

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和4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
	利用案内掲示数		4か所	4か所
	アンケート数		80件	24件
	利用者意見反映数		1件	1件
	利用者満足率		80%	92%
	業務改善数		2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
	25	Ⅱ	0.8	20	Ⅱ	0.8	20

指定管理者コメント

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。

②市民に対する利便性と平等性の確保について、新型コロナウイルス感染症の影響により、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。

③アンケートについて、今年度も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。

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、5件の改善（会議室等壁の修繕・廊下窓修繕・中会議室エアコンの修繕・館内の電灯修繕・物入れの清掃整理）を行いました。

施設所管課コメント

- 施設の管理運営方針に関し職員相互に理解を深め、研修会等にも参加し、適正な運営を行っている。
- 令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴い休館等の期間があったが、利用条件等の掲示や利用の承認等を適切に行い、利用者の利便性の向上並びに平等性の確保が図られた。

(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		39,500人	10,006人			
	記事の掲載回数		2回	1回			
	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	Ⅱ	0.8	16	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39,500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。</p> <p>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。</p> <p>まだまだ先行は不透明ですが、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6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。</p> <p>まだまだ先行は不透明ですが、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防止に伴う、休館や利用制限等の影響に加え、水害や感染症拡大により市全体の市民活動等が低迷しており利用者数は計画を下回った。現段階では以前のような利用状況への回復は見込めない状況にある。しかしながら開館期間中は、施設内の消毒や入口での検温・消毒等、利用者への感染対策の実施や周知を適切に実施しており、安全な施設利用が図られた。</p> <p>・地域住民や関係団体等との連携事業については、令和4年度も実施できなかったが、令和5年度においては徐々に再開できると思慮されるので、感染状況を鑑み再開可能な場合には、第六地区コミュニティ推進協議会やそのベ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		
	経費削減額		39,192円		99,959円		
	経費削減率		3%		8%		
	施設修繕数		2件		4件		
	業務委託見積合わせ実施件数		2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館内に節電協力の掲示や声掛けなどを行い、節電や空調管理に努めました。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。（会議室等壁の修繕・廊下窓修繕・中会議室エアコンの修繕・館内の電灯修繕）</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・例月の事業報告書及び利用料の収支手続きは、適切に行われている。 ・節電などで経費を削減しつつも、施設は清潔に保たれており、利用者が気持ちよく利用できる環境が整えられている。 ・会議室の壁など、簡易的なものは職員が行い経費の削減が図られている。 						

(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			3人	3人	
	報告書期限内提出			100%	100%	
	研修会参加回数			2回	4回	
	研修会参加者数			3人	5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	I	1.0
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、研修会の回数の減や受講者の人数制限等ありましたが、防火管理者研修・オンラインによる虐待防止等の受講を行い、また、救急法等講習会では、福寿園にて合同講習会をすることにより職員間の交流も含め、共通認識をすることにより職員の質の向上に努めました</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	<ul style="list-style-type: none"> ・防火管理者等、適正な職員配置が行われ、安全管理に配慮し適切な施設の維持管理が図られている。 ・対面での研修が難しい中でも、オンラインでの受講など柔軟に対応され、職員の資質向上に努められたことが見受けられる。 					

(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	
	定期安全点検実施回数			12回/年	12回/年	
	損害賠償保険の加入			100%	100%	
	事故発生件数			0件	0件	
	消防訓練実施回数			2回	2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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
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のですが、できるだけ参加いただくようお願いし、水消火訓練にも協力いただくことができました。</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している。 ・緊急時の危機管理体制についても、マニュアルや消防計画の作成、施設全体での消防避難訓練の実施などが行われ、緊急時への備えができています。 ・個人情報については、今後も適切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	20
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	12	12.5
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	15	14.2
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	20	18.5
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16	15.8
評価点合計	100	83	83	81
総合評価		A (優)	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

○平等利用の確保とサービス向上の取組み
・アンケートの回収について工夫してもらいたい。

○施設の効用を最大限に発揮する取組み
・利用者は高齢者が多いようなので、広報媒体は限られるのは理解できるが、もっと情報発信に取り組んでもらいたい。

○施設の管理を安定して行うための取組み
・オンライン研修に取り組むなど工夫が見られる。

○施設の安全対策、危機管理体制の取組み
・複合施設となっているので、施設ごとの境目などに監視カメラを設置するなどしてもらいたい。

○その他
・3つの施設が複合しているところで、それぞれの所管課の考えの違いがあると思われる。評価指標の立て方に疑問を感じた部分がある。第2次評価を支持するが、今後の検討課題としてもらいたい。

(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	令和2年3月期	令和3年3月期	令和4年3月期
資産総額	1,970,659,890	1,906,373,129	1,983,652,461
売上高	878,123,933	873,947,307	825,285,169
経常利益	-75,756,815	-43,364,759	-82,602,966
当期利益	-75,042,296	-44,559,175	39,099,727
経常収支比率	95.3%	95.3%	90.9%

※ 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	令和2年3月期	令和3年3月期	令和4年3月期
経常費用	957,211,747	919,267,844	910,352,088
経常収益	881,454,932	875,903,085	827,749,122
経常収支比率	92.1%	95.3%	90.9%

○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。