

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 | 栃木市藤岡地域活動支援センター |
| | 所在地 | 栃木市藤岡町都賀390-13 |
| | 施設内容 | 地域活動支援センター |
| 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 | 地域福祉推進事業、介護保険事業、障害者総合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 |
|----------|-------------|------|-----|
| | アンケート数 | 14件 | 13件 |
| | 利用者意見反映数 | 1件 | 1件 |
| | 利用案内揭示数 | 1か所 | 2か所 |
| | 利用者満足率 | 80% | 89% |
| | 苦情申し出への対応件数 | 100% | 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 | 評価点 |
| | 25 | Ⅱ | 0.8 | 20 | I | 1.0 | 25 |

| | |
|-----------|---|
| 指定管理者コメント | <ul style="list-style-type: none"> 施設運営の基本方針を明文化し、職員が理解するよう努めた。 法令を遵守し、常に施設利用の利便性、平等性の確保に努めた。 利用者や家族の意見を事業等に反映させ、サービスの向上に努めた。（役割分担、野外研修先、ウォーキング大会、散歩、血圧測定、生産活動、創作活動、調理実習、カラオケ大会等） 利用者や家族へのアンケート調査（回答数：利用者8名・家族8名）では、支援センターのサービスに対する満足度は、利用者（89%）及び家族（85.7%）であった。 利用者からの苦情は0件である。日頃から、真摯に受け止めた対応ができるよう心掛けた。 |
|-----------|---|

| | |
|-----------|---|
| 施設所管課コメント | <p>運営方針を明文化し、職員間の共通理解がされている。これからも施設利用の利便性・平等性の確保に配慮されたい。</p> <p>利用者や家族の意見を事業に反映させ、サービスの向上に努めた職員のきめ細かな支援対応が、苦情0件となった結果であり、アンケート調査の利用者の高満足率や前年度から14.3ポイント上がった家族の満足率に繋がっていると思われ、引き続きのきめ細やかな支援対応により満足率の向上に努められたい。</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 | | 年間1,200人 | | 948人 | | |
| | 地域との協働事業数 | | 3回 | | 4回 | | |
| | 協働等事業参加数 | | 18人 | | 15人 | | |
| | 広報紙発行数 | | 年6回 | | 6回 | | |
| | 自主事業数 | | 8回 | | 10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 |
| | 20 | Ⅱ | 0.8 | 16 | Ⅱ | 0.8 | 16 |
| 指定管理者コメント | <ul style="list-style-type: none"> ・ほぼ事業計画通りに管理運営を行った。 ・利用者の増加に向けた広報活動や新規事業（園芸体験等）、各種事業（合同野外研修、合同日帰り研修会、施設交流会、買い物訓練、防災訓練、合同クリスマス会、余暇活動、創作活動、誕生会、機能訓練、生産活動等）を行ったが、利用者の病欠等により目標値には届かなかった。 ・利用者の身体状況や家族の都合により、受入時間の便宜を図っている。 ・地域住民との協働及び連携に努めた。 (ふくしまつり、身障スポーツ教室、施設交流会) | | | | | | |
| 施設所管課コメント | <p>地域との協同事業等に参加することによって、地域の方々にも施設や障がい者への理解をいただける機会にもなり、PRにもなるので、これからも利用者に呼びかけ積極的に参加をお願いしたい。</p> <p>また、毎年 of 事業に加え新規事業も行い、事業のマネリ化を防ごうとしている点や計画値を上回る自主事業を行ったことには評価できる。</p> <p>利用者の心身状態や家族の都合に配慮しているのが、利用者が計画値を下回る点については致し方ないと思われるが、多様な情報媒体を活用したり等して新たな利用者の増加に努められたい。</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 | | |
| | 省エネ対策 | | 実施 | | 実施 | | |
| | その他 | | 実施 | | 実施 | | |
| | 見積合わせ実施数 | | 3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 |
| | 15 | Ⅲ | 0.6 | 9 | Ⅱ | 0.8 | 12 |
| 指定管理者コメント | <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料等の手続きを適切に行った。 ・経費削減がサービス低下につながらないように努めた。 ・設備、備品等を適切に維持管理し、省エネ等環境への配慮に努めた。 (節水・節電対応、再生紙・ミスコピーの利用) ・経費節減等を考慮し、業務委託を適切に行った。 (職員による軽微な修理対応及び除草・除草剤散布の実施) | | | | | | |
| 施設所管課コメント | <p>経費削減による利用者からの苦情も無く、サービスの低下にはなっていないようなので、今後も引き続き経費削減を勤しみサービスが低下しないよう工夫されたい。 節電、節水は職員はもちろん、利用者にも協力の声掛けをし、省エネに努められたい。 また、職員で可能な軽微な修繕や除草等、自分たちでできることはこれからも継続されたい。</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 | | | 3人 | 3人 | |
| | 研修会開催数 | | | 2回 | 4回 | |
| | 研修会参加者数 | | | 3人 | 3人 | |
| | 経常収支比率 | | | 100% | 100% | |
| | 勤務時間（1人あたり） | | | 1日7.75時間 | 1日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 |
| | 20 | Ⅱ | 0.8 | 16 | Ⅱ | 0.8 |
| 指定管理者コメント | <ul style="list-style-type: none"> ・ 安定した管理運営をするため、計画に沿った職員配置を配置した。 （必要に応じて、社会福祉協議会職員の応援体制も充実している） ・ 毎日のミーティングの外、職員研修を行い資質の向上に努めた。 ・ 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た。 | | | | | |
| 施設所管課コメント | <p>職員の人的配置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の応援体制も確保されており、困難な事案があった際には密に連絡を取り合い対応を願いたい。</p> <p>利用者の障がい特性を理解し、常に状況に応じた適切な対応及び合理的配慮が求められるため、研修会の開催回数や参加者数が計画値を上回ったことは評価でき、引き続き積極的に参加し今後においても職員の指導育成にあたり資質の向上に努めてほしい。</p> <p>団体の経常収支比率が92.1%で昨年度から2.8ポイント上昇していますが、100%を超えられるよう団体の更なる健全な経営に努められたい。</p> | | | | | |

| (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 | | |
| | 安全点検実施回数 | | 240回 | | 241回 | | |
| | 避難訓練実施回数 | | 2回 | | 2回 | | |
| | 避難訓練参加者数 | | 20人 | | 14人 | | |
| | 安全講習会参加者数 | | 1人 | | 0人 | | |
| | 事故発生件数 | | 0件 | | 0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 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 毎日の安全点検（施錠確認、火の元確認、整理整頓等）を行った。 ・ 緊急時の危機管理体制を整理し適切に行うよう努めた。（令和元年度の事故発生件数は0件） ・ 地震及び火災を想定して避難訓練を年2回行った。（当日利用者・職員全員参加） ・ 個人情報を保護するため、管理等の適切な対応を行った。 | | | | | | |
| 施設所管課コメント | <p>利用者の安全確保のために、これからも毎日の点検は継続されたい。 また、年2回の避難訓練は防災計画マニュアルの再確認の意味もあるので、危機意識をもって挑まれたい。 個人情報保護については特に慎重な対応を願いたい。 常日頃の安全管理が、事故発生件数0件となっていると思われ、今後も引き続き安全に配慮をされたい。</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 | 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 | 9 | 12 | |
| (4) 施設の管理を安定して行うための取組み | 20 | 16 | 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 | 77 | 85 | |
| 総合評価 | | B | 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。