

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800名
	利用者意見反映数	2件	3件
	利用案内掲示数	10ヶ所	10ヶ所
	利用者満足率	95%	95.00%
	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。
指定管理者コメント	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） ・「貸室の空調機の使用方法が解り難い」とのご意見を頂き使用方法を写真付きで説明致しました。 ・アンケートの文字が小さいとお聞きし、文字を大きく、見やすくしてご協力頂きやすくなりました。 ・親子イベントを開催してほしいとのご意見を頂き、親子で楽しめる「大縄跳びに挑戦」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） ・指定緊急避難場所として救缶鳥【パンの缶詰】の備蓄品がありますが、今年度はペットボトル水を追加致しました。 ・利用者様の健康管理のため、血圧計、体重計等を設置し、「健康管理表」に記入して頂く事で健康生活の推進に努めました。 ・空室を使って幼児から大人まで個別に英語に親しんで頂く、「無料英会話レッスン」を行い、空室の有効活用に努めました。

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の施設や施設の基本方針に対する理解が深い。職員間および所管課との連絡やコミュニケーションも密に行っている。 ・利用者に対して平等にサービスを行っている。とくに自主講座の申し込みにおいては厳正な抽選により参加者を決定している。 ・利用者の意見をアンケートやHPで受け付け、施設の運営に積極的に生かしている。 ・また一方的に受け付けるだけでなく、利用者へのフィードバックも丁寧に行っている。
-----------	---

(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		44,600人	39,438人			
	広報誌発行部数		1,400部	1,000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	5事業			
	自主講座等参加人数		延べ7,800人	延べ7,097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 施設の管理運営は事業計画書に基づき「働く」をテーマに「勤労世代のファミリーをサポートする」企画の提供に努め、新規自主事業は計画値を超えて実施致しました。</p> <p>② ・施設の広報誌「きんぞう新聞」を2回1,000枚発行致しました。 ・広報活動はFMくらら様等、13種の企業様に、年間103回掲載して頂き、ホームページは更新数105回、閲覧数は41,378ありました。 ふれあいパーティーの広報活動は、ホームページやSNSの他に、広報とちぎ、タウン誌すまいる、下野新聞等の地元に着目したメディアも活用し、インターネットを使用しない、ご家族や知人からのお問い合わせや「公共施設での開催で安心です」とのご意見を頂きました。またお子様を対象にしたイベントは、ママ友の「口コミ情報」で広がる事も多く、早々に定員を超えるイベントもありました。</p> <p>③ <新規イベント> 独身勤労者や勤労者ファミリー、またその世代をサポートする親世代にも楽しんで頂ける新規イベントを提供致しました。 1、お仕事疑似体験「きんぞうキッズシアター」 2、子育て世代と企業を繋ぐ「大人の職場見学」 3、空室を利用し、スタッフによる無料英語レッスン「きんぞうてらこや」 4、若年層に人気のコスプレイベント&ゲーム「栃木勤総センター×コスプレイベント machicos」 5、利用団体の交流と親睦を深める「社交ダンスパーティー」を開催致しました。</p> <p>④ <継続サービス> 「みんなおいでよ！勤総マルシェ」はお子様には「お料理体験」「バルーンアート」「射的」「読み聞かせ」「折り紙」「とち介とのじゃんけん大会&撮影会」で楽しんで頂き、大人の方には「手相占い」「季節の野菜やインテリア雑貨、ポップコーンの販売等」盛り沢山な内容で楽しんで頂きました。健康講座として「プロ直伝！整体講座」出前講座の新規講座「あったかとちぎ体操」「いつか体力がものをいう」を開催し、子育て世代を対象にした「幼児から始める楽しい英語」を開催いたしました。 ・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「マザーゼミナー」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。 ・独身勤労者の婚活支援と地域活性を目的に開催致しました「ふれあいパーティー」は10年が経過し、58回の開催と321組のカップル成立、平均カップル率は41%とご好評を頂きました。常に参加者様の目線に立ったサポートを実施する事で、男女を問わず満足して頂ける様に努めました。</p>						
	<p>・広報紙への記事掲載やFMくららへの出演等、施設の広報活動を積極的に行った。 ・特徴的なイベントについては取材をされたこともあり、さらなる広報効果を生んだ。 ・自主事業に関しては、勤労に関する事業を多く行った。新規事業も多く行い、事業内容の幅を広げ、より多くの利用者の方に満足してもらえるような運営をした。</p>						
施設所管課コメント							

(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		110,000	644,000			
	経費削減率		4%	11,2%			
	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	8件			
	電気使用量		56,500kwh	46,754kwh			
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>③適切な点検計画を組み、保守点検、計画的な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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕は2社以上の見積もり合わせを行うと共に、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。 ・備品等の取り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。 <p>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9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。昨年度の企業努力による電力会社変更や栃木市様の「バルクリースによる低炭素設備賃貸」の実施により電気使用量は計画値を超える削減に至りました。</p>						
	<p>・施設のサービスのレベルを一定以上に維持しつつも、徹底したコスト管理がされている。とくにイベント開催の際には、職員が手作業で装飾などの準備をしているが、そのアットホームな雰囲気が良いと利用者から好評をいただいている。</p> <p>・金銭の取り扱いについても、厳重な管理をしていて、トラブルなどはなかった。</p> <p>・施設や備品についても、状態の把握が常にされていた。</p>						
施設所管課コメント							

(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	4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			
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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>						
	<p>・適切な職員配置がなされており、研修等も定期的に行われている。ほかにも消防訓練を定期的に行うなど、施設管理にあたって必要な知識を身につけるよう努めている。</p> <p>・育休、産休制度も整っており、子育てと両立しながら勤務している職員もいる。</p>						
	<p>・適切な職員配置がなされており、研修等も定期的に行われている。ほかにも消防訓練を定期的に行うなど、施設管理にあたって必要な知識を身につけるよう努めている。</p> <p>・育休、産休制度も整っており、子育てと両立しながら勤務している職員もいる。</p>						
	<p>・適切な職員配置がなされており、研修等も定期的に行われている。ほかにも消防訓練を定期的に行うなど、施設管理にあたって必要な知識を身につけるよう努めている。</p> <p>・育休、産休制度も整っており、子育てと両立しながら勤務している職員もいる。</p>						
施設所管課コメント	<p>・適切な職員配置がなされており、研修等も定期的に行われている。ほかにも消防訓練を定期的に行うなど、施設管理にあたって必要な知識を身につけるよう努めている。</p> <p>・育休、産休制度も整っており、子育てと両立しながら勤務している職員もいる。</p>						

(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	84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	I	1.0	20	I	1.0
指定管理者コメント	<p>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、危険箇所の発見、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。</p> <p>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高めております。令和元年度は盗難防止や防犯対策の強化として、1階ロビーと多目的ホールの2カ所にダミーのカメラを新規に設置致しました。</p> <p>③ご利用者参加型の避難訓練を年2回実施し、延べ84名の方に参加いただきました。栃木市消防署様による「普通救命講習」をスタッフが受講し、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。</p> <p>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。</p>					
	施設所管課コメント	<p>・日常の安全点検を抜かりなく行い、事故防止に努めた。</p> <p>・定期的に避難訓練を実施し、緊急事態への対応について、利用者とともに理解をするように努めた。</p> <p>・防犯カメラの設置などハードの部分に加え、職員が利用者と積極的にコミュニケーションをとることにより結果的に抑止力となっている面もあると考えられる。</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)	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	25	25	23.5
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	15.0
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	15	14.6
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	20	18.4
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20	19.5
評価点合計	100	96	96	91.0
総合評価		A	A	A

第3次評価（選定委員会評価）

選定委員会コメント

【平等利用の確保とサービス向上の取組み】

- ・アンケートによる利用者の意見を反映した改善が認められる。
- ・利用者の固定化と年齢層に偏りがある。
- ・アンケート等で寄せられた改善提案で対応困難な内容に対しても、代替案を示す等、利用者の顧客満足度への配慮が認められる。
- ・アンケート集計数が多い割には、利用者意見反映数や業務改善数が少ない。
- ・多様な利用者がいる中で本施設の目的と特性に基づき柔軟かつ適切に対応していると評価できる。

【施設の効用を最大限に発揮する取組み】

- ・独身勤労者から子供とその親まで多チャンネルを通じて広報されている。
- ・指標の大半が未達成で評価ランクⅡは、要領に基づいた評価となっていない。
- ・広報活動を活発に行っているとは思いますが、ホームページ等閲覧件数が伸びていないので、見せ方の工夫をされたい。
- ・イベント間連携やハローワークの活用を検討されたい。
- ・利用者数は、目標設定が妥当か検証されたい。

【施設経費の削減の取組み】

- ・利用者とともに経費削減に取組み、計画値を大幅に上回る実績を上げている。
- ・しっかりとしたコスト管理が認められる。
- ・施設が古く費用がかかるところを工夫とノウハウでうまく経費削減している。

【施設の管理を安定して行うための取組み】

- ・職員配置が適切であり、社員の福利厚生が手厚く雇用の安定性が認められる。
- ・大手企業のノウハウを生かし適切な取組みをしている。

【施設の安全対策、危機管理体制の取組み】

- ・利用者参加型の避難訓練も2回実施し、マニュアルも策定されており、しっかり取り組んでいる。
- ・当委員会において以前指摘した防犯カメラが強化されている。
- ・ハード面の取組に加え職員の意識向上もうかがえ評価できる。

【その他】

- ・自主事業参加者の平均年齢が66歳であることは、勤労者を対象とする施設として残念である。しかしながら、創意工夫を凝らし幅広い自主事業を企画し利用者を確保していることは評価できる。

(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、事業拡大を実現しております。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、業務改善と人材育成を図りながら収益確保に努めております。