

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			
	アンケート集計数			400名	645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%			
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	評価点	
	25	I	1.0	25	I	1.0	25	
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、誰もが利用しやすい様に致しました。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・お楽しみ講座）参加者様を対象にアンケートを実施致しました。アンケートはコロナ禍の状況を考慮し、実施時期を限定せず開館中に実施する事で計画値を上回りました。また頂いたご意見、ご要望は真摯に受け止め、「皆様からの声にお応えします」として迅速に対応しホームページに掲載すると共に館内の8か所に掲示しご意見を反映した施設運営に努めました。</p> <p>（意見反映）4件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「卓球のフェンスがほしい」とのご意見を頂きましたが、早急の購入が難しい為、段ボールを使用した代替品を作成し使用して頂きました。 ・「和式トイレに手摺が欲しい」とのご意見を頂き、利用しやすい様にトイレに手摺を取り付けました。 ・「多目的ホールに掃除機が欲しい」とのご意見を頂き、ホール専用の掃除機を設置して利用前後の清掃に役立てて頂きました。 ・「多目的ホールに消毒液がほしい」とのご要望にお応えし、設置することでこまめな消毒を心掛けて頂きました。 <p>（業務改善）7件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに「きんぞう君に聞かせてね」とを開設し、利用経験の有無に関わらず開館時間外にも幅広い問合せに対応出来る様に致しました。 ・「施設の年間カレンダー」をホームページに掲載し年間開館日をお知らせすることで、計画的なご利用に役立てて頂きました。 ・コロナ禍で中止となった講座等を職員が体験し動画配信する「きんぞうチャンネル」を開始し、防災講座や非常食の試食会等を配信致しました。 ・災害時の備蓄食や義援物資として保管の「救缶鳥」を自主事業参加者に進呈し、当施設や社会貢献の広報活動に努めました。 ・婚活パーティーの参加者年齢を同世代（30代・40代）毎に設定し、共通の話題等で親睦を深めて頂ける様に努めました。 ・婚活パーティーの参加者にスタッフからのお礼やメッセージを込めた「Thank You」カードをお渡しし、今後の婚活成功に役立てて頂きました。 ・施設の休館中は職員全員が施設運営のスキルを磨く為、計画数を上回る研修を行い、一部はホームページに掲載して皆様に閲覧して頂きました。 <p>（コロナ禍における感染対策等の業務改善）6件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「新型コロナウイルス感染対策 チェックリスト」を作成し職員の体調管理や施設の管理項目に従って点検確認を実施致しました。 ・コロナ禍で開催予定の講座が休講や中止の場合は、受講希望者に後日講座の教材資料やお土産を渡し、家庭で楽しんで頂けるように致しました。 ・1階ロビーの椅子は密をさけて感染防止を優先し設置数を調整致しました。 ・多目的ホールは運動での利用中は常に換気を行う為、天井の吸気口と排気口の点検・清掃作業を実施し、きれいな換気状態の維持に努めました。 ・清潔な環境で施設をご利用頂く為、上履きエリアから下足エリアへの移動に便利な「上履きのまま使用可能なスリッパ」を設置しトイレの使用等に活用して頂く事で衛生的な環境の維持に努めました。 ・アンケートは時期にとらわれず実施する事を心がけ、筆記用具等を消毒してコロナ禍での感染対策に努めながら計画値を達成致しました。 <p>④ 利用者様からアンケートや直接窓口において、施設への苦情・ご要望を頂いた場合は、真摯に受け止め「苦情処理マニュアル」に基づき、商工振興課様及び弊社エリアマネージャーに、詳細を報告し迅速に対応致しました。常に利用者様とのコミュニケーションを図りご意見やご要望をお伺いした結果今年度も苦情はありませんでした。</p>							
	施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・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るよう調整するなど、平等かつより多くの人に施設を利用してもらえるよう努めている。 ・アンケート集計数は計画値を大幅に上回っており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。多様な方法で、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。 ・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。 						

(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		15,300人	19,242人			
	広報誌発行部数		1,000部	1,000部			
	ホームページ更新数		71件	81件			
	新規事業数		2事業	2事業			
	自主講座等参加人数		延べ4,040人	延べ3,745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 勤労者の施設の管理運営は「今、できる事を着実に」をモットーに新規事業を含む事業を実施致しました。今年度もコロナ禍の状況でありましたが、感染拡大防止措置を講じて貸室の利用者数は計画値を達成致しました。自主事業等は施設の休館や利用制限による中止もあり、参加者数の達成には至りませんでした。地域の皆様や親子で参加して頂く「防災講座」や弊社の社員が講師の「就労支援の為にワークサポート講座」は感染拡大防止により利用者の参加は中止となりましたが、職員が各講座を体験し、ホームページでその様子を動画配信して皆様にも共有して頂きました。</p> <p>② 独身勤労者の為の婚活支援は県内在住者に限定した、少人数の「ふるさと婚」を開催致しました。感染対策を重視し、参加者の意向を踏まえながら開催し大変好評を頂きました。今年度はふるさと婚参加者からご成婚第1号が誕生し、当施設よりご成婚を祝し「ハッピーマリアー寿」としてお祝い品を進呈致しました。またその様子を地元タウン誌や新聞社に取材して頂き、婚活支援の成果として掲載して頂いたことで新規のお問い合わせもあり、独身勤労者の婚活支援に貢献する事が出来ました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設のご利用者以外からのお問い合わせに幅広く対応する「きんぞう君に聞かせてねっと」を開設し、新規利用者の増加に向けた取組みを致しました。 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3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致しました。「ちびぞう新聞」は当施設を分かりやすく紹介し、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、世代に関係なく閲覧して頂ける内容に努め発行部数は、計画値を達成致しました。 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 81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や関心の高い更新内容等の詳細を反映しながら、施設の情報発信に努めました。 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を41回掲載して頂きました。 自主事業参加者に非常食として保管のパンの缶詰「救缶鳥」を配布し当施設のPRと国際支援制度への関心をもって頂くことで施設のPRと利用者の増加に努めました。 <p>③ ・貸室の利用促進の為に利用者様を対象に、申請書ナンバーが当選された団体に記念品の進呈と写真撮影を行う「ありがとうキャンペーン」を実施し、団体様の表彰をすると共に、ホームページの掲載や館内に掲示致しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 多目的ホールの低料金による個人利用（市内2時間1人100円）はこまめに換気と時間短縮をして頂きながら引き続き行いました。 <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> <ul style="list-style-type: none"> 施設の避難訓練を年2回（9月・3月）実施致しました。今年度はまん延防止による感染症対策の為に、利用者の参加や消防車両と消防職員の派遣要請は出来ませんでした。水消火器と的を借用し、職員のみで避難訓練を実施致しました。 						
	施設所管課コメント	<p>・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イベントの中止があったため自主講座等参加人数が計画値より下回ったことはやむを得ないと思料されるが、施設利用者が大幅に上回ることができたのはホームページをはじめとした幅広い広報活動や貸室の利用促進活動が大きい。</p> <ul style="list-style-type: none"> 広報とちぎをはじめ、「きんぞう新聞」や「ちびぞう新聞」といった独自の広報誌を作成し利用者増加に向け積極的に取り組んでいる。 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ているため、更新数が計画値を上回った。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、効果的な広報活動を実施している。 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る。また、過去に行った婚活イベント参加者が成婚したことで地元タウン誌や新聞社からの取材を受け、結果的に周知活動となったことで独身勤労者の婚活支援に貢献している。 					

(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		249,000円		769,504円		
	経費削減率		10%		32%		
	見積もり合わせ実施数		3件		2件		
設備・備品修繕数		8件		7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	①指定管理料や利用料金は、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適切な管理を致しました。						
	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。 ・館内の日常清掃は業者に委託せず、職員が行いましたがご利用者様からは「施設の清掃が行き届いている」とのご意見を頂き、利用者様に不快感を与えないサービスを維持しながらも経費削減に努めました。						
	③・適切な点検計画を組み、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。						
	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。						
施設所管課コメント	・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自発的に行うなど、経費削減を意識して管理運営を行っている。						

(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	7回	
	研修会参加者数			延べ16人	延べ30人	
	勤務時間数(一人当たり)社員			40時間/週	40時間/週	
	経常収支比率			100%	103%	
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「スキルアップ研修」「救命講習」「個人情報保護」「マナー研修」「接客研修」「ワークサポート」「防犯研修(セコム)」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、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弊社の経常利益比率は103%であり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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・接客、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。 ・「接客研修」、「ワークサポート研修」、「防犯研修(セコム)」を追加で実施したことで、よりよい施設運営に反映ができています。 ・会社の経常収支比率は直近3カ年である平成31年102.7%、令和2年度104.1%、令和3年度103.0%と財務状況に問題なく、施設運営にも問題ないと思料される。 					

(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		
	安全定期点検実施回数			2回	2回		
	事故発生件数			0件	0件		
	救命講習会参加者数			5人	5人		
	避難訓練実施回数			2回	2回		
	避難訓練参加者数			延50人	9人（職員のみ）		
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	I	1.0	20	I	1.0	20
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」に基づき毎日施設内外を見回りし、消火器やAEDバッテリーの点検確認を実施した結果、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（玄関、1・2階ロビー、男女トイレ、多目的ホール等）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して感染対策に努めました。 ・防犯カメラ等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確保に努めました。 <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8項目）は毎年内容を確認し、今年度はコロナ禍の状況変化に伴い「感染症対策に関するガイドライン」の内容に追加事項を記載し、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。 <p>③避難訓練は年（9月・3月）の2回実施致しました。コロナウイルスのまん延防止対策実施中で栃木市消防署様に水消火器と的を借用し職員のみで避難訓練を実施致しました。また搬送用担架を借用して「非常時の負傷者の搬送を想定した訓練」を実施し、その様子をホームページの「きんぞうチャンネル」で動画配信致しました。利用者様と非常時の対策と対応を共有し、万が一の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> <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、「感染症ガイドライン」の作成等の対策によって、安全に施設を利用できるように努めている。 ・当初、施設利用者の参加を想定していた避難訓練は新型コロナウイルス感染症の影響により職員のみの実施となったが、ホームページで訓練の様子を動画配信することで非常時の対策と対応を利用者と共有することができている。 ・「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	25	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	96	92	
総合評価		A (優)	A (優)	

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	5,767,443,292	6,929,322,253	9,278,440,196
売上高	24,265,928,195	27,370,726,013	32,631,024,896
経常利益	647,991,904	1,090,546,866	941,700,138
当期利益	361,416,612	760,709,485	627,125,461
経常収支比率	102.7%	104.1%	103.0%

※ 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	23,710,941,793	26,666,771,635	31,801,524,912
経常収益	24,358,933,697	27,757,318,501	32,743,225,050
経常収支比率	102.7%	104.1%	103.00%

○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

政府が掲げる「地方創生」政策は、新型コロナウイルス感染症が拡大するなかにおいても継続しており、地方自治体においては財政再建と地域活性化のため自治体が提供するサービスを民間に委託するニーズは高まっております。また、コンパクトタウン・スモールタウン化構想のもと、住民サービスの効率的な運用を目指した施設の統合が進められるとともに、少子高齢化による行政サービスのコストアップと人手不足が、行政サービスのアウトソーシング市場を確実に伸長させる要因となっており、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受託現場数が大きく増加するとともに、施設管理・図書館運営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いたしました。以上の結果、売上高合計は326億31百万円（前年同期比19.2%増）となり、営業利益は、8億39百万円（前年同期比15.4%増）経常利益は9億41百万円（前年同期比13.6%減）となりました。