

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	栃木市西方ふれあいプラザ
	所在地	栃木県栃木市西方町元1600番地1
	施設内容	高齢者に対し、レクリエーション、趣味等の生きがいの場を提供し、要介護状態になるとことを予防することを目的として設置
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	社会福祉事業の発展による活動の活性化で地域福祉の推進を図る

(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			2箇所	2箇所		
	アンケート数			40件	22件		
	職員の対応への満足度			85%	76%		
	苦情に対する対応（苦情数）			0件	0件		
	業務改善数			1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	Ⅲ	0.6	15	Ⅲ	0.6	15
指定管理者コメント	<p>①条例に基づき、当施設の運営方針を定め、職員に周知し管理運営を行っています。定期的に行われるミーティングにおいて共通理解のもと管理運営に携わっています。</p> <p>②玄関に休館日等の案内、ホール掲示板に注意事項等を掲示し、利用者の立場に立った使いやすい施設づくりを心がけています。また、高齢者福祉の面での利用や趣味活動の場として積極的な利用を進めています。</p> <p>③令和3年2月に利用者アンケートを実施し、22名の利用者から回答をいただきました。職員の対応については、76%の方から「良い」との回答をいただき、残りの24%は「ふつう」、職員の対応が「悪い」という回答はありませんでした。</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、要望・苦情については本会苦情解決に関する規程に基づき迅速丁寧に対応することとしています。</p>						
施設所管課コメント	<p>・新型コロナウイルス感染拡大の状況下で、より細やかな対応が実施が求められる中で利用者へのサービス向上を意識し運営を今後も目指してほしい。</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		2,300人		2,052人		
	地域との協働事業数		2事業以上		0事業		
	ホームページ等への利用案内の掲載		2回以上		4回以上（通年）		
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事業計画に基づき、記載された事業はほぼ達成しました。</p> <p>②本会ホームページ、広報紙に利用案内を掲載し、利用促進のためのPRに努めています。</p> <p>③新型コロナウイルス感染症の影響で、自主事業が縮小傾向にありました。しかし、季節に合わせた創作活動や、3密に配慮した季節行事やボランティア講師の協力による体操教室、ビデオ鑑賞会を実施し、利用者増につながるよう魅力ある施設づくりに努めています。</p> <p>④令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大予防の観点から、思うように地域との協働事業が出来なかったため、可能な範囲で、地域のボランティアによる体操教室等を実施し、地域とのつながりが切れないようにしています。</p>						
施設所管課コメント	<p>・高齢者が利用する地域の施設として、また介護予防の拠点の一つとしても定着している施設として、新型コロナウイルス感染拡大状況下でも工夫して利用者の満足度につなげるよう努めている。</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（事業費支出・事務費支出）予算に対する経費削減額		55,312円		86,578円		
	事務経費（事業費支出・事務費支出）予算に対する経費削減率		3.00%		4.70%		
	見積合せ実施件数		1件		2件		
	修繕件数		3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指定管理料等の収支手続きは、本会経理規程や決裁規程に基づき、会計責任者や出納責任者等の複数チェック体制で適正に行っています。</p> <p>②常に経費削減に努めていますが、利用者アンケートの調査結果から、職員の対応について多くの方に満足いただいております。サービスの質は確保しているものと考えております。</p> <p>③本会経理規程に基づき、複数の業者から見積を徴し比較するとともに、再委託をする際は、十分に必要性を吟味し、経費削減に努めています。</p> <p>④館内の節水、空調の温度管理等の節電対策を実施しています。また、建物、設備、備品等について、職員及び利用者が丁寧に使用し適切に維持管理できています。</p>						
施設所管課コメント	<p>・管内の節水、空調の温度管理等の節電対策などから、経費節減の意識を持ち運営に当たり適正に指定管理料も支出されているものと思われる。利用者のサービスの満足度とのバランスを考慮しつつ引き続き取り組みをお願いしたい。</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		1人/日		1人/日		
	報告書期限内提出		100%		100%		
	研修会開催数		3回		0回		
	研修会参加者数		2人		0人		
	経常収支比率		100%		95.3%		
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	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>①従業者には介護福祉士等、福祉に関する有資格者がおり、利用者の日常生活の相談、介護に関する情報の提供を行うとともに、地域包括支援センターや本会ケアマネージャーとも連携し、広く介護の相談に応じています。毎日事務所職員が施設を訪問し利用者の相談などを受け付けしています。</p> <p>②日々の業務の中での指導育成（OJT）の他、定期ミーティングにおける施設運営上の課題等の検討を通じた指導育成、外部講師による内部研修の実施を行い、職員の質の向上に努めています。</p> <p>③健康保険料、厚生年金保険料の滞納はありません。</p> <p>④財務数値に異常ありません。※別紙参照</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な職員配置の基、管理運営がなされているものと考えられる。 ・依然として財政状況は赤字が続いており改善を求められる。 						

(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		
	損害賠償保険の加入		100%		100%		
	消防設備法定点検回数		2回		2回		
	避難訓練実施回数		11回		11回		
	消防総合訓練実施回数		1回		1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	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>①業者委託による年2回の消防設備法定点検、職員による火気や避難障害等の日常点検を行っています。施設の管理瑕疵に係る損害賠償保険に加入し、受付にAEDを設置し不測の事態に備えています。</p> <p>②緊急時の対応のために利用者の同意をいただき、緊急連絡先台帳を作成しています。</p> <p>③避難訓練を毎月（内1回は支所、学童と合同で行う消防総合訓練）を実施し、職員及び利用者の危機管理意識の向上を図っています。</p> <p>④個人情報は、本会個人情報保護規程に基づいた取り扱いを行っています。</p>						
施設所管課コメント	<p>・日頃より安全対策、危機管理を適正に行われていると考えられる。 今後も現在の管理体制を継続してもらいたい。</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	15	15	
(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	15	15	
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	12	12	
(5) 施設の安全対策、 危機管理体制の取組み	20	12	12	
評価点合計	100	70	70	
総合評価		B	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り組み

《 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	令和元年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れをしなければ営業活動ができなくなるという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	令和元年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	89.3%	92.1%	95.3%

○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。