

## 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	栃木市勤労者総合福祉センター
	所在地	栃木市今泉町1丁目2番7号
	施設内容	市内の中小企業等に働く勤労者及び市民の福祉の増進と余暇活動の充実を図り、勤労意欲と生活の向上に資する施設
指定管理者	名称	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
	所在地	東京都調布市調布ヶ丘三丁目6番地3
	主な業務内容	社会サービス（給食・施設管理・人材派遣）

## (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		
	アンケート集計数			年950名	年1004名		
	利用者意見反映数			3件	3件		
	利用案内揭示数			10ヶ所 年70回	10ヶ所 年84回		
	利用者満足率			95%	95%		
	業務改善数			2件	3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
	25	I	1.0	25	I	1.0	25
指定管理者コメント	<p>① 施設運営の基本方針を、サポートスタッフを含め職員全員が十分に理解し、ご利用者様のご理解ご協力のもと施設の管理運営に努めました。</p> <p>② 施設の利用にあたっては、条例等に基づき平等性の確保に努めると共に、利用者様の立場にたって誰もが利用し易いように努めました。自主講座で申込みが定員を超えた場合は厳選なる抽選により参加者を</p> <p>③ 決定いたしました。可能な限り希望者全員が参加して頂けよう調整を行いました。ご利用者様のご意見、ご要望は真摯に受け止め、ご意見を反映し役立てることでより良い施設運営と業務改善に努めました。</p> <p>（意見反映）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多目的ホールにある使えないスポーツ器具の撤去・処分</li> <li>・生活に生かす書を初心者を対象とした講座内容に30年度より変更</li> <li>・婚活パーティーの参加年齢を（20～35才と35～48才）同世代別にして開催。</li> </ul> <p>④ アンケートでいただいたご意見・ご要望を反映するように努めました。ご意見を反映したことによるお問い合わせにも丁寧な説明と真摯な態度で対応致しました。</p> <p>（業務改善）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「屋外階段の手すりの設置」・「フェイスブックの会員専用WEBサービスを使った広告」</li> <li>・「利用者への茶器道具の整理整頓・衛生管理」に積極的に取り組みました。</li> </ul>						
	施設所管課コメント	<p>・職員は施設の目的や運営基本方針を十分に理解しており、利用者に対して適切に対応している。</p> <p>・申込みが定員を超えるような講座については、厳選な抽選で公平公正に参加者を決定しているとともに、なるべく申込者の希望に沿うように配慮している。</p> <p>・アンケートの実施を通して利用者の意見や考えを把握するとともに、利用しやすくするために適切に業務の改善を実施している。</p> <p>・今後も利用者の声に耳を傾け、利用者満足度の向上に努めていただきたい。</p>					

(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		43,500人		43,186人		
	広報誌発行部数		1,400部		1,400部		
	ホームページ等閲覧件数		44,100アクセス/年		47,975アクセス/年		
	新規事業数		3事業		3事業		
	自主講座等参加人数		延べ7,600人		延べ8,123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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	①	施設の管理運営は事業計画書に基づき実施致しました。また事業計画書に記載した自主事業も予定どおり開催いたしました。					
	②	施設の広報誌「きんぞう新聞」を計画通り発行致しました。新規にふれあいパーティーの参加者獲得の為「フェイスブックのWEB会員専用サービス」を使っての広報活動や広報紙、ケーブルTV、FMくらら等に年間84回掲載し、ホームページは86回更新致しました。閲覧数も47,521アクセスと計画値を上回る施設のPRに努めましたが利用者数の増加に繋げる事が出来ませんでした。					
	③	若年勤労者や子育てファミリーを対象とした新講座や世代に関係なく楽しんで頂ける講座等楽しみながら共有体験して頂くところで家族の繋がりを育む講座の開催に努めました。 (新規事業) ・ハローワーク栃木様を講師に迎え未就労者や子育て世代の再就職活動講座「マザーズセミナー」を開催 ・家庭の日のファミリーイベント「ファミリーEnglish」・新規出前講座「スマイルボーリング」を開催					
	④	勤労者への福利厚生を提供するウェルワークとちぎ様との連携により、自主事業参加の会員様への割引制度を行いました。災害時の備蓄品としてパンの缶詰「救缶鳥」を保管すると共に、義援物資として世界に送る取組み等もご紹介し、国際貢献への意識付けに努めました。					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に「きんぞう新聞」を発行したり、新しく「フェイスブックのWEB会員専用サービス」を活用するなど、積極的に施設や事業の広報活動に努めている。</li> <li>・講座について、様々な利用者を対象にして一定のニーズに応えるような講座の開催に努めている。</li> <li>・今後も広報や講座内容を工夫し、利用者の増加を期待したい。</li> </ul>						

(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		98,000	268,000			
	経費削減率		3.00%	5%			
	見積もり合わせ実施数		都度(2社以上)	都度(2社以上)			
	設備、備品修繕数		9件	7件			
	電気使用量		54,000kwh	57,833kwh			
	電気使用量前年比		89.9%	100.0%			
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
	15	I	1.0	15	I	1.0	15
指定管理者コメント	①	弊社社内規程「指定管理契約の会計処理について」に基づき、売上金等の取扱いは3重体制でチェックするとともに、施設での現金の引出しが出来ない体制をとっております。					
	②	経費の削減は、常にご利用者の立場にたち、ご不便のない範囲での削減に取り組みました。今年度は電気料金の使用量は削減に至りませんでしたが・光熱費・外注費・修繕費等を含む経費は削減額・削減率共に計画値を上回る削減に努めました。					
	③	2社以上の見積もり合わせを行うとともに、保守点検は一括できる再委託先を選定して、スケールメリットを活かし、経費低減に努めました。また、可能なものは外部発注から職員が行い、サービスの低下とならないよう経費削減に努めました。					
	④	適切な点検計画を組み、保守業務、修繕等を行なうことで、施設・設備の延命化・劣化対策を図りました。施設の電気使用量を館内やホームページに掲載し、ご利用者様とともに省エネ、省資源に努め、施設の状況を見ながら優先順をつけ、効率良い削減に努めました。					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会計処理については、社内会計処理規程に基づき、館長、管理担当者、営業所事務員の3重のチェック体制が確立されており厳重に管理されている。</li> <li>・光熱費削減について、利用者の快適性を損なわない範囲で行われている。気温や日照時間などの状況に応じて適宜対応するなど、更なる省エネに取り組まれない。</li> <li>・保守点検についても経費削減に努めている。</li> <li>・引き続き、経費削減あるいは計画的な備品修繕等に努めてほしい。</li> </ul>						

(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		4人	4人		
	研修会開催数		2回	3回		
	研修会参加者数		100% (4名)	100% (4名)		
	勤務時間数 (1人当り) 社員		40時間/週	40時間/週		
	勤務時間数 (1人当り) アルバイト		25時間/週	25時間/週		
経営収支比率		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
	20	I	1.0	20	II	0.8
指定管理者コメント	①	運営方針を十分に理解した職員を配置し、夜間は男性職員をシフトすることにより防犯に配慮しております。なお、緊急時や繁忙時の応援サポート体制も確保しており、安定した施設管理に努めております。常に危機意識を持ち、マンネリな運営にならない様に心がけました。				
	②	管理担当者が、施設職員から随時施設の状況報告を受け、「報告・連絡・相談」を密に指導育成を行っております。弊社にて開催の個人情報保護、コンプライアンス研修は職員全員が受講しました。また、指定管理者施設長研修を行い、弊社宇都宮営業所で運営管理している指定管理者施設の情報共有を図りました。				
	③	弊社は社員の福利厚生を主目的とした友愛会制度 (表彰制度、財形貯蓄制度、慶弔・傷病見舞金見舞金、結婚・出産・入学・卒業祝い金等) があります。また女性社員も多い為、産休・育休や子供の介護休暇等が取りやすく、妊娠中及び出産後の勤めやすい職場への異動等の対応など、子育て世代に働きやすい環境を提供しています。				
	④	健康保険料・厚生年金保険料及び各種税金は適切に納付しています。またご利用者様に対しては、職員としてコンプライアンスを熟知し、親切的な対応に努めました。				
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフにおいては、施設の目的を十分に理解して運営している。会社においても各種研修制度が整備されており、コンプライアンス意識も高い。</li> <li>・日々の運営においても、繁忙時や混雑時を考慮して適切な体制で運営している。</li> <li>・会社において福利厚生が充実しており、働きやすい職場となっている。</li> <li>・さらに職員のスキルアップに努めるとともに、所管課と連携し、市民サービスの向上につなげてほしい。</li> </ul>					

（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		
	安全定期点検実施回数		2回／年		2回／年		
	事故発生件数		0件		0件		
	救命講習会等参加者数		30人		4人（職員のみ）		
	避難訓練実施回数		年2回		年2回		
	避難訓練参加者数		110人		90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	I	1.0	20
指定管理者コメント	①	適切な点検計画を組み法定点検、定期点検、日常点検保守業務、故障個所の発見、修繕等を行う事で施設・設備の延命化・劣化対策を図りました。また「巡回チェック表」に基づき毎日の施設内外の見回り点検を実施した結果、事故や大きな修繕はありませんでした。					
	②	ドーム型防犯カメラ、警備業者及び所轄警察署に直通の[警報ボタン]を設置し、ご利用者様及び職員の安全性を向上しております。また、29年度は屋外の非常階段に手すりを取り付け、万が一の緊急避難時の安全対策の強化に努めました。					
	③	ご利用者参加型の避難訓練を年2回実施し、延べ90名の方に参加いただきました。またスタッフによる応急講習を実施し、万が一の事故や急病人が発生した場合も冷静な判断と適切な対応が出来るように努めた結果、救急車の要請や事故の発生はありませんでした。					
	④	弊社は一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークを取得しています。業務にあたっては弊社個人情報保護方針や個人情報保護関係法令及び栃木市個人情報保護条例を遵守し全職員が個人情報保護研修を受講し個人情報保護の対策に努めました。施設における個人情報の管理は鍵付きの書庫にて書類を管理し業務の終了時には必ず職員が確認し情報漏洩の防止に努めました。					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・防犯カメラを設置したり、夜間には男性職員を配置するなど、防犯に対する意識が高い。</li> <li>・避難訓練等には利用者も参加し、スタッフと利用者が一体となった危機管理体制ができている。</li> <li>・今後においても引き続き施設の安全管理に努められたい。</li> </ul>						

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	25	25
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	15
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	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	96	92
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
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	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	4,215,391,787	4,548,771,489	4,614,529,691
売上高	20,864,102,334	21,256,979,893	21,399,224,339
経常利益	653,649,455	269,891,242	491,451,665
当期利益	362,408,282	81,172,316	273,465,661
経常収支比率	103.0%	101.3%	102.3%

※ 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	20,286,147,856	21,064,660,942	20,989,806,624
経常収益	20,939,797,311	21,334,552,184	21,481,258,289
経常収支比率	103.00%	101.28%	102.34%

○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

自治体を中心に新規案件の獲得に取り組み、従来の学校給食・施設管理業務に加え、学童保育・児童館受託業務において、年度途中の案件についても積極的に受託し、更なる事業拡大に努めてまいりました。また、既存契約においてもコスト管理の徹底、解約防止、不採算店舗の撤退並びに改善等を図りました。

以上の結果、売上高合計は213億99百万円となり、営業利益は4億24百万円、経常利益は4億91百万円となりました。また、法人税を計したこと等により、当期純利益は2億73百万円となりました。