

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和2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	16件	11件
	利用者意見反映数	1件	1件
	利用案内掲示数	2か所	2か所
	利用者満足率	80%	100.0%
	苦情申し出への対応件数	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	評価点
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20

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6名・家族5名）で、利用者本人が入院中や家族と別居しているとの理由により未回答となり、回答率は利用者75%、家族63%となったが、回答のあったものについては全て満足の回答をいただいている。 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>アンケート調査の結果、回答数が計画値を下回ったことはやむを得ない理由であると捉えられる。また、回答のあったものについては全てが満足を示しており評価できる。</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、引き続ききめ細やかな支援対応により満足度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		年間593人		
	地域との協働事業数		5回		3回		
	協働等事業参加数		30人		12人		
	広報紙発行数		年6回		年6回		
	自主事業数		9回		24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"> ・コロナ禍の為中止の事業が多かったが、ほぼ事業計画書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（等）、各種事業（日帰り研修会、施設交流会、買い物訓練、防災訓練、余暇活動、創作活動、園芸体験、誕生会、機能訓練、生産活動）を行ったが、コロナ禍や利用者の病欠等により目標値には届かなかった。なお、やむを得ない事情を促す評価からは除外させていただきました。 ・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。 （施設交流会、創作講座、調理講座） 						
施設所管課コメント	<p>地域との協働事業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。利用者数、地域との協働事業数、参加者数が計画を下回っているがコロナ禍の影響や本人の病欠が理由でありやむを得ない。</p> <p>また、毎年恒例の事業に加え新規事業も行い、事業のマンネリ化を防ごうとしている点や計画値を大幅に上回る自主事業を行ったことは評価できる。</p> <p>利用者の心身状態や家族の都合に配慮していることやコロナ禍の影響で利用者が計画値より下回る点については致し方ないと思われるが、多様な媒体を活用するなどして新たな利用者の増加にも努められたい。</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（経費削減等）		実施	実施			
	見積合わせ実施数		3件	3件			
	施設修繕数		1件	5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	Ⅱ	0.8	12	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なくサービスの低下に繋がっていないようなので、今後も引き続き経費削減に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、利用者にも声掛けをし、省エネに努められたい。 限られた予算の中で計画値以上の修繕を行うことにより施設の利便性や機能維持に努めたことは評価である。 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	3回	
	研修会参加者数			6人	3人	
	経常収支比率			100%	95%	
	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	Ⅲ	0.6
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行った。（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他、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、不足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携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昨年と同程度行われており、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られたい。</p> <p>団体の経常収支比率が95.3%であり昨年度から3.2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		243回		
	避難訓練実施回数		2回		2回		
	避難訓練参加者数		16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	Ⅲ	0.6	12
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。（R2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各1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、危機意識をもって臨みたい。 個人情報の保護については慎重な対応をお願いしたい。 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管理に配慮をされたい。</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	20	20.0
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	15.5
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	11.8
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	12	13.9
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	12	13.6
評価点合計	100	80	72	74.8
総合評価		A	B	B

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】

- ・アンケート回数を増やし、回答を活用することでサービス向上に努められたい。

【施設の効用を最大限に発揮する取組み】

- ・潜在需要者の掘り起こしに努められたい。

【施設経費の削減の取組み】

- ・適切な評価が可能な評価指標及び計画値の設定に心掛けられたい。

【その他】

- ・使用している数値等が資料間で相違していたことから、適正な事務処理を心掛けられたい。
- ・現在の障がい者福祉の動向を把握して、利用者の多様なニーズを発見し活用されたい。
- ・管理運営状況は一定の評価が出来るが、施設のあり方を検討する時期にきている。

(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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	平成31年3月期	令和2年3月期	令和3年3月期
資産総額	1,991,989,007	1,970,659,890	1,906,373,137
売上高	897,769,372	878,123,933	873,947,307
経常利益	△ 107,467,321	△ 75,756,815	△ 43,364,759
当期利益	△ 108,867,554	△ 75,042,296	△ 44,559,167
経常収支比率	89.3%	92.1%	95.3%

※ 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31年3月期	令和2年3月期	令和3年3月期
経常費用	1,008,336,278	957,211,747	919,267,844
経常収益	900,868,957	881,454,932	875,903,085
経常収支比率	89.30%	92.10%	95.30%

○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2年度における本会全体の財務状況は、介護保険事業収益や障害福祉サービス等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。