

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和元年度分）

施設	名称	栃木市第六地区コミュニティセンター
	所在地	栃木市菌部町2丁目14番9号
	施設内容	コミュニティセンター
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	栃木市今泉町2丁目1番40号
	主な業務内容	地域福祉事業・介護保険事業・障害者自立支援法に基づく事業

## (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
	利用案内掲示数		1か所	3か所
	利用者アンケート数		80件以上	—
	利用者意見反映数		1件以上	—
	利用者満足率		80%	—
	業務改善数		2件	6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	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20

指定管理者コメント	<p>①施設の設置目的に基づいた基本方針を「管理運営方針」として明文化し、職員会議等で内容の共有を行ない職員の理解を深めました。また、職員は常日頃から資質向上を念頭に研修会等に積極的に参加し、管理運営に携わってきました。</p> <p>②市民に対する利便性と平等性の確保については、まず利用者への利便性に配慮し、施設の3ヶ所に案内看板・利用時間や利用料金の案内を掲示しました。また、管理権限を付与された利用の承認・利用承認の制限・利用承認の取消し・利用料金の納付等、関係条例等を遵守し適正に処理することで、平等性の確保に配慮しました。</p> <p>③利用者アンケートについては、令和元年東日本台風の影響で10月以降は通常業務ができなかったことから未実施となりました。しかしながら前年度のセンター実施のアンケートや利用者からの意見等を取り入れ、6件の改善（2階トイレの清掃・施設内の電灯・廊下観葉植物寄贈による設置・廊下椅子座面清掃・大会議室椅子清掃・大会議室机キャスター修繕）を行いました。</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、意見・苦情については、本会苦情解決に関する規程に基づき対応する体制を取りました。</p>
-----------	---

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設運営の基本方針を研修会等で職員に理解を深め、適正な管理運営を行っている。</li> <li>施設の利用案内を増やすことで、利用者の利便性向上が図られ、概ね良好である。</li> <li>東日本台風により避難所、また1月から3月まで臨時休館となったため、利用者アンケートは実施できなかったが、引き続き、利用者からの意見や相談等に傾聴し、丁寧な説明を行うようお願いしたい。</li> </ul>
-----------	--

(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		39,200人		12,342人		
	記事の掲載回数		2回		1回		
	地域との協働事業数		2事業		2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	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>①令和元年東日本台風による影響で休館となった期間が長く、計画していた開館日数を大きく下回る日数となりました。また、利用者数についても目標を達成することができませんでした。しかしながら、休館中は避難所となった施設の清掃などの維持管理支援や、コミュニティセンターが入っている施設及び周辺の清掃活動などを職員が行ない、地域の復興支援の一助となる事ができました。</p> <p>②施設利用についての記事を本会広報紙及びホームページに掲載し、広く市民に対して広報活動を行い、新規利用者や新規団体の増加に取り組む予定でしたが、令和元年東日本台風による影響で掲載することができず、栃木市ホームページに利用案内を掲載して頂いているのみに留まりました。今後は掲載数を増やしていきます。</p> <p>③地域住民や関係団体等との連携・協働について、第六地区コミュニティ推進協議会が主催する「第六地区コミュニティまつり」では、実行委員となり地域住民と連携し第六地区コミュニティのさらなる発展に寄与するべく活動してきましたが、令和元年東日本台風の影響で中止になりました。</p> <p>第六地区コミュニティ推進協議会青少年部とそのべ児童館の共催で『音で遊ぼう！』事業を実施しました。子供と高齢者との世代間交流を行なうことで、普段できない交流を持つことができました。これらの活動を続けていけば、地域全体で世代を越えた交流の発展が期待できます。</p>						
施設所管課コメント	<p>・避難所、臨時休館の影響により、開館日数や利用者数は大幅に減少した。休館（避難所、臨時休館）の期間中も維持管理業務を行うなど概ね良好である。</p> <p>・そのべ児童館と共催事業を実施したり、「第六地区コミュニティまつり」に実行委員として企画することで、世代間交流と利用者満足度の向上に寄与しており、今後も継続していただきたい。</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		
	事務経費削減額		-		57,300円		
	事務経費削減率		2%		24%		
	施設修繕数		5回		2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	評価点
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①指定管理料及び利用料の収支手続きを適正に行うとともに、定期的に市へ利用状況報告書を提出しました。</p> <p>②職員は経費削減を心がけ、サービスの低下を招くことのないよう節電や空調管理に努めました。事務経費の削減については、主に消耗品費の管理の徹底・修繕費の節約になりますが、今年度は開館日数が少なかったこともあり、24%という高い削減率で事務経費の削減ができました。</p> <p>③修繕については、業者に依頼した修繕は2回となりましたが、簡易な修繕は老人福祉センター長寿園職員と協力し、職員が行いました（大会議室机キャスター修繕等）。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収支手続き及び定期的な利用状況報告は適切に行っているものと評価する。</li> <li>・職員自ら簡易な修繕作業に取り組んでいるが、加えて、光熱水費等の節減を図るようお願いしたい。</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			3人	3人	
	研修会参加者数			4人以上	8人	
	経常収支比率			100.0%	92.1%	
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
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<p>①施設を管理する者には、掲げられた要件を満たす防火管理者等の職員を配置して、施設全体の把握に努め、安全管理を徹底しました。また、日常的な機械・電気の操作や簡易な修繕を行える職員を配置し、施設の管理を行いました。</p> <p>②職員の資質向上を図るための各種研修会に積極的に参加しました。また、施設内での緊急時に対応するため、緊急時対応研修（AED・心肺蘇生法）を、所属職員全員で受講しました。</p> <p>③各種税金や健康保険料等について、滞納はありません。</p> <p>④令和元年度における本会全体の財務状況は、指定管理施設や介護保険事業収益の減により経常収益が減少しましたが、人件費や事業費を抑えることができたため、前年度より赤字幅を少なくすることができました。繰越金があることから組織全体の運営に支障はありませんが、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きます。</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全管理に配慮して、適正な職員配置により業務を遂行している。</li> <li>・各種研修会に積極的に参加し、職員の資質向上を図り、緊急時対応研修についても所属職員全員が受講し、万全の準備がなされている。</li> <li>・財政状況については赤字決算となるが、健全な運営を図り改善に努めている。</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	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		
	定期安全点検実施回数		12回/年		12回/年		
	事故発生件数		0件		0件		
	訓練実施回数		2回		1回		
	訓練参加者数		延べ80人以上		45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	<p>①毎日の目視による点検の他、自主検査チェック票・点検チェックリスト・業務日報等による管理を行ない、必要に応じて報告をしました。また、不測の事態に対応するため、救急救命講習（AED講習）を受講した職員を配置しました。更に、館内のみならず、駐車場等敷地内の管理に十分配慮し、事故の防止に努めました。</p> <p>②緊急時の対応方法を定めた危機管理マニュアルや消防計画を作成し、職員に周知徹底を図りました。</p> <p>③本施設は複合施設であるため、老人福祉センター長寿園、そのべ児童館と合同で消防避難訓練を実施（計画は年2回だが、令和元年東日本台風のため実施は1回）し、職員及び施設利用者が、共に万が一の際の避難経路や避難の手順について確認することができました。</p> <p>④個人情報は、本会個人情報保護規程に基づいた管理方法で適正に処理しました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全確保のため、日常の安全点検及び法定点検は適正に実施されているものと評価する。</li> <li>・危機管理マニュアル及び消防計画の作成や、合同避難訓練の実施など緊急時への備えができています。今後も利用者が安心して利用できるよう、安全対策を十分講じていただきたい。</li> <li>・引き続き、個人情報管理規定に基づいた適正な情報管理に努めていただきたい。</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)	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	12	12	
(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	12	12	
(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	72	72	
総合評価		A	A	

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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	平成30年3月期	平成31年3月期	令和2年3月期
資産総額	2,097,731,214	1,991,989,007	1,970,659,890
売上高	930,938,472	897,769,372	878,123,933
経常利益	△ 103,683,087	△ 107,467,321	△ 75,756,815
当期利益	△ 103,605,695	△ 108,867,554	△ 75,042,296
経常収支比率	90.0%	89.3%	92.1%

## ※ 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30年3月期	平成31年3月期	令和2年3月期
経常費用	1,038,342,290	1,008,336,278	957,211,747
経常収益	934,659,203	900,868,957	881,454,932
経常収支比率	90.01%	89.34%	92.09%

○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

令和元年度における本会全体の財務状況は、指定管理施設や介護保険事業収益の減により経常収益が減少しましたが、人件費や事業費を抑えることができたため、前年度より赤字幅を少なくすることができました。繰越金があることから組織全体の運営に支障はありませんが、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きます。