値を上回っており、改修した四阿も自主事業で活用されていることは評価できる。</p>			
	<p>【施設経費の削減の取組み】 利用者にサービスが低下しない範囲内で経費削減に取り組んでいることは評価できる。ただし、『経費削減額』については計画値に対して実績値が上回っているものの、『経費削減率』の実績値は逆に計画値を下回っている理由が不明である。</p>			
	<p>【施設の管理を安定して行うための取組み】 『人員配置数』や『研修会参加』は計画値を上回っており評価できる。</p>			
	<p>【施設の安全対策、危機管理体制の取組み】 『安全講習会等参加者数』や『訓練参加者数』が計画値を上回っているが、安全対策や危機管理体制としては通常のレベルである。自然災害への備えのためにも常に危機意識をもって挑んで欲しい。</p>			
	<p>【その他意見】 事業者は、管理状況評価を実施するにあたり、適切な管理状況評価指標の設定と評価ランク決定に至る根拠の明確化に努めて欲しい。 法人としての『経常収支比率』が悪化してしまっていることが懸念である。</p>			

(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	平成28年3月期	平成29年3月期	平成30年3月期
資産総額	2,204,666,079	2,139,158,653	2,097,731,214
売上高	973,448,487	931,676,583	930,938,472
経常利益	△ 128,501,130	△ 74,175,012	△ 103,683,087
当期利益	△ 128,456,809	△ 74,150,956	△ 103,605,695
経常収支比率	88.4%	92.7%	90.0%

※ 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	平成28年3月期	平成29年3月期	平成30年3月期
経常費用	1,106,174,335	1,009,825,708	1,038,342,290
経常収益	977,673,205	935,650,696	934,659,203
経常収支比率	88.4%	92.7%	90.0%

○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

平成29年度における本会全体の財務状況は、前年度に続き介護保険事業利用者が減少したことに伴い、事業収入が減額し赤字決算となった。繰越金があることから組織全体の運営に支障はないが、安定した基盤づくりのため、今後も健全な経営に努めていく。