

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和3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	12件		
	利用者意見反映数			1件	3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	1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	<p>①施設運営の基本方針を明文化し、職員が理解できるよう努めました。</p> <p>②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ました。</p> <p>②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ました。（役割分担、散歩、血圧測定、生産活動、創作活動、調理実習等）</p> <p>②利用者から寄せられる悩み事に対し、傾聴を行い、各機関の相談員と連携・共有を図りました。</p> <p>③利用者や家族へのアンケート調査（回答数：利用者12名・家族10名）において、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、回答率は利用者86%、家族71%となりましたが、利用者から回答のあったものについては全て満足 of 回答を得ました。※家族から回答のあったものについては90%が満足との回答を得ました。</p> <p>④市役所に寄せられた利用者からの苦情について、職員の言動についてはミーティングにて言動には細心の注意を払うよう指導し、事業実施については、事前に利用者または家族へ連絡をしたうえで実施することとしました。</p>						
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計画以上に事業に反映させ、サービスの向上に努めた職員のきめ細かな支援対応ができており、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> <p>苦情がないことが望ましいが、事後の対応が行われており、改善が図られていれると思われる。</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		年間1,200人		年間779人		
	地域との協働事業数		5回		1回		
	協働等事業参加数		30人		9人		
	広報紙発行数		年6回		年6回		
	自主事業数		9回		11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コロナ禍の為中止の事業が多くありましたが、ほぼ事業計画書通りに管理運営を行いました。</p> <p>②利用者の増加に向けた広報活動や各種事業（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）を行いました。コロナ禍や利用者の病欠等により目標値には届きませんでした。なお、やむを得ない事情と促し評価からは除外させていただきました。</p> <p>③利用者の身体状況や家族の都合により、受入時間や送迎等の便宜を図りました。</p> <p>④自主事業を積極的に実施し、利用者の満足度の向上に努めました。（調理実習、アルミ缶回収）</p> <p>④民生委員児童委員協議会の福祉部と連携し交流事業を行うことで、利用者及び地域活動支援センターの役割・機能について理解促進を図りました。</p>						
施設所管課コメント	<p>地域との協働事業はコロナの影響で中止が相次いだ。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、計画値を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		4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	<p>①指定管理料等の手続きを適切に行いました。</p> <p>②経費削減がサービス低下につながらないように努めました。</p> <p>④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ました。 （節水・節電対応、グリーンカーテンの設置、再生紙・ミスコピーの利用）</p> <p>④経費節減等を考慮し、業務委託を適切に行いました。 （職員による軽微な修理対応及び除草・除草剤散布の実施）</p> <p>④ブラインド修繕や網戸交換、砂利舗装による凹凸解消など利用者の利便性向上に努めました。</p>						
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。</p> <p>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。</p> <p>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る。</p> <p>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	6人	
	経常収支比率			100%	95.3%	
	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	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>①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いました。 （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ます）</p> <p>②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ました。</p> <p>②都賀地域活動支援センターとヒヤリハット事例を共有するなどリスク管理を行いました。</p> <p>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ました。</p>					
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、研修会の開催回数は計画値を上回り、参加者数は昨年を上回っており評価できる。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>					

(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	
	安全点検実施回数			240回	242回	
	避難訓練実施回数（火災・地震）			2回	2回	
	避難訓練参加者数			16人	13人	
	安全講習会参加者数			1人	0人	
	事故発生件数			0件	1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
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	<p>①毎日の安全点検（施設確認、火の元確認、整理整頓等）を行いました。</p> <p>②緊急時の危機管理体制を整理し適切に行うよう努めました。（R3年度の事故発生件数は1件）</p> <p>②利用者送迎中の事故について、利用者及び事故の相手に対し、怪我の有無を確認救急搬送の手続きをとりました。補償については保険会社を通じた対応をとり、運転中の安全確認について、周知徹底を行いました。</p> <p>③地震及び火災を想定して避難訓練を年各1回行いました。（当日利用者・職員全員参加）</p> <p>④個人情報を保護するため、管理等の適切な対応を行いました。</p>					
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。</p> <p>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。</p> <p>個人情報の保護については慎重な対応をお願いしたい。</p> <p>事故発生件数の1件については事後適切に対応できており事業に大きな影響がなかったが、今後も一層の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	
(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	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	76	76	
総合評価		B (良)	B (良)	

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3年度における本会全体の財務状況は、人件費や事務費を始めとする経常費用を削減することができましたが、介護・障がいサービスの収益減がそれを上回り、経常利益及び当期利益の赤字幅が前年度より増加する結果となりました。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、引き続きコスト削減と収入源の確保に取り組み安定した経営基盤づくりを目指します。

※決算処理が終了していないため、見込みの数値を基にコメントを作成しております。