

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	600件	1,046件
	利用者意見反映数	3件	4件
	利用案内掲示数	11ヶ所	11ヶ所
	利用者満足率	95%	99%
	業務改善数	2件	14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	①施設運営の基本方針をサポートスタッフを含めて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。
	②施設の利用にあたっては基本条例に基づき、平等性の確保に努めると共に利用者の立場に立って誰もが利用し易い様に致しました。貸室の予約受付を忠実に厳守し、自主講座は定員を超えた場合は厳正な抽選を実施して平等性の確保に努めました。
指定管理者コメント	③アンケートは貸室利用者（324件）自主講座参加者（586件）イベント参加者（136件）合計数は1,046件で計画値を達成致し、満足率は99%でした。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致します」として返答し、ホームページに掲載すると共に館内ロビー、全貸室に掲示して利用者様とのコミュニケーションを図りました。
	【アンケートの意見反映】 ・利用者アンケート2件【2階洋式トイレ設置 ・ ホワイトボードシート備品設置】 ・参加者アンケート2件【新規音響設備 ・ ふれあいパーティーにフリートークを盛り込む】 【業務改善 14件】 1・玄関前ロータリー整備 2・駐車場混雑状況をホームページに掲載 3・婚活支援ふれあいパーティー専用の申込フォームの設置 4・ふれあいパーティー参加者を対象にwebアンケートを実施 5・2階ロビーに「良縁インフォメーション」コーナーを設置 6・自主講座の見学・体験が可能な「オープンレッスン」を開催 7・新規にX（旧ツイッター）を活用した情報発信 8・子育て世代を対象に「勤労感謝ウィークイベント」を実施 9・自主講座の作品をロビーに掲示活動周知 10・インボイス制度に対応した業務を実施 11・コロナウイルス感染状況に応じた自主事業を実施 12・危機管理マニュアルに「情報の取扱い」を追加。「地震時の対応マニュアル」の見直しを行い令和6年度版に「避難行動判定フロー」、「安全対策」追記 13・心身の健康維持の為全職員が「ストレスチェックテスト」を実施 14・落とし物一覧表を掲示し適切な管理を実施 ④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、速やかに担当課様に詳細を報告致しました。令和5年度は2件のご意見・要望をご報告致しました。 ・婚活支援ふれあいパーティーの参加料金について（男女同額が望ましい） ・ホームページに掲載の周辺地図は出入り口が「北側のみ」との誤解を招きやすい。

施設所管課コメント	・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厳正な抽選を実施することで、平等に施設を利用してもらえるように努めている。利用者の意見を反映する工夫をし、利用者の満足率を高めていることが評価できる。 ・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。 ・計画値を大幅に上回った業務改善数から見ても利用者に関心を持って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。
-----------	---

(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			25,000人	31,634人	
	広報誌発行部数			1,200部	1,800部	
	ホームページ更新回数			85件	95件	
	新規事業数			2事業	4事業	
	自主講座等参加人数			延べ6,000人	延べ6,821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	I	1.0	20	I	1.0
指定管理者コメント	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。 ②施設の広報誌「きんぞう新聞」6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。また配布する広報誌には発行番号を記入しラッキー番号を発表して当選者には記念品を進呈する事で来館への誘因に努めました。 ・ホームページの更新は年間95回全て職員が更新し、運営状況や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。 ・フェイスブックはイベントの告知や報告を中心に15回更新し、新たに若年層向け情報発信のツールとしてX(旧ツイッター)を27回投稿しました。また情報発信はイベントに携わる職員自ら行う事で、より具体的に、分かり易く、親しみを感じて頂けるような広報活動に努めました。 ・婚活支援ふれあいパーティーは平成21年度から68回開催し353組のカップル成立し、今年度も結婚の報告を頂きました。新規にふれあいパーティーのお申込者を対象にWebアンケートを実施し、お申込の段階でアンケートの「結婚意識調査」にご協力頂きました。Youtube「きんぞうチャンネル」にて「ふれあいパーティー案内」動画を公開し、施設内にも“良縁インフォメーション”コーナーを設け、安心して気軽にご参加頂ける身近な婚活支援の広報活動に努めました。 ③【新規事業 4件】 ・要らない物と欲しい物を交換する「物々交換市0円マルシェ」を開催し再利用する事でごみの削減に努めました。 ・廃油を再利用した「廃油石鹸・廃油肥料」を職員が作り、Youtubeで作成工程を公開してECO活動の推進に努めました。 ・新聞紙を使った「新聞スリッパ」と新聞紙＋不用品の衣類を使った「防災スリッパ」を作成し動画配信致しました。 ・教養文化室（和室）を無料開放し余暇の和やかな場所として親子で「リラックス×リフレッシュ」して頂きました。 ・親子でダンス&ストレッチ ～楽しく鍛えて健康な体に！～ を開催致し、休日の余暇を親子ダンスで楽しんで頂きました。 ・自主講座の開催中にどなたでも見学や体験が可能な「オープンレッスン」を開催し受講経験のない方にも無料体験を通じて講座内容の周知とPR活動に努めました。 ・自主講座等参加者数は延べ6,821人にご参加頂き計画値を達成致しました。【添付資料 施設の利用状況P27を参照】 ④・隣接する泉寿園・いまいずみ児童館は、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。 ・栃木市消防署様にご協力を頂き救命講習を実施し、栃木市健康増進課様により糖尿病予防講座を開催致しました。					
	施設所管課コメント ・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。特色のあるイベントを企画することで、利用者呼び込むことができていたことが評価できる。 ・隣接施設と連携し情報共有に努め、利用者と共に避難訓練のほか救命講習を実施するなど地域住民や関係団体等との連携もできていたことが評価できる。 ・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。 ・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。 ・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。					

(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			246,000円	260,060円	
	経費削減率			10%	11.9%	
	見積もり合わせ実施数			3件	3件	
	施設、備品修繕等数			9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
	15	I	1.0	15	I	1.0
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取り適切に管理致しました。					
	②施設経費の削減はサービスの質を確保し、利用者様の立場に立ってご不便のない範囲で経費の削減に努めました。天候や利用状況に応じた対応を心掛け、利用者様に不快感を与えずに節電に取り組み電気使用量は7%削減致しました。 ・館内備品の修理や、イベント用チラシの作成、イベント時の会場装飾等は職員が協力して手作りし、備品の修理も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コスト削減に努めました。					
	③適切な修繕計画に基づき、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。施設の修理や業務の外部委託は見積合わせを行うと共に実施内容を確認し、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。 ・日常清掃や滑り止めのワックスがけ、簡単な修理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。					
	④施設の備品は公共施設の備品である事を認識し取扱いに十分注意して活用すると共に、備品管理台帳に基づいて適切に管理致しました。 ・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、利用者様と一緒に節電に努めました。 ・コピー用紙や消耗品等は、出来る限り再生品やグリーンマーク品を購入し、日常業務に於いてはペーパーレス化やエコライフを心掛け、環境への配慮に努めました。					
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。 ・物価高騰の中、利用者には不快感を与えない範囲で経費削減に取り組んでいる。2社以上を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	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			5人	5人	
	研修会開催数			5回	5回	
	研修会参加者数			延べ21人	延べ27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			102.6%	103.9%	
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	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」「救命講習」「個人情報保護」「マナー研修」「ワークサポート」研修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103.9%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をしており、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。					

(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			延べ50人	延べ60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	I	1.0	20	II	0.8
指定管理者コメント	①適切な点検計画を組み法定点検、定期点検、日常点検を実施し、故障や危険箇所を早期発見して修繕等を行う事で設備の延命化・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の見回りをしました。万が一の非常時に使用する設備の消火器やAEDバッテリー等も定期的に使用期限を点検し、水道メーターのチェックを実施することで、安全な施設運営に努めました。 ・新型コロナウイルス感染症の移行に応じた感染症対策に努めました。貸室の換気や手指用アルコール消毒液を設置、備品の消毒もこまめに実施致しました。					
	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、気象情報等）は毎年内容を確認し、今年度は「情報の取扱いマニュアル」を追記し、「地震時の対応マニュアル」を見直して令和6年度版に反映致しました。また大雨、大雪に等による自主講座の休講時はホームページに掲載すると共に、できる限り参加者様に緊急連絡し迅速な対応で安全管理に努めました。					
	③避難訓練は栃木市消防署様に水消火器を借用し、利用者参加型の避難訓練を年間2回（9月・3月）実施し延べ60名にご参加頂きました。施設で実施の救命講習用以外に健康増進課様主催の「AED講習（救命入門コース）」に職員2名が参加し、安全への知識を深め施設運営に努めました。					
	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の保護に関する法律施行条例を遵守し、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。 ・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。					
施設所管課コメント	・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。					
	・「危機管理マニュアル」に「情報の取扱いマニュアル」を追記し、「地震時の対応マニュアル」を見直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。 ・避難訓練参加者数は計画を上回り、利用者と非常時の対策と対応を共有できたことが評価できる。					

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	25	25	
(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	20	16	
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	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	9,278,440,196	9,232,228,818	11,077,213,931
売上高	32,631,024,896	37,005,043,050	43,169,711,984
経常利益	941,700,138	961,311,011	1,620,913,049
当期利益	627,125,461	612,625,413	907,685,435
経常収支比率	103.00%	102.66%	103.90%

※ 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	36,161,104,152	31,801,524,912	41,677,281,159
経常収益	37,124,628,961	32,743,255,050	43,301,492,416
経常収支比率	103.00%	102.66%	103.90%

○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

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。このような環境のもと、成長ドライバーとして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、多様化する子育てニーズに応えるべく、培ってきたノウハウを活かしたコンテンツ開発に注力し、全国の自治体からの受託数が1,570箇所になるなど、大きく成長し続けております。また、施設管理・図書館運営受託業務では、コロナ禍前の水準以上へと回復基調となったほか、福島県では初の受託となる相馬市にリニューアルオープンした「道の駅そうま」の受託運営を開始するなど、受託施設数が18施設増加いたしました。そして、学校給食受託業務では、2022年9月に岡山県玉野市に新たにオープンした「玉野市立学校給食センター」の受託運営を開始したことに加え、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。

以上の結果、売上高合計は431億69百万円（前年同期比16.7%増）となり、営業利益は14億92百万円（前年同期比76.8%増）、経常利益は16億20百万円（前年同期比68.6%増）となりました。