

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和5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	
	利用案内掲示数			3か所		3か所	
	アンケート数			19件		16件	
	利用者意見反映数			1件		6件	
	利用者満足率			80%		94%	
	苦情数			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	・施設運営の基本方針を明文化。表示箇所を前年度より増やし、職員が理解できるよう努めました。 ・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。 ・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。（企業見学の実施、防災講座の内容反映、防犯講座の実施、調理実習の充実等） ・利用者や家族へのアンケート調査（回答数：利用者10名・家族9名）において、利用者向けアンケートにおいて、アンケート実施時に利用を辞めたため未回答である方、家族向けアンケートにおいて、家族と別居しているとの理由により未回答になっている方がおります。そのため、回答率は利用者90%（調査数10名中9名回答）、家族78%（調査数9名中7名回答）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89%の方が満足（回答数9名中8名）との回答を得ました。※家族から回答のあったものについては100%が満足（回答数7名中7名）との回答を得ました。 ・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朝・夕のミーティングにて言葉遣いには細心の注意を払うよう指導しました。						
施設所管課コメント	運営方針を明文化し、職員間の共通理解がされており、施設利用の利便性・平等性の確保に配慮がある。 アンケート調査の結果、回答数についてはやむを得ない理由によって計画値より下回ったが、満足率は計画値を上回り昨年度の90%をさらに上回ったことは非常に高く評価できる。 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います。 苦情については、事後の対応が行われ、改善が図られている点は評価できる。						

(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			年間1,040人	年間888人	
	広報紙発行数			年6回	年6回	
	ホームページ更新数			年2回	年0回	
	新規事業数			1事業	1事業	
	地域との協働事業数			5事業	9事業	
	協働等事業参加数			延べ50人	延べ95人・1企業・1店舗	
	自主事業数			8事業	12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
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6
指定管理者コメント	・ 自主事業は利用者の意見・要望を踏まえ、当初の事業計画書と比較して実施事業数を増やし、管理運営を行いました。 ・ 利用者数の目標値には届きませんでしたが、利用者の増加に向けパンフレットをリニューアルし、周辺施設への配布、藤岡ふくしまつりへのブース出店やグループホームへ訪問しての施設紹介を行うなど、広報活動に努めました。 ・ 利用者の身体状況や家族の都合に合わせた受入や送迎を実施しました。 ・ 新規事業として地域住民協力のもと農作物を栽培し、収穫したものを高齢者サロンや地域住民、市内店舗、近隣住民の方へ利用者と共に配布をすることで、地域との交流を積極的に図りました。 ・ ボランティアの継続的な参加や、藤岡ふくしまつりにて学生の協力を得ながら施設紹介のブース出店を行うなど、協働事業の計画値と比較し、実施数を増やすことで利用者の社会参加の機会提供と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。					
施設所管課コメント	利用者数は計画を下回っているが、コロナの影響で利用者が一時的に利用者が600人を下回ったが、現状まで回復していることは評価できる また、地域との協働事業や自主事業などの参加機会をより多く設けたことや、参加者数が計画値を大きく上回っていることも、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、評価できる。 利用者の心身状態や家族の都合に配慮していること点については致し方ないと部分もあるが、魅力的な事業などについて、ホームページなど多様な媒体を活用してもらいたい点は改善の余地がある。					

(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	
	見積合わせ実施数			4件	3件	
	施設修繕数			1件	5件	
	省エネ対策（電気使用量）			前年度使用量以下	前年度使用量以下 (3%減)	
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
	15	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	・指定管理料等の手続きを適切に行いました。 ・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。 ・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庭木の剪定や除草剤散布の実施） ・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）					
施設所管課コメント	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らないようにする前提の下、電気使用量について、連日の猛暑にも関わらず具体的な目標設定を行い、特に昨年度大幅に（9%）削減を達成したうえで、今回さらに削減となったことについては評価できる。 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も評価できる。					

(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	団体の財政状況等は健全であるか <別紙参照>				
	⑤	各種税金や社会保険料等は適切に納められているか				
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			延6人	延9人	
	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	Ⅲ	0.6	12	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	・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） ・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。 ・インフルエンザ予防接種費用の助成を行いました。 ・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。					
施設所管課コメント	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いる。 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。					

(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			243回	243回	
	事故発生件数			0件	0件	
	避難訓練実施回数			3回	13回	
	避難訓練参加者数			延27人	延45人	
	防犯訓練実施回数			1回	1回	
	防犯訓練参加者人数			9人	6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	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	・ 毎日の安全点検（施錠確認、火の元確認、整理整頓等）、台風等災害時の安全点検を行いました。 ・ 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。 ・ 不審者侵入時に避難通報等対応できるよう、防犯講座を実施しました。 ・ 避難訓練に加えて、利用者毎に防災マイボトル作成や避難所までの経路確認等図上訓練を実施し、マイ・タイムライン等アプリを活用し理解の確認を行うなど防災力向上に努めました。 ・ 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。					
施設所管課コメント	利用者の安全確保のために、点検を継続的に行い、事故発生件数が0件であることは評価できる。 避難訓練は火災・水害・地震などを想定し、なるべく全員が参加できるようそれぞれ複数回開催しており、防災に対する意識の高揚が見られ、防災計画マニュアルの再確認の意味もあり、高く評価できる。 また、加えて、図上訓練を実施し防災力を高める努力は評価できる。					

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	20	20	20.0
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	12	12	12.3
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	12.4
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	12	16	15.9
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16	16.0
評価点合計	100	72	76	76.6
総合評価		B (良)	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

- ・ 広報活動や事業のPRが不十分なので、活動内容をホームページで広く宣伝してもらいたい
- ・ 社会参加や自立した方の数を数値目標にしてほしい
- ・ 利用者が利用しやすくなるように配慮している
- ・ 支援や協力をしてくれる企業の紹介をするなど、協力企業のPRをすると受け入れる企業も出てくるのではないかと
- ・ 利用者満足度も高く、適切なサービス提供を心掛けている
- ・ 利用者数の回復傾向がみられるものの、利用者の固定化など課題もみえる
- ・ 地域性のある食べ物を提供して地域との交流を図りながら事業を行っている
- ・ 施設の老朽化による修繕が見込まれるが、計画的に取り組んでももらいたい
- ・ 光熱水費の削減に努めている
- ・ 職員の配置について、配慮している様子がうかがえた
- ・ 安全対策や避難訓練は対策がとられていて評価できるが、防犯訓練にも努めてもらいたい

(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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	令和3年3月期	令和4年3月期	令和5年3月期
資産総額	1,906,373,129	1,983,652,461	1,965,766,261
売上高	873,947,307	825,285,169	807,520,501
経常利益	△ 43,364,759	△ 82,602,966	△ 78,435,421
当期利益	△ 44,559,175	39,099,727	△ 78,285,914
経常収支比率	95.3%	90.9%	91.2%

※ 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3年3月期	令和4年3月期	令和5年3月期
経常費用	919,267,844	910,352,088	888,350,143
経常収益	875,903,085	827,749,122	809,914,722
経常収支比率	95.3%	90.90%	91.2%

○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4年度末日における本会全体の財務状況は、介護保険事業収益や障がい福祉サービス等事業収益の減により経常収益が減少しましたが、人件費や事業費を抑えることができたため、前年度より赤字幅を少なくすることができました。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。