

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		500件	1,073件			
	利用者意見反映数		3件	3件			
	利用案内掲示数		10ヶ所	10ヶ所			
	利用者満足率		95%	98%			
	業務改善数		2件	16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って、誰もが利用しやすい様に致しました。自主事業の自主講座は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致しましたが、可能な限り希望者全員が参加して頂ける様に調整致しました。また独身勤労者の婚活支援「ふれあいパーティー」「ふるさと婚」も男性の参加希望者が多く、女性とのバランスを考慮して抽選と致しましたが、女性の参加者数や新型コロナウイルスの感染状況に応じては、企画内容等を再考して、より多くの方にご参加頂ける様に努めました。</p> <p>③ アンケート調査は館内1,2階に常設のアンケート箱を設置して、週に1度内容を確認致しました。また貸室利用者や自主事業参加者様を対象に利用目的を考慮した内容で定期的実施し、頂いたご意見・ご要望はご利用者様との大切なコミュニケーションの場として、真摯に受け止め「皆様からの声にお応え致します」として返答し館内掲示やホームページに掲載致しました。</p> <p>【意見反映 3件】 1・駐車場のライン補修整備 2・清掃手順の改善の業務改善 3・ふれあいパーティーでの紹介名を変更</p> <p>【業務改善 16件】 1・自主講座名簿の簡素化(色分け区別)2・節電プロジェクト参加(北海道電力)3・ホームページのスマートフォンの最適化 4・婚活セミナー男性個別相談対応 5・アンケートの対象者の年齢枠を拡大(キッズ&親子の意見) 6・子ども用イベント参加キャンペーン実施(クリスマス・お年玉)7・利用者参加型のAED講習主催 8・防災とエコ推進講座開催 9・日常点検巡回+PMS安全管理チェック追加 10・企業向けDM発送 11・漏水防止(水道メーターチェック毎週)12・婚活パーティー参加者インタビュー 13・広報誌に発行ナンバー記入 14・障害者就労施設からの物品調達(2件)15・アンケートの回数を計画値の3回から15回に増やしました。16・貸室の紹介を動画配信してより分かり易く改善致しました。</p> <p>④ 利用者からアンケートや直接窓口で苦情を頂いた場合は真摯に受け止め、全職員で共有し、「苦情処理マニュアル」に基づき迅速かつ適切に対応させて頂いております。常に利用者様とのコミュニケーションを図りご意見をお伺いした結果、今年度も苦情はありませんでした。</p>						
	<p>施設所管課コメント</p> <p>・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に努めている。状況に応じて企画内容を再考するなど工夫して利用者の満足率を高めていることが評価できる。</p> <p>・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。</p> <p>・計画値を大幅に上回った業務改善数から見て利用者にも寄り添った対応をしていることで苦情がなかったことも評価できる。</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		18,900人	26,731人			
	広報誌発行部数		1,000部	1,400部			
	ホームページ更新回数		75件	99件			
	新規事業数		2事業	2事業			
	自主講座等参加人数		延べ3,540人	延べ6,388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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①職員は施設の設置目的や特性を理解すると共に施設内には基本方針を明文化して掲示し適切な施設運営に努めました。</p> <p>②施設の広報誌「きんぞう新聞」5回と子育て世代を対象にした「ちびぞう新聞」3回を発行致しました。配布する広報誌全部に発行番号を記入し年度末にラッキー番号を発表して当選者には記念品を進呈し、広報誌を通じて施設に関心をもって頂き来館への誘因となる様に努めました。</p> <p>・ホームページの更新は職員が年間99回更新し、イベントの告知から報告まで公共施設として鮮度と信頼性の高い情報を提供致しました。また、ホームページをリニューアルし、スマートフォン用に最適化・SNS媒体とリンクすることでユーザーの利便性を高め、新規利用者の増加に努めました。</p> <p>・勤労者の為の婚活支援としてパーティーやセミナー参加者を対象にアンケート形式の「結婚意識調査」を行い、結婚に関する取り組みや悩みをお伺いし希望者には個別相談に対応しご成婚への支援に努めました。</p> <p>・防災対策とエコ活動を楽しみながら親子で学んで頂く「防災+ECO=楽×楽講座」を開催し不用品を再利用した避難用マイリュックを作成し、講座の様子をホームページでも動画配信して勤労者世帯の利用者増加に努めました。</p> <p>③お子様対象のイベントとしてきんぞうくんの衣装をデザインする「子供デザイナー募集」や新春お年玉企画「絵馬祈願」を実施しホームページに掲載すると共に作品を1階ロビーに掲示して来館者の憩いの場と致しました。</p> <p>・貸室の利用促進の為ご利用者様を対象に、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> <p>・多目的ホールの個人利用は(市内2時間1人100円と低料金での利用が可能)な為、十分な感染対策を実施し、サービスの継続に努めました。</p> <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> <p>・施設の避難訓練を利用者と共に年2回(9月・2月)実施し、今年度は新たに消防署より講習用のAEDとマネキンを借用しプロジェクターを使って「コロナ禍における一次救命処置」講習を実施し利用者との連携に努めました。</p>						
	施設所管課コメント	<p>・利用者数と自主講座等参加人数が計画値を大幅に上回った。子ども向けのイベントを企画したり、利用者や連携した救命処置講習を実施するなど、利用者呼び込む事業ができていたことが評価できる。</p> <p>・広報誌の発行部数も計画値を上回っており、工夫した広報活動が来館への誘因となっている。</p> <p>・ホームページにおいては頻繁な更新をはじめ、リニューアルしたことで利便性が高まり新規利用者の増加に繋がったことも思料される。</p> <p>・新規事業も利用者のニーズにこたえたものであり、利用者増加に繋がったと評価できる。</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		220,000円	-248,385円			
	経費削減率		9%	-9%			
	見積もり合わせ実施数		3件	2件			
	施設、備品修繕等数		6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	Ⅱ	0.8	12	Ⅲ	0.6	9
指定管理者コメント	<p>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。</p> <p>②施設経費の削減は利用者様の立場にたち施設利用に不便のない範囲で経費の削減に努めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で節電が難しい季節も天候や利用状況に応じて利用者には不快感を与えない範囲で節電に取り組みました。 ・備品や消耗品は計画的に購入し可能な限り再利用を心掛け資源の無駄遣いをしない様に努めました。 ・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協力して手作りし、施設のオリジナリティを出しながら経費削減に努めました。 ・館内の日常清掃や滑り止めのワックスがけは業者に委託せず、職員が行い施設の美化と現状の把握に努めました。 <p>③適切な点検計画を組み、緊急性、重要性を優先して今年度は7件の修理を実施致しました。計画的な修繕を行う事で施設・設備の状況を把握し施設の延命化・劣化対策を図りました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・備品等は公共物であることを自覚し取り扱いには十分に注意すると共に、備品に取り扱い説明書を添付して利用者様にも大切に使用して頂く様に依頼し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。 ・簡単な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い経費の削減に努めました。 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コピー用紙は100%再生紙を使用し自主事業等のイベントでも積極的にエコ商品を使用して「エコライフの推進」に努めました。 						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・収支手続きは社内規定に基づき適正に行っている。 ・経費削減額が下回っているが、利用者の増加により施設経費の削減が厳しいところと物価高騰に加え、原油価格高騰対策指定管理業務補助金が対象外となったことも思料される。しかしながら、利用者には不快感を与えない範囲で経費削減に取り組みつつ、2社以上の見積合わせを行い優先順位をつけて施設や備品修繕を実施したことが評価できる。サービス低下に繋がらないことを前提としながら、継続して経費削減に努めていただきたい。 						

(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		5回		6回		
	研修会参加者数		延べ21人		延べ26人		
	勤務時間数（一人当たり）社員		40時間／週		40時間／週		
	勤務時間数（一人当たり）アルバイト		25時間／週		25時間／週		
	経常収支比率		100%		102.7%		
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	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い「スキルアップ研修」「個人情報保護」「マナー研修」「ワークサポート」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、日常業務やイベント・講座企画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102.7%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	・運営方針を理解した職員の配置については計画値どおりであり、適正といえる。						
	・施設職員として必要な知識に関する研修会を開催し受講しており、職員資質向上に努めている。						
	・会社の経常収支比率においては、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。						

<div style="background-color: #e0f2f1; padding: 5px;">(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み</div>							
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		41人		
	避難訓練実施回数		2回		2回		
	避難訓練参加者数		延べ30人		延べ77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	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、水道メーターのチェックを実施し安全な施設運営に努めました。</p> <p>・コロナウイルス感染防止の為、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、備品の使用前後はこまめに消毒致しました。また対面する受付や事務所内にはクリアシートを設置して感染対策に努めました。</p> <p>・ドーム型防犯カメラ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>						
	<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9項目)は毎年内容を確認し、今年度は「不審者侵入対策」に関する追加事項を記載し職員全員が危機管理意識をもって施設運営に努めました。</p> <p>・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>						
	<p>③避難訓練は栃木市消防署様に水消火を借用し利用者参加型の避難訓練を年間2回(9月・2月)実施し77名にご参加頂きました。また今年度は新規に講習用のAEDとマネキンを使用して利用団体と共に心肺蘇生法講習として「救急車が来るまでに一次救命処置(心肺蘇生とAED)」講習を実施し、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> <p>・施設においてのお預かりした個人情報の管理は、鍵付きの書庫にて書類を管理すると共に、個人情報が適切に管理されているかを全職員が十分注意し「PMS:個人情報保護マネジメントシステム」に従い毎日やるべき事項の確認を月1回は必ず実施し情報漏洩の防止に努めました。</p>						
	<p>施設所管課コメント</p> <p>・巡回チェック表による毎日の施設内外の巡回や適切な定期点検を実施したことで、故障や危険箇所の発見から修繕に繋がり、事故の発生件数0件を達成した。</p> <p>・「危機管理マニュアル」に「不審者侵入対策」を新たに追加したことで危機管理意識の向上に繋がったことが評価できる。緊急時の対応については、今後も引き続き気を配っていただきたい。</p> <p>・救命講習会参加者数および避難訓練参加者数は計画を大幅に上回り、利用者とは非常時の対策と対応を共有できたことが評価できる。</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	25	25	25
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	20	18.2
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	9	10.6
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	16	16.8
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20	20
評価点合計	100	93	90	90.6
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	<ul style="list-style-type: none"> ○平等利用の確保とサービス向上の取組み <ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度が高い点が評価出来る。 ○施設の効用を最大限に発揮する取組み <ul style="list-style-type: none"> ・婚活支援事業は継続して開催していることが高く評価出来る。 ・HPの更新もしており、様々な企画をしている点が評価出来る。 ○施設経費の削減の取組み <ul style="list-style-type: none"> ・物価高騰にも関わらず、経費削減に取り組んだと評価出来る。 ○施設の管理を安定して行うための取組み <ul style="list-style-type: none"> ・研修を行い、職員のモチベーションの向上に努めている。 ○施設の安全対策、危機管理体制の取組み <ul style="list-style-type: none"> ・利用者も参加した救急救命講習について、継続して実施してもらいたい。 ・救命講習の参加も多く安全管理に努めている。 ○その他 <ul style="list-style-type: none"> ・婚活支援事業は継続して開催してもらいたい。

(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	6,929,322,253	9,278,440,196	9,232,228,818
売上高	27,370,726,013	32,631,024,896	37,005,043,050
経常利益	1,090,546,866	941,700,138	961,311,011
当期利益	760,709,485	627,125,461	612,625,413
経常収支比率	104.1%	103.0%	102.7%

※ 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	26,666,771,635	31,801,524,912	36,161,104,152
経常収益	27,757,318,501	32,743,225,050	37,124,628,961
経常収支比率	104.1%	103.0%	102.7%

○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

当社を取り巻く事業環境は、少子高齢化社会が及ぼす人手不足等の社会課題の蓄積や断続的な新型コロナウイルス感染症拡大による生活様式の変化への対応が求められるなど、大きな変革期を迎えています。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の影響下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。さらに、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一方で、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ます。このような環境のもと、特に力を入れている学童保育・児童館・子育て支援受託業務においては、全国の自治体から新規案件254クラスを受託するなど受託現場数が大きく増加したことに加え、新たなコンテンツの開発にも注力してまいりました。そして、施設管理・図書館運営及び学校給食受託業務等においても、多くの自治体からの案件を受託し、立ち上げ後の運営も堅調に推移いたしました。また一方で、新型コロナウイルス感染症の拡大により、一部施設において利用者数の減少や休業等の影響を受けたものの、ワクチン集団接種の会場運営等の新たな受託業務の獲得もあり業容が拡大し、引き続き大きく躍進いたしました。以上の結果、売上高合計は370億500万円（前年同期比13.4%増）となり、営業利益は、8億4300万円（前年同期比0.5%増）、経常利益は9億6100万円（前年同期比2.1%増）となりました。