

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	栃木市勤労者総合福祉センター
	所在地	栃木市今泉町1丁目2番7号
	施設内容	市内の中小企業等に働く勤労者及び市民の福祉の増進と余暇活動の充実を図り、勤労意欲と生活の向上に資する施設
指定管理者	名称	シダックス大新東ヒューマンサービス株式会社
	所在地	東京都調布市調布ヶ丘三丁目6番地3
	主な業務内容	社会サービス（給食・施設管理・人材派遣）

(1) 平等利用の確保とサービス向上の取組み

評価要素	①	施設の設定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	
	アンケート集計数			年800名	年362名	
	利用者意見反映数			2件	4件	
	利用案内掲示数			10ヶ所	10ヶ所	
	利用者満足率			95%	95.00%	
	業務改善数			2件	13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
	25	Ⅱ	0.8	20	I	1.0
指定管理者コメント	<p>① 施設運営の基本方針を、サポートスタッフを含め職員全員が十分に理解し、利用者様のご理解とご協力のもと施設の管理運営に努めました。</p> <p>② 施設の利用にあたっては、条例等に基づき平等性の確保に努めると共に、利用者様の立場にたつて、誰もが利用し易い様に致しました。自主講座で申込みが定員を超えた場合は、厳正なる抽選により参加者を決定いたしました。可能な限り希望者全員が参加して頂けるよう調整を行いました。</p> <p>③ 貸室利用者及び自主事業（自主講座・ふれあいパーティー）参加者様を対象にアンケートを実施致しました。アンケートの計画数は前年度の実績値を参考に設定致しましたが、コロナ禍による施設の休館や種々の利用制限もあり、計画値には至りませんでした。しかし、頂いたご意見、ご要望は真摯に受け止め、ご意見を反映し役立てることでより良い施設運営と業務改善に努めました。</p> <p>（意見反映）4件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ラージ以外の卓球の用具がほしい」とのご意見を頂き、新規備品を揃え、学生や若年層の利用者様にも使用して頂きました。 ・「机や椅子がガタついている」とのご意見を頂き、備品の点検・修理を実施し、ご不便や不快感を与えないように努めました。 ・自主講座の参加者を対象にアンケート実施し、結果を担当講師に報告致しました。受講生の要望等を講座運営に反映することで受講生の満足度を高めました。 ・ふるさと婚の参加者から「パーティー開催中にマスクを取った顔が見たい」とのご要望にお応えし、会話のない場面でマスクを外して対面を行い、「皆さんの顔が見れてよかったです」とのご意見を頂きました。 <p>（業務改善）5件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主講座の受講生を対象に「緊急連絡網」を作成し、利用者様への緊急対応に努めました。 ・ホームページに「緊急連絡情報」を設置し、施設の休館や利用制限等を利用者様にいち早く情報提供して、コロナ禍に於ける利便性と感染対策に努めました。 ・指定緊急避難場所として保有の備蓄品に「保温用のアルミシート」と「感染防止用のマスク」を追加しました。 ・2階会議室の非常灯蛍光灯管をLEDに変更しました。 ・休館時は屋外清掃や備品修理等、通常業務に支障のない範囲で業務の幅を広げて、職員の意識向上に努めました。 <p>《コロナ禍における感染対策等の業務改善》 8件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設のガイドラインに従い、職員が正しい感染防止対策を身につける為の研修を実施致しました。 ・受付時は密を避け、ソーシャルディスタンスを保つ為「足跡シール」を設置しました。 ・受付や事務所内に飛沫防止対策として手作りのクリアシートやパネルを設置しました。 ・1・2階ロビーや全貸室に施設利用時のマスクの着用、手洗いや手指消毒を推進したポスターを掲示すると共に、来館前の検温や体調管理の確認をお願いし、感染防止に努めました。 ・多目的ホールに「工業用大型扇風機」を2台設置し、空調機器と併用しながら、定期的な換気に努めました。 ・自主講座で受講希望者の多い運動系の講座は2部制にして講座の入れ替え時は出入口を分けてできる限り接触を防ぎました。 ・感染拡大時は安全な施設運営の為、男女更衣室やキッズスペースの利用を一時中止と致しました。 ・施設の設置備品や貸出し備品は、利用の前後に消毒を実施し、消毒に使用したペーパーは専用容器に入れて廃棄処分致しました。 <p>④ アンケートで頂いたご意見・ご要望は「皆様からの声にお応えいたします」として迅速にお答えし、ホームページに掲載すると共に、館内8か所に掲示して運営に反映致しました。</p>					
	施設所管課コメント	<p>・平等利用に関しては、自主講座等の申込みで定員を上回った場合は抽選を行い、また、可能な限り希望者に受講してもらえよう調整するなど、平等かつより多くの人に施設を利用してもらえよう努めている。</p> <p>・アンケート件数は目標値より下回っているが、新型コロナウイルス感染症の影響による休館や講座の休講等があったためやむを得ない。</p> <p>・利用者アンケートを行うことで、利用者からの意見や要望を把握し、積極的に意見反映や業務の改善に取り組んでいる。また、「皆様からの声にお応えします」という形で、利用者からの意見や要望とそれに対する施設側の考え方や改善策を示すことにより、利用者の満足度向上に繋げている。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症への対策を積極的に行い、コロナ禍の状況でも安全に施設を利用してもらえよう努めている。</p> <p>・意見反映数や業務改善数は計画を大きく上回っており、サービス向上に積極的に取り組んでいたといえる。</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			46,000	15,547人	
	広報誌発行部数			1,400	1,000部	
	ホームページ更新数			70	72	
	新規事業数			3事業	2事業	
	自主講座等参加人数			延べ7,800人	延べ2,397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	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>① 施設の管理運営は「日常に活力を与える総合施設」を目指して新規事業を含む事業計画を立てましたが、新型コロナウイルスの感染拡大により、施設の臨時休館日（62日）や開館時の利用制限設定日（55日）があり、本来計画した貸室の利用数や自主事業の参加者数と異なる結果に至りました。貸室や自主講座を含む集客性の高いイベント等は、徹底した感染対策が困難な事や、栃木市様の市有施設の運用方針や業種別ガイドラインに従い、開催を中止とした事もあり、計画値と実績値に大きな相違が発生してしまいました。</p> <p>② ・施設の広報誌「きんぞう新聞」を4回発行すると共に、子育て世代の勤労者を対象に「ちびぞう新聞」を5回発行し、ホームページに掲載すると共に館内や他事業所等に配布いたしました。新規に作成した「ちびぞう新聞」は当施設を解かりやすく紹介し、お子様向けのクイズやなぞなぞの他、栃木市の「お役立ち情報」や「季節のイベントにまつわる豆知識」等を掲載して、ステイホーム中も親子で楽しんで頂ける内容に努めましたが、休館等による来館者の減少や、コロナ禍における配布数の減少もあり、計画値の達成には至りませんでした。</p> <p>・ホームページは施設の運営状況や緊急連絡情報等の迅速な更新に努め72回更新し、フェイスブックはイベントの告知や報告を中心に15回投稿しました。ホームページの更新を含めた管理は全て職員が行い、閲覧数の変動や県外からのアクセス状況、関心の高い更新内容等、詳細を把握して内容に反映する事で、施設の情報発信に努めました。</p> <p>・栃木市様の広報誌をはじめ他の企業様にご協力を頂き、婚活サイトやタウン誌等にイベント情報等を28回掲載して頂きました。</p>					
	<p>③ 独身勤労者の為の婚活支援は、平成22年度より大変ご好評を頂き、60回開催して参りました。令和2年度は通常の企画内容での開催が困難となり、開催に向け企画内容を再考して、十分な感染症対策を実施した上で参加対象を県内在住者とし、少人数にて「ふるさと婚」を開催致しました。コロナ禍に於いての新しい婚活として、参加者様にもご好評で10月・12月と2回開催致しました。</p>					
	<p>④ ・隣接する泉寿園・今泉児童館は、駐車場の共有や利用者の併用もあり、お互いに連携を取り、情報の共有に努めました。</p> <p>・（同じ産業系施設の）栃木勤労青少年ホームで開催中の運動系講座を体験見学し、若年層を対象にした講座運営の参考させて頂きました。</p> <p>・施設の避難訓練を年2回（10月・3月）実施致しました。例年は栃木市消防署様にご協力頂き、消防車両と消防職員の派遣依頼をしましたが、今年度はコロナ禍で派遣要請が出来ない為、水消火器と的を借用して、利用者様参加の避難訓練を実施致しました。</p>					
	<p>・施設利用者数や自主講座等参加人数は計画値より下回ったが、新型コロナウイルス感染症の影響により、臨時休館や感染拡大防止のためのイベントの中止があったためやむを得ない。</p> <p>・広報活動に関しては、広報とちぎをはじめとする様々な広報誌にイベント情報を掲載しており、利用者増加に向け積極的に取り組んでいる。また、婚活事業に関しては婚活サイトに掲載する等の工夫をし、効果的な広報活動が実施できている。</p> <p>・ホームページには休講情報や休館情報等、新型コロナウイルス感染症の影響により必要となった緊急性の高い情報を掲載し、広報誌に関しては、発行部数は計画値に届かなかったが「きんぞう新聞」や新規に「ちびぞう新聞」を作成し、バラエティに富んだ、それぞれの媒体の特性を活かした広報活動を行っている。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症の影響により中止となってしまったが、新規事業を含む様々なイベントを企画し新規利用者増加を図った。</p> <p>・毎年行っている婚活イベントは、新型コロナウイルス感染症の対策を行いながら開催し、参加者からも好評であった。</p>					
施設所管課コメント						

(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	144,000	954,793			
		経費削減率	4%	36%			
		見積もり合わせ実施数	2件	3件			
		設備・備品修繕数	6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	I	1.0	15	I	1.0	15
指定管理者コメント	<p>①弊社社内規定「指定管理契約の会計処理について」及び「店舗金銭等取扱基準」に基づき、売上金等の取扱いは3重体制でチェックすると共に、施設での現金の引出しが出来ない体制をとっております。</p> <p>②・経費の削減は、常に利用者様の立場にたち、ご不便のない範囲での削減に取り組みました。 ・施設のパンフレットやイベント用チラシをはじめ、イベント時の会場装飾や備品等も職員が手作りしました。 ・感染予防に関する備品（足跡シール、クリアシート、パネル等）を職員が手作りして、経費削減に努めました。 ・館内清掃はシルバー人材に委託の日常清掃を削減し、削減した分は職員が行う事で、経費削減に努めました。 ・利用者様に負担や不快感を与えない範囲でご協力頂き、サービスの質を確保しながら経費削減に努めました。</p> <p>③・適切な点検計画を組み、保守点検、計画的な修繕を行う事で施設・設備の延命化・劣化対策を図りました。 ・修繕は2社以上の見積もり合わせを行うと共に、一括できる委託先を選定して、スケールメリットを活かし経費削減に努めました。 ・施設設備等は公共物であることを自覚し、大きな修繕になる前に可能な修理は職員が行う事で経費削減に努めました。 ・備品等の取り扱いは十分に注意し、消耗品は無駄をなくして、大切に使用する事でサービスの質を確保しながら環境への配慮や省資源に努めました。 ・施設周りや館内備品等の修理は、費用対効果を考慮しながら、業務に支障のない範囲で職員が行う事で修理費の削減に努めました。</p> <p>④施設の電気使用量を「電気の情報広場」として東日本大震災から毎月、館内やホームページに掲載し、利用者様とともに省エネ、省資源への意識付けに努めました。</p>						
	施設所管課コメント	<p>・収支手続きは社内規定に基づき適正に行っている。 ・新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館等もあったが、サービスの低下につながらないよう経費削減に努め、経費削減額は目標値を大きく上回っている。 ・新型コロナウイルス感染症への対策のために必要な物品等も、可能な限り職員で作成することで、経費の削減と感染対策の両立を行った。 ・委託していた業務等でも職員でできるところは職員で行うなど、経費の削減を意識して管理運営を行っているといえる。</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			5人	5人	
	研修会開催数			4回	4回	
	研修会参加者数			100% (4名)	100% (5名)	
	勤務時間数 (一人当たり) 社員			40時間/週	40時間/週	
	勤務時間数 (一人当たり) アルバイト			25時間/週	25時間/週	
	経常収支比率			100%	104.1%	
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	I	1.0	20	II	0.8
指定管理者コメント	①運営方針を十分に理解した職員を配置し、夜間は男性職員をシフトすることにより防犯に配慮致しました。また、緊急時や繁忙時のイベント開催時は応援サポート体制も確保し、安定した施設管理に努めました。					
	②エリアマネージャーが施設職員から随時施設の状況報告を受け、「報告・連絡・相談」を密に指導育成を行っております。 ・弊社にて開催の「個人情報保護」「コンプライアンス」「マナー」「接遇」研修は職員全員が受講し、学んだ知識を日常業務に反映する事で安定した施設運営に努めました。 ・弊社宇都宮営業所で運営管理している指定管理者施設との情報共有を図りました。 ・職員は施設運営に役立つ知識の習得を心がけ、業務の反映に努めました。					
	③弊社は社員の福利厚生を主目的とした友愛会制度 (表彰制度、財形貯蓄制度、慶弔・傷病見舞金見舞金、結婚・出産・入学祝金等) があります。また、産休・育休や介護休暇等が取りやすく、妊娠中及び出産後の勤めやすい職場への異動等の対応など子育て世代に働きやすい環境を提供しています。					
	④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ています。また利用者様に対しては、職員として、コンプライアンスを熟知し、親切な対応に努めました。					
	⑤法人としての財務状況に問題はなく指定管理者としての運営にも問題はありません。					
施設所管課コメント	・運営方針を理解した職員の設置、男性職員を夜間に配置し防犯性を高める等、適正な管理運営体制が確保されている。 ・接遇、個人情報、救命等の施設職員として必要な知識に関する研修の開催、受講をしており、職員の資質向上に努めている。 ・会社の経常収支比率は直近3ヵ年、平成30年102.7%、平成31年102.7%、令和2年104.1%と財務状況に問題なく、施設運営に問題はない。					

(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	
	安全定期点検実施回数			2回/年	2回/年	
	事故発生件数			0件	0件	
	救命講習会参加者数			25人	0人	
	避難訓練実施回数			2回/年	2回/年	
	避難訓練参加者数			110人	35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	I	1.0	20	I	1.0
指定管理者コメント	<p>①適切な点検計画を組み法定点検、定期点検、日常点検保守業務、故障、危険箇所の発見、修繕等を行う事で施設・設備の延命化・劣化対策を図りました。また「巡回チェック表」に基づき毎日の施設内外の見回り点検を実施した結果、事故や怪我、施設の大きな修繕はありませんでした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止の為、館内数か所に（玄関、1・2階ロビー、男女トイレ等）に手指用アルコール消毒液を設置し、対面の避けられない場所にはクリアシートを設置等感染対策に努めました。 ・ドーム型防犯カメラや1階ロビーと多目的ホールの2カ所にダミーのカメラを設置すると共に警備業者及び所轄警察署に直通の「警報ボタン」を設置して、利用者様及び職員の安全性を高めました。 					
	<p>②緊急時の対応は、事務所内に掲示の「危機管理マニュアル」に従い、職員は適切な対応を迅速に行えるように致しました。施設独自の危機管理マニュアル（事故、地震、火災、気象状況等の7項目）は毎年内容の確認と更新を行い、今年度は「感染症防止のガイドライン」を作成し、危機管理意識をもって施設運営に努めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の情報発信としてホームページに「緊急連絡情報」のコンテンツを作成し、施設の緊急情報を迅速に発信致しました。 ・自主講座に参加の希望者を対象に連絡網を作成し、情報端末（デジタルデバイス）を利用しない方への休館、休講等の緊急連絡網として活用致しました。 					
	<p>③ご利用者参加型の避難訓練を年2回実施し、延べ35名の方に参加いただきました。栃木市消防署様に水消火器と的を借用し、施設利用者と一緒に避難訓練を実施し、万が一火災が発生した場合も冷静な判断と適切な対応が出来る様に努めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者様を対象にした「普通救命講習」を計画していましたが、新型コロナウイルス感染拡大により中止となりました。しかし、職員全員で「AEDの取り扱い」等を含めた応急手当講座を行いました。 ・けが人や病気による救急車の要請や事故の発生はありませんでした。 					
	<p>④弊社は一般財団法人日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークを取得しています。業務にあたっては弊社個人情報保護方針や個人情報保護関係法令及び栃木市個人情報保護条例を遵守し、全職員が個人情報保護研修を受講し個人情報保護の対策に努めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設における個人情報の管理は鍵付きの書庫にて書類を管理し、業務の終了時には必ず職員が確認し情報漏洩の防止に努めました。 					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・巡回チェック表による毎日の館内外の巡回、適切な定期点検や故障箇所の早期発見、修繕により、事件・事故の発生件数0件を達成した。 ・新型コロナウイルス感染症に対しても施設の消毒やパネルの設置、「感染症防止ガイドライン」の作成等様々な対策によって、安全に施設を利用できるよう努めている。 ・当初実施を計画していた「普通救命講習」は新型コロナウイルス感染症の影響により中止となってしまったが、その代わりとなる「応急手当講座」を職員全員で実施している。 ・「危機管理マニュアル」を毎年見直す、「感染症防止のガイドライン」を新たに作成する等、安全に施設を運営するための情報や体制を常にアップデートしている。 					

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	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	20	20	
評価点合計	100	91	92	
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
資産総額	4,614,529,691	5,767,443,292	6,929,322,253
売上高	21,399,224,339	24,265,928,195	27,370,726,013
経常利益	491,451,665	647,991,904	1,090,546,866
当期利益	273,465,661	361,416,612	760,709,485
経常収支比率	102.3%	102.7%	104.1%

※ 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	20,989,806,624	23,710,941,793	26,666,771,635
経常収益	21,481,258,289	24,358,933,697	27,757,318,501
経常収支比率	102.3%	102.7%	104.1%

○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

社会サービス事業において、特に力を入れている学童保育・児童館・子育て支援受託業務において、全国の自治体から新規案件の受託により、増収を実現。加えて、自治体要請による学校休校時の学童保育延長にも真摯に対応して参りました。また、既存事業であります施設管理・図書館および学校給食受託業務等におきましても、多くの自治体からの案件を受託し、立上後の運営も堅調に推移をしております。

以上の結果、売上高合計は273億70百万円（前年同期比12.8%増）となり、営業利益は、7億28百万円（前年同期比26.8%増）、経常利益は10億90百万円（前年同期比68.3%増）となりました。また、法人税を計上したこと等により、当期純利益は7億60百万円（前年同期比110.5%増）となりました。