

## 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	栃木市大平地域福祉センター（ふるさとふれあい館）
	所在地	栃木市大平町真弓1396番地
	施設内容	大平地域福祉センター
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	栃木県栃木市今泉町2丁目1番40号
	主な業務内容	地域福祉事業の推進・ボランティア活動の振興・介護保険事業の実施・障害者総合支援法の実施

## (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	250件	126件
	利用者意見反映数	3件	5件
	利用案内掲示数	3カ所	3カ所
	利用者満足率	86%	92.9%
	業務改善数	3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	<p>①栃木市地域福祉センター条例等に基づき、センターの運営方針を定めて職員に周知し管理運営を行いました。</p> <p>②利用者には平等、公平に対応するよう心掛けるとともに、センターの案内等をホームページ等に掲載し、利用促進を図りました。</p> <p>③アンケート実施期間を延長しより多くの意見を反映出来るようにした。また、アンケート結果を基に要望等の把握、改善に努め、92.9%の方から利用満足の評価を受けています。</p> <p>④苦情解決に関する規程に基づき苦情相談窓口を設置し、苦情担当者を選任して、苦情に対応する体制を整えています。</p>
-----------	---

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートによる要望への対応が適切になされている。アンケート数は目標値を割ったが、利用者意見反映数や業務改善数が目標値を上回ったことは評価できる。次年度以降については、アンケート実施期間の延長に加え、効果的なPR方法を検討されたい。</li> <li>苦情処理については、「苦情に関する規定」を定め苦情相談窓口を設置し、対応する体制が整っており、適正に対応がなされている。</li> <li>以上のことから、評価ランクⅡとする。</li> </ul>
-----------	--

(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		10,000人		14,018人		
	広報紙発行数		6回/年		6回/年		
	地域との協働事業数		5回		4回		
	協働等事業参加者数		8,000人		13,358人		
	自主事業数		15事業		18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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①事業計画に基づき各種事業を実施しました。            災害対応や感染症予防に注意しながら、市所管課と連携を図り開館に努めました。</p> <p>②日本伝統文化体験で、利用団体指導により和楽器体験講座を実施しました。</p> <p>③本会機関紙「ふくぴーだより」やホームページ、地域限定タウン誌「すまいる」等による広報活動を積極的に行っています。</p> <p>④地域との協働事業として、大平地域自治会社協への支援、学習支援、オレンジカフェへの協力、地域まちづくり実働組織が作成したパネル展等を実施しました。            また、夜間利用を希望する団体には、平日午後9時まで自主管理による貸出しを行っています。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館時間の延長を行うなど、利用者の利便性を考えた対応は評価できる。</li> <li>・自主事業においても、計画値及び昨年度実績値（17事業）を上回ったことや、ロビーを活用した新規事業を実施したことは高く評価できる。</li> <li>・5項目中3項目で大きく目標値を達成したことから、評価ランクをIとする。</li> </ul>						

(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		150,000円	214,291円			
	経費削減率		5%	5.0%			
	見積合せ実施数		5件	6件			
	施設修繕数		6カ所	15カ所			
	備品等更新数		1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
	15	I	1.0	15	I	1.0	15
指定管理者コメント	<p>①収支手続きなどは、会計責任者、出納責任者及び会計職員の3者を置き、相互のチェックを行うとともに監事や税理士による外部監査により、適切に行いました。</p> <p>②コピー用紙の両面利用やミスコピーの裏面利用、事務用品の節約など経費節減を心掛けするとともに、照明に関してLEDへの交換を順次行うことで、光熱水費の削減に努めました。</p> <p>③保守点検等の業務委託は複数業者間の競争により、経費の削減に努めました。</p> <p>④修繕が必要になった箇所は、速やかに修繕し利用者に不便が無いように努めました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電灯改修の際に消費電力の少ないLED機器を導入している。</li> <li>・業務委託においてはすべての委託について見積もり合わせを実施することにより、業務水準を低下させることなく適正に経費の削減が行われている。</li> <li>・経費削減額及び経費削減率は計画値を上回っており評価できる。</li> <li>・修繕について、計画値を大きく上回り修繕を実施しており、利用者に不便が無いように迅速に対応していることが窺える。また、利用者の安全確保のため、誘導灯や夜間照明の修繕、非常灯の改修を実施していることを評価し、ランクはIとした。</li> </ul>						

(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			6人	8人	
	研修会参加回数			5回	7回	
	研修会参加者数			5人	8人	
	経常収支比率			95.0%	90.9%	
	勤務時間数(1人当り)			7.75時間	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センター業務の管理経験のある職員を配置し管理するとともに、隣接するデイサービスと連携し必要に応じて支援できる体制を確保しました。</p> <p>②月間スケジュールを各職員へ配布し、それぞれの業務の共通理解を図っています。更に職員の資質向上のため、積極的に研修会に参加しました。</p> <p>③各種税金や各種社会保険については、適切に納入し未納はありません。</p>					
施設所管課コメント	<p>・ 職員の人的体制については適正に配置されており、不測の事態に対しても母体である社会福祉協議会より応援体制が確保されている。</p> <p>・ 職員間の共通理解を徹底するため毎日の打合せを行っており、職員のスキルアップのための研修に積極的に参加し、様々な施設利用者に対応できるよう準備されている</p> <p>・ 経常収支比率が目標値を下回ったことを踏まえ、評価ランクはⅡとする。</p>					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価要素	①	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	② 緊急時の危機管理体制等が確立されているか					
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか					
	④	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		319回		319回		
	訓練実施回数		2回		3回		
	安全講習会等参加者数		1人		5人		
	訓練参加者数		60人		62人		
	事故発生件数		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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①劣化した消防設備等の修繕を実施し利用者の安全確保を実施した。また、職員による巡回確認を行い危険個所の確認及び事故防止に努めました。</p> <p>②消防訓練及び洪水時避難訓練及び消火訓練等を年3回実施しました。</p> <p>③緊急電話連絡網や火災時の自衛消防隊を編成し、事務所内に組織表及び連絡表を掲示しました。また、普通救命講習会を受講し緊急時に職員が対応できるようにしました。</p> <p>④個人情報保護規程を職員へ周知し、個人情報の取扱等に配慮しています。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消防設備等の修繕を実施し、危険個所の確認等も徹底されており、利用者の安全確保がなされている。</li> <li>・危機管理マニュアルを独自に作成しており、利用者の急病や怪我、緊急時の対応が状況別に整理されていることや、AEDの設置および講習の受講を実施していることは高く評価できる。</li> <li>・訓練参加者数についても、目標値及び昨年度実績値（56人）を上回ったことは評価できる。</li> <li>・以上のことから、評価ランクをⅡとする。</li> </ul>						

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	20	20	
(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	16	16	
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16	
評価点合計	100	87	87	
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	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	1,906,373,139	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	92.1%	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	92.09%	95.28%	90.90%

○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。

※令和4年3月期（令和3年度）の当期利益が前期（令和2年度）に比べて大幅に増加した理由は、平成31年4月市から譲渡を受けた大平高齢者デイサービスセンターまゆみの建物について、固定資産の計上漏れが判明し、120,911,850円の特別収益（固定資産受増益）を計上したためであります。

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み (共同事業体用)

《 別紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			



○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	

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

直近3カ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			



○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	