

## 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	栃木市そのべ児童館
	所在地	栃木市菌部町2丁目14番9号
	施設内容	児童厚生施設
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			
	利用案内掲示数		4か所	5か所			
	利用者アンケート数		100件以上	102件			
	利用者意見反映数		1件以上	2件			
	職員の対応で「満足」「ほぼ満足」		80%	95.1%			
	遊具類で「満足」「ほぼ満足」		80%	93.1%			
苦情・要望に対する対応		7営業日以内	7営業日以内				
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いた管理運営方針を明文化し、職員会議等で職員の理解を深めました。また、職員は有資格者の「児童の遊びを指導するもの」を配置し、常日頃から資質向上を念頭に研修会等に積極的に参加・実施し、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配慮については、市内全世帯に配布される広報とちぎ及び社会福祉協議会の広報紙、そのべ児童館だより等に行事案内等を掲載し、本会ホームページにも行事案内を掲載するなど、広い周知を心がけました。また、終了した事業の内容や体験の様態を本会ホームページにて紹介し、初めての人が参加しやすい雰囲気を高めました。新規の利用者への利便性に配慮し、出入口に開館時間や休館日等の案内を掲示しました。また、低年齢の子どもにも理解できるように配慮した内容で、掲示板に利用上の約束事などを掲示し、利用者の立場に立った使いやすい施設作りを心がけ実践してきました。</p> <p>また、幅広い年齢を対象とした事業を総合的に計画し実施しました。</p> <p>③アンケートの結果から「満足」「やや満足」と回答した利用者は、職員の対応については95.1%、館内の遊具類は、93.1%となり、利用者から大変ご満足をいただきました。また、日頃から利用者とのコミュニケーションをとり、意見や要望を伺い、内容を精査検討しスピード感を持って改善等の対応をしました。</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、ご意見・苦情については迅速に対応する姿勢をとりました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・児童館の運営方針に基づき、適正な管理運営を行っている。</p> <p>・児童館だよりなどを多くの施設に配置するなどして、事業周知に努めている。また、ホームページに実施事業の様子などを掲載するなど、イベント等の参加を促す取り組みはできているが、事業予定も併せて掲載することで、利用者が次のイベントの状況を確認でき、更なる利用者確保につながると思われる。</p> <p>・利用者アンケートでは、利用者満足度が90%以上と高い評価を受けており、施設の充実、職員の対応良さが確認できる。</p> <p>・施設内に意見箱を設置し業務改善に努めているが、更に利用者から意見要望を頂けるよう工夫し、施設の魅力アップに繋げていただきたい。</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		13,800人	8,693人			
	記事の掲載回数		19回以上	30回			
	児童館だより発行部数（延べ）		2,400部	2,400部			
	新規事業数		2回以上	11回			
	協働事業数		2回以上	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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
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、計画していた事業の一部は実施することができませんでした。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、児童館が入っているセンター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市内全世帯に配布される広報とちぎ及び社会福祉協議会の広報紙に行事案内等を掲載し、本会ホームページにも行事案内を掲載するなど、広い周知心がけました。また、終了した事業の内容や体験模様を本会ホームページ等で紹介し、利用促進に取り組みました。</p> <p>更に、毎月児童館だよりを発行（年間延べ2,400部）し窓口や公共施設等で配布を行いました。</p> <p>③利用者増加に向けた新規事業としては、『きねんび☆photo』（7回実施）をはじめ11回の事業を実施しました。『きねんび☆photo』は、誕生月のお子さんに対して季節にちなんだ撮影セットを準備し、職員が撮影した記念写真をプレゼントするもので、利用者から大変好評をいただきました。</p> <p>④地域団体である栃木第六地区コミュニティ推進協議会青少年部との共催で『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。</p> <p>また、老人福祉センター長寿園陶芸クラブ連合会との共催で『陶芸小物親子で作ろう』事業を実施しました。地域住民で作る団体と連携し、陶芸という初めての体験を子供に提供することで、主催者・参加者共に楽しい経験ができました。</p> <p>更に、例年栃木第六地区コミュニティ推進協議会主催の第六コミュニティまつりへの協力をこなっていますが、今年度につきましては令和元年東日本台風の影響で、イベントが中止になりました。</p>						
	施設所管課コメント	<p>・令和元年度は台風19号による永野川の一部決壊による浸水被害や新型コロナウイルス感染症拡大による施設の休館など、1年を通しての利用が困難な中、新規事業として『きねんび☆photo』を実施するなど、魅力ある事業を実施することで利用者の確保に努めていた。</p> <p>・また、陶芸イベントなど地域団体との交流を行うなど地域住民の満足度を高める事業を展開できていると評価できる。</p> <p>・令和元年度で好評だった事業の更なる充実、利用者の要望を踏まえた事業の実施を期待する。</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		6,839円	47,967円		
	事務経費削減率		3.00%	21.04%		
	廃棄物の減量（事業における牛乳パック、ペットボトル、新聞紙の使用回数）		10回以上	6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
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>①指定管理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、常に経費削減を心がけ、節電・空調管理に努めました。簡易な修繕は、長寿園職員と協力し職員が実施しました。</p> <p>事業に使用する工作物等の材料に、そのままではゴミとして廃棄する牛乳パック、ペットボトル、新聞紙等を積極的に使用するなどエコ対策に取り組みました。今年度は令和元年東日本台風による災害の影響で、予定していた事業の回数が減ったため計画は達成できませんでしたが、ミスプリントの裏面使用・事務経費の削減等に努めることで、結果として環境への配慮は十分できたと思われまます。</p> <p>③備品管理台帳を作成し、定期的に建物、設備の点検を行い、報告書を市に提出しました。</p>					
施設所管課コメント	<p>・指定管理料の収支手続きを適正に行っているものと評価する。</p> <p>・牛乳パックやペットボトル、再生利用可能紙の活用などエコな取り組みを意識することができている。</p> <p>・エアコンの温度管理による節電に努めたことは評価するが、猛暑日等が増えている現状を踏まえ、施設利用者の熱中症予防にも心がけていただきたい。</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		4人	4人		
	報告書期限内提出		100%	100%		
	研修会参加者数		4人以上	8人		
	館長会議参加回数		4回以上	6回		
	勤務時間数(1人当り)		38.75時間/週	38.75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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<p>①施設を管理する者に、防火管理者・社会福祉主事の資格を有する者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。その他の職員は、保育士や幼稚園教諭等、「児童の遊びを指導する者」を配置しました。また、事業計画・報告は指定された日までに、更に毎月の利用状況報告書を期限までに提出するなど、適正な施設管理に努めました。</p> <p>②施設運営方針を理解するとともに、栃木県児童館連絡協議会主催の研修会をはじめ、施設を運営する上で有益な研修会に多数参加し、職員の資質向上に努めることができました。</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>					
施設所管課コメント	<p>・施設職員は有資格者を配置するなど、適正な管理運営がされている。</p> <p>・令和元年度事業期間中に施設職員3名が退職するなど、安定的な運営を継続的に行えたとは言い難く、管理者は施設職員との連携を密にとり、勤務状況の更なる把握及び処遇改善を期待する。</p> <p>・前年度より経常収支比率は改善したものの収益は年々減少となっており、繰越金に頼る財政状況が続いていることは課題があると思われ、財政の健全化に向けた経営改善等に努めていきたい。</p>					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み						
評価要素	①	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		
	定期安全点検実施回数		12回	12回		
	児童安全共催制度の加入		100%	100%		
	消防訓練等実施回数		2回以上	1回		
	消防訓練等参加者数		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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<p>①毎日の館内、月1回の施設全体の点検を行い安全管理を徹底しました。 また、来館する子どもたちに理解しやすいようにイラスト入りで約束事を掲示しました。</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。 また、消防設備においては、年2回の点検を実施し、施設の管理瑕疵に係る児童安全共済に加入し、不測の事態に備えました。</p> <p>③毎月1日に避難経路・消防設備の確認等を行いました。 本施設は複合施設であるため、老人福祉センター長寿園、第六地区コミュニティセンター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、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	<p>・館内の点検や災害に備えた訓練を実施するなど、施設の維持管理及び安全管理に努めている。</p> <p>・複合施設であるため長寿園や第六地区コミュニティセンターと共同して避難訓練を実施し、建物全体としての安全管理に配慮している。</p> <p>・不測の事態ではあったが、令和元年東日本台風により、児童館施設が被害を受け、さらに複合施設に雨漏りが発生したことを教訓に、今後さらなる施設の安全対策、点検等を強化していただきたい。</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	20	
(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	12	12	
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	12	
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	12	
評価点合計	100	80	72	
総合評価		A	B	

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	90.0%	89.3%	92.1%

○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。