

指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成30年度分）

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960名		年917名			
	利用者意見反映数	2件		2件			
	利用案内掲示数	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	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とご協力のもと施設の管理運営に努めました。						
	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、利用し易い様に致しました。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るよう調整を行いました。						
	③ 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。 （意見反映） ・屋外が暗いとのご意見を頂き庭園灯をLED照明に変更し、夜間の事故防止や防犯対策に努めました。 ・英会話講座を開催してほしいとのご意見を頂き、社会人を対象にした4回連続の「やさしい英会話」を開催致しました。						
	④ アンケートで頂いたご意見・ご要望には「皆様からのお声にお応えします」として迅速に必ずお応えし、ホームページへの掲載や、館内8カ所に掲示して運営に反映致しました。 （業務改善） ・「きんぞう自習室」として日曜日の空き室を中学生以上を対象に勉強の自習室として無料開放致しました。 ・子育て世代への新規サービスとして「赤ちゃんの駅」ご利用の希望者様に紙おむつの無料提供を致しました。 ・利用者様に協力頂き、多目的ホールの椅子をキャスターに整理整頓する事で転倒防止と安全管理に努めました。						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> 施設運営については、基本方針を十分に理解した上で運営している。 施設の利用については、貸室の予約開始日を厳密に守ったり、自主講座の申し込みが定員を超えた場合は厳正な抽選を行ったりするなど、平等性が確保されている。 利用者の意見をしっかり尊重し、施設運営や講座の開催に反映させている。 苦情等への対応は適切で、懇切丁寧な説明を施し、利用者にご理解を頂いている。 今後も施設の基本方針は遵守しながらも、利用者からの意見要望を真摯に受け止め、満足して利用してもらえるような運営を心がけてほしい。 						

(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	44,000人	42,815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	46,100アクセス/年	42,156アクセス/年			
	新規事業数	2事業	3事業			
	自主講座等参加人数	延べ7,800人	延べ7,663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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
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「集う＋学ぶ＋憩う＋楽しむ！」をテーマに施設の効用を発揮する取組みに努め、新規自主事業は計画値を超えて実施致しました。					
	② 施設の広報誌「きんぞう新聞」を3回1400枚発行致しました。 ・ふれあいパーティーの参加者獲得の為に広報はフェイスブックの他にタウン誌すまいる、新聞等への掲載により地元の方のお申込や、ご家族よりお問い合わせ後のお申込もありました。公共施設での開催という点がご家族の方にも安心して頂けるといった効果もございました。 ・広報活動はケーブルTV、FMくらら等13種の企業様に、年間86回掲載して頂き、ホームページは更新数89回、閲覧数は42,156アクセスありました。					
	③ 「家庭の日」の新規イベントとして、1階ロビー・多目的ホールを無料開放し、若年勤労者や子育てファミリーを対象とした「みんな集まれ！勤総マルシェ」を開催致しました。お子様に人気の「とち介とのゲーム」や「スタンブラリー」お祭りをイメージした「屋台での綿菓子等の販売」や「水ヨーヨー・射的等のゲーム」の他、平日の疲れを取り、リフレッシュして頂く「癒しのハンドマッサージ」「整体師が行うツボ押し」等、休日の憩いの場の提供に努めました。 ・当施設で非常食や義援物資として備蓄している『パンの缶詰＝救缶鳥』にメッセージを記入し、義援国に届ける飢餓対策支援活動の「救缶鳥プロジェクト」を開催し、社会貢献への意識付けを育むイベントとなる様に努めました。 (他の新規事業) ・子育て世代のママを対象にマヤ暦で占う親子のコミュニケーション「Mother's Smile」や勤労者を対象にした4回連続開催の『やさしい英会話』講座を開催し、学びと生き生きとした生活への手助けとなる様に努めました。 ・ハローワーク栃木の統括職業指導官様を講師としてお迎えし、未就労者や子育て世代の再就職を支援する「マザーズセミナー」を託児付きで開催し、参加し易い環境を提供して、就労支援に努めました。					
	④ 独身勤労者の婚活支援として9年間開催している「ふれあいパーティー」を5回開催し、21組のカップルが誕生致しました。カップル成立に関係なく「参加して楽しかった」等のご感想も多く頂いており、全体的に満足度の高いアンケート結果も出ております。新規にパーティー開催前に女性参加者限定の無料セミナーを開催して、メイクのプロによる「モテメイク」や職員による「自己PRのコツ」をアドバイスさせて頂きました。セミナー後にパーティーに参加して頂く事で「リラックスして参加出来ました」等のご意見を多数頂き、大変ご好評でした。					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書のテーマに沿って、新規事業を開始する等、施設の取組を充実させている。 ・ホームページの頻繁な更新や各種メディアへの情報提供依頼をするなど、積極的な情報発信に努めた。 ・新規事業を複数開催し、親子での取り組みや就労支援など、多くの利用者層に施設を利用して頂くことができた。 ・以前から開催している「ふれあいパーティー」についても継続して取り組むとともに、セミナーやアドバイスにも力を入れ、より内容の充実を図った。 ・今後も職員の創意工夫による取り組みで、施設の利用満足度を高めてもらいたい。 					

(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			834,570		
	経費削減率	3,5%			27%		
	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			6件		
	電気使用量	56,500kwh			56,111kwh		
電気使用量前年比	97,7%			97,0%			
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、常にご利用者様の立場にたち、ご不便のない範囲での削減に取り組みました。施設のパンフレットやイベント用チラシをはじめ、イベント時の会場装飾や備品等も職員が手作りして、経費削減に努めました。セミナーや講座はボランティア講師や栃木市様(出前講座)のご協力を頂いて開催すると共に、職員を講師とした「やさしい英会話講座」を開催し、特色を出しながら経費削減に努めました。						
	③適切な点検計画を組み、保守点検、修繕を行う事で施設・設備の延命化・劣化対策を図りました。 ・修繕は2社以上の見積もり合わせを行うと共、一括できる委託先を選定して、スケールメリットを活かし経費削減に努めました。 ・施設設備等は公共物であることを自覚し、大きな修繕になる前に可能な修理は職員が行う事で削減に努めました。 ・備品等の取扱いは十分に注意し、消耗品は無駄をなくして、大切に使用する事でサービスの質を確保しながら環境への配慮や省資源に努めました。						
	④施設の電気使用量を「電気の情報広場」として東日本大震災から8年間毎月、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、省資源に努めました。 今年度は電力会社を変更する企業努力に努め、電気料金は削減額・削減率共に計画値を達成致しました。						
施設所管課コメント	・収支手続きについては、指定管理者の社内規定に基づき、厳重に管理がなされている。						
	・経費削減については意識が高く、クールビズやウォームビズに取り組んだり、省エネについては意識的に取り組んでいる。						
	・コスト削減と利用者へのサービスの充実を両立させるよう努めている。						
	・設備や備品の取扱いは丁寧に行い、業務委託についてはよりいっそうコスト削減できるように見積もりをとっている。						
・LED電灯や再生紙の利用など、日々の業務においても省エネに勤しんでいる。							
・今後もコストを削減しながらも、サービスの質を向上できるような施設運営を心がけてほしい。							

(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	4回	2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	評価点
	20	I	1.0	20	II	0.8	16
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致しました。なお、緊急時や繁忙時、イベント開催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ました。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。 ・栃木市様 (担当課・総合政策課) 開催の研修会に職員が参加させて頂き、学んだ知識を日常業務に反映致しました。 ・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、親切な対応に努めました。						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・施設運営の基本方針を理解した職員による適切な運営がなされていた。緊急時には、臨機応変に人員体制を変更し、運営の安定性を維持していた。 ・職員間で運営方針から、日々の事務などの細部に至るまでに情報共有がなされているため、館長に依存することのない運営ができていた。 ・充実した福利厚生が設けられている。また平成30年度は職員の1人が産休育休を取得したが、代替職員を配置する等、適切な運営を維持した。 ・今後も職員の方による安定した施設運営を期待する。 						

(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			
	避難訓練回数	2回/年		2回/年			
	避難訓練参加者数	110人		77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、危険個所の発見、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、事故や怪我、施設の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。30年度は屋外の庭園灯を明るいLED照明に変更し、夜間における駐車場の事故防止や不審者の侵入防止等、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77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様に努めた結果、救急車の要請や事故の発生はありませんでした。 ・危機管理マニュアルは毎年更新し、職員全員が自然災害（地震・台風・豪雨等）や火災時の緊急対応を周知徹底しています。						
	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本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。 施設においての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"> ・施設の安全性には気を配り、毎日見回りをするなど対策を怠らなかった。 ・危機管理マニュアルを作成し、緊急時の体制も確立されている。 ・利用者の安全を第一に考え、定期的に利用者も参加のうえで避難訓練を実施していて、非常時の対応も想定できている。 ・個人情報に関しても厳重に管理している。 ・今後も利用者が安心して利用できるように、安全対策と危機管理にはしっかり取り組んでほしい。 						

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29年3月期	平成30年3月期	平成31年3月期
資産総額	4,548,771,489	4,614,529,691	5,767,443,292
売上高	21,256,979,893	21,399,224,339	24,265,928,195
経常利益	269,891,242	491,451,665	647,991,904
当期利益	81,172,316	273,465,661	361,416,612
経常収支比率	101.3%	102.3%	102.7%

※ 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29年3月期	平成30年3月期	平成31年3月期
経常費用	21,064,660,942	20,989,806,624	23,710,941,793
経常収益	21,334,552,184	21,481,258,289	24,358,933,697
経常収支比率	101.28%	102.34%	102.73%

○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

自治体を中心に社会サービス事業においては、特に力を入れている学童保育・児童館・子育て支援受託業務において、全国の自治体から新規案件を受託し、事業拡大を実現致しました。また、既存の施設管理および学校給食受託業務におきましても、堅調に推移しており、新規案件が売上及び利益貢献する中、既存契約においてもコスト管理の徹底による収益確保に努めてまいりました。以上の結果、売上高合計は242億65百万円となり、営業利益は5億74百万円、経常利益は6億47百万円となりました。また、法人税を計上したこと等により、当期純利益は3億61百万円になりました。