

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		150件	218件
	利用者意見反映数		6件	6件
	利用案内掲示数		3カ所	3カ所
	利用者満足率		86%	83.0%
	業務改善数		3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

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いました。
 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、利用促進を図りました。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りました。
 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、83.0%の方から利用満足の評価を受けています。
 また、アンケート調査からの要望には速やかに対応し、照明の設置や器具の修繕等を実施しました。
 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ます。

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3,602人上回った。これは、昨年度の利用者数18,808人からは減少するが、台風19号災害や新型コロナウイルス感染症による影響があることが窺える。また、一昨年度の利用者数17,053人からは大幅に増加するものであり評価できる。今後も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、利用者意見反映数は昨年度の実績値4件から増加し、併せて業務改善がなされていることは評価できる。アンケート数も昨年度の実績値（129件）から大幅に増加し、PRがなされていることが窺える。その反面、利用者満足率が計画値を下回っていることから、次年度は、利用者の声やニーズを適切に把握し、反映させていくことに努められたい。
 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アンケート数、利用者意見反映数、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。しかしながら、利用者満足率は計画値を下回り、且つ昨年度実績（85.3%）から2.3ポイントダウンしていることをマイナス評価とし、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		18,602人		
	広報紙発行回数		6回/年		5回/年		
	地域との協働事業数		4回		5回		
	協働等事業参加者数		15,000人		23,876人		
	自主事業数		15事業		15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	Ⅱ	0.8	16	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①事業計画に基づき各種事業を実施しました。 災害対応や感染症予防に注意しながら、市所管課と連携を図り開館に努めました。</p> <p>②日本伝統文化体験で、利用団体指導により篆刻教室を実施しました。</p> <p>③本会機関紙「ふくぴーだより」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ます。 本会広報誌は災害により5回/年発行となったが、活動報告などを地域限定タウン誌にて広報した。</p> <p>④地域との協働事業として、大平地域自治会社協事業への支援、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ました。 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ます。</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、新規事業として、利用者団体指導の篆刻教室や手話入門講座の事業を実施しながら、高齢者サロン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昨年度の数値（26,574人）を下回るものの計画値を大きく上回っており評価できる。また、地域との協働事業数も計画値を達成している。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		150,000円	206,370円			
	経費削減率		5%	5.4%			
	見積合せ実施数		6件	6件			
	施設修繕数		7ヵ所	16ヵ所			
	備品等更新数		0件	2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
	15	I	1.0	15	I	1.0	15
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、適切に行いました。</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するとともに、照明に関してLEDへの交換を順次行うことで、光熱水費の削減に努めました。</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、経費の削減に努めました。</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ました。また、利用者安全確保の為、陶芸窯の修繕、駐車場の照明等の修繕を迅速に実施しました。</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利用者に不快感を与えることのない範囲で消灯することや、順次照明のLED化をすることにより経費の削減を行っている。</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経費削減額及び経費削減率は計画値を上回っており評価できる。</p> <p>⑤修繕について、計画値を大きく上回り修繕を実施しており、利用者に不便が無いように迅速に対応していることが窺える。また、利用者の安全確保のため陶芸窯の修繕、駐車場の照明の修繕を実施していることを評価し、ランクはI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		8人		
	研修会参加回数		4回		5回		
	研修会参加者数		4人		7人		
	経常収支比率		90.0%		92.1%		
	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	評価点
	20	I	1.0	20	II	0.8	16
指定管理者コメント	<p>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ました。 また、災害発生時には施設の迅速の施設の安全確認を実施しました。</p> <p>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ます。更に職員の資質向上のため、積極的に研修会に参加しました。</p> <p>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ありません。</p>						
施設所管課コメント	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>③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ことや、経常収支比率が昨年度(89.3%)から好転していることは評価できるが、経常収支比率は未だに100%未満であり経常損失が発生していることを踏まえ、評価ランクはIIとした。</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	
	安全点検実施回数			308回	311回	
	訓練実施回数			2回	2回	
	安全講習会等参加者数			1人	4人	
	訓練参加者数			70人	65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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>①劣化した消防設備等の修繕を実施し利用者の安全確保を実施した。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ました。 ②消防訓練及び洪水時避難訓練を年2回実施しました。 ③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ました。また、普通救命講習会を受講し緊急時に職員が対応できるようにしました。 ④個人情報保護規程を職員へ周知し、個人情報の取扱い等に配慮しています。</p>					
施設所管課コメント	<p>①消防設備等の修繕を実施し、危険個所の確認等も徹底されており利用者の安全確保がされている。 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。 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。 ④台風19号災害の際、施設の安全確認及び漂流物の除去等の安全確保を迅速に実施したこと、また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、各入口への消毒液設置や注意喚起の掲示等を適切に実施したことは評価できる。 ⑤訓練参加者数について、昨年度計画値（75人）より低く設定しているが、その値を達成できていない。より多くの地域の方々に訓練に参加してもらい、危機管理意識を持ってもらえるよう広報活動等に努められたい。以上により評価ランクⅡ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)	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	16	20	
(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	16	16	
評価点合計	100	87	87	
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カ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月期見込
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月期見込
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。