

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	栃木市第六地区コミュニティセンター
	所在地	栃木市菌部町2丁目14番9号
	施設内容	コミュニティセンター
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	地域福祉事業・介護保険事業・障害者自立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	
	利用案内揭示数			1か所	4か所	
	利用者アンケート数			80件	15件	
	利用者満足率			80%	100%	
	業務改善数			2件	6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	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>①施設の設置目的に基づいた基本方針を『栃木市第六地区コミュニティセンター事業計画書』の管理運営方針として明文化し、職員会議等で内容の共有を行ない職員の理解を深めました。また、職員は常日頃から資質向上を念頭に研修会等に積極的に参加し、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確保について、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、休館・条件付きで開館など、利用者には分かりづらい中での運営となりました。少しでも利用がしやすくなるように、様々な場所に開館時間・利用条件等の案内を掲示しました。また、管理権限を付与された利用の承認・利用承認の制限・利用承認の取消し・利用料金の納付等、関係条例等を遵守し適正に処理することで、平等性の確保に配慮しました。</p> <p>③アンケートについて、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により不安定な開館状況が続きました。よって、アンケート方法は通知を利用団体の代表者に送付して返答を得る形にした結果、返答数が計画よりも大幅に少なくなりました。いただいた意見は施設のより良い運営のために反映させていただきました。</p> <p>④センター内に利用者意見箱を常設し、広く利用者の意見を募ると同時に、ご意見・苦情については適切な対応を心がけました。大きな苦情等はありませんでしたが、利用者からの意見等を取り入れ、6件の改善（2階トイレの汚れの対応・トイレのにおい対策・施設内の電灯・大会議室机キャスター修繕・給湯室の壁紙修繕・調理室の道具等の購入）を行いました。</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理運営方針について、職員相互に理解を深め、また研修会等にも参加し適正な管理運営を行っている。 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い休館等の期間があったが、利用案内を複数個所に掲示するなどし、利用者の利便性の向上が図られた。 利用者アンケートは、実施方法を変更したことで回答数は少なくなったが、利用者意見箱の設置と併せて、利用者からの意見を取り入れており、概ね良好である。 					

(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		
	施設利用者数		39,300人		6,454人		
	記事の掲載回数		2回		1回		
	地域との協働事業数		2事業		0事業		
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今年度の利用者計画を39,300人と設定して施設の運営を行ないました。しかしながら新型コロナウイルス感染症の影響で閉館となった期間が長く、また、開館中も様々な利用制限が設けられたため、目標を達成することができませんでした。ただし、開館中は消毒の徹底、利用者に対し『三密』防止・手指消毒の実施・体調管理等の周知を適切に行ない、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努め、利用者には安心して利用いただける環境を整えました。</p> <p>②施設利用についての記事を本会広報紙及びホームページに掲載し、広く市民に対して広報活動を行い、新規利用者や新規団体の増加に取り組む予定でしたが、新型コロナウイルス感染症の影響で閉館となった期間が長く、また、開館中も様々な利用制限が設けられたため、積極的な広報活動を行うことができませんでした。新型コロナウイルス感染症が収束し、通常の開館ができるようになりましたら、改めて積極的な広報活動を行ないます。</p> <p>③地域住民や関係団体等との連携・協働について、第六地区コミュニティ推進協議会が主催する第六地区コミュニティまつりにおいては、実行委員となり地域住民と連携し第六地区コミュニティのさらなる発展に寄与するべく計画して来ましたが、新型コロナウイルス感染症の影響で中止になりました。令和3年度についても新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、各団体との連携事業の実施は当分難しいと思われませんが、いつでも再開できるよう体制は整えていたいと考えています。</p>						
施設所管課コメント	<p>・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、休館となる期間が長かったため、利用者数は計画値を大幅に下回った。しかしながら、開館出来た期間中は、施設内の消毒や利用者への感染対策の周知を適切に行っており、概ね良好と言える。</p> <p>・地域住民や関係団体等との連携・協働事業については、令和2年度に引き続き、令和3年度の実施は難しいと思慮されるが、再開できた際には、第六地区コミュニティ推進協議会やそのべ児童館等の各団体との連携事業を積極的に実施していただきたい。</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		
	事務経費削減率		2%		8%		
	水道光熱費削減率		2%		33%		
	自己修繕実施回数		5回		5回		
	デマンド監視装置による監視		12回		12回 (100%)		
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	<p>①指定管理料及び利用料の収支手続きを適正に行うとともに、定期的に市へ事業報告書を提出しました。</p> <p>②職員は経費削減を心がけ、サービスの低下を招くことのないよう節電や空調管理に努めました。事務経費の削減については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、施設用消毒剤・手指消毒薬・ペーパータオル・ポリエチレン手袋等を購入する必要があり、事務経費の負担額が大きくなりました。とちぎ西部生きがいセンター全体の水道光熱費（予算の執行は老人福祉センター長寿園）については、新型コロナウイルス感染症の影響のため休館期間が長く、利用者が少なかったことから水道光熱費の実績は少なく済みました。また、特に節電についてはデマンド監視装置を取り付け、使用電力のピークを詳細に管理しました。</p> <p>③修繕について、簡易な修繕は老人福祉センター長寿園職員と協力し、職員が行いました（大会議室机キャスター修繕等）。</p>						
施設所管課コメント	<p>・利用状況報告は、毎月適切に行われており、収支手続きも適切に行っている。</p> <p>・昨年度の管理状況評価では、光熱水費等の節減を図られるようお願いをしたところであるが、令和2年度には、デマンド監視装置を新たに付け、節電に取り組まれていると評価する。</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		3人		3人		
	報告書期限内提出		100%		100%		
	研修会参加者数		3人以上		3人		
	普通救命講習受講率		-		100% (3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	<p>①施設を管理する者には、掲げられた要件を満たす防火管理者等の職員を配置して、施設全体の把握に努め、安全管理を徹底し定期的に報告しました。また、日常的な機械・電気の操作や簡易な修繕を行える職員を配置し、施設の管理を行いました。</p> <p>②新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの研修会が中止や変更になるなど参加が困難な状況が続きましたが、防火管理者研修・救急法等講習会・オンラインによる地域力強化推進事業研修の受講を行ない、職員の資質の向上に努めました。また、施設内での緊急時に対応するため、所属する職員は全員普通救命講習受講済みです。</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>・適正な職員配置を行い、安全管理に配慮しながら、適切に施設の維持管理を行っている。</p> <p>・各種研修会の開催状況等にも柔軟に対応され、職員の資質向上が見受けられる。緊急時の対応についても、所属職員全員が受講しており、万全の準備がなされている。</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/年		12回/年		
	消防訓練実施回数		2回		2回		
	消防訓練参加者数		延べ80人以上		23人		
	事故発生回数		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
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>①毎日の目視による点検の他、利用点検報告書・最終点検チェックリスト・業務日報等による管理を行ないました。また、市が作成した自主点検チェックシートに沿って毎月点検し、必要に応じて報告をしました。更に、館内のみならず、駐車場等敷地内の管理に十分配慮し、事故の防止に努めました。</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、災害等に備えました。</p> <p>③本施設は複合施設であるため、老人福祉センター長寿園、そのべ児童館と合同で消防避難訓練を実施し、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。なお、消防訓練時、新型コロナウイルス感染症の影響で施設内に利用者等が少なかったため、参加者数が少なくなっています。</p> <p>④個人情報については本会の個人情報保護規程に基づき、職員に対して重要性や管理方法の周知徹底をし、情報が外部に漏洩しないよう適切に管理しました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・日常の安全点検等は適正に実施されており、利用者の安全確保に配慮されている。 ・危機管理マニュアルや消防計画の作成や、施設全体での合同避難訓練の実施など、緊急時への備えができています。 ・個人情報については、規程に基づき、今後も適正な管理に努めていただきたい。 						

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	12	12	
(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	16	
(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	72	72	
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組み

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	89.3%	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支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。