

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和6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 |                | 326件  |     |
|           | 利用者意見反映数                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                 |      | 3件   |                | 3件    |     |
|           | 利用案内揭示数                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                 |      | 3カ所  |                | 3カ所   |     |
|           | 利用者満足率                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                 |      | 86%  |                | 92.0% |     |
|           | 業務改善数                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                 |      | 3件   |                | 3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、公平に対応でき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。また、パンフレットの更新を実施いたしました。</p> <p>③アンケートの実施期間を延長し多くの方の意見を把握できるように努めました。また、施設の管理運営に意見を反映するよう努め、令和6年度利用者アンケートでは92.0%の方から施設の利用に関し「満足」「やや満足」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 | <p>・アンケートによる要望への対応が適切になされている。アンケート数については目標値を大きく上回るとともに、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。</p> <p>・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。</p> <p>・以上のことから、評価ランクⅡとする。</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                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                             |      | 10,000人      |                | 15,326人      |
|                       | 広報紙発行数                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                             |      | 51,000部、6回/年 |                | 51,500部、6回/年 |
|                       | 地域との協働事業数                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                             |      | 4事業          |                | 4事業          |
|                       | 協働等事業参加者数                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                             |      | 8,000人       |                | 28,552人      |
|                       | 自主事業数                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                             |      | 17事業         |                | 16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                                                                                                                                                                                                                                                         | I                                                           | 1.0  | 20           | I              | 1.0          |
| 指定管理者コメント             | ①事業計画に基づき各種事業を実施しました。<br>②利用促進のために、七夕飾りの製作、展示を実施しました。<br>③本会広報紙「ふくびーだより」やホームページ、地域限定タウン誌「すまいる」等により広報活動を積極的に行っています。<br>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示等を実施しました。<br>また、公共性の高い事業・団体で夜間利用を希望する場合には、平日午後9時まで自主管理による貸出を行っています。 |                                                             |      |              |                |              |
| 施設所管課コメント             | ・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ができており、利用者数が計画値を大きく上回ったことは評価できる。<br>・社会福祉協議会主催の福祉事業（自主事業）として、地域のボランティアの協力により学習支援に取り組んだこと、地域の社会福祉法人が実施するオレンジカフェへの協力を行ったことは高く評価できる。<br>・自主事業数のみ目標値を未達成であるが、利用者数や協働事業参加者数が目標値を大きく上回っていることを考慮し、評価ランクをIとする。                          |                                                             |      |              |                |              |

| (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                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                               |      | 110,000円 | 198,000円       |      |
|                 | 経費削減率                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                               |      | 2.0%     | 4.3%           |      |
|                 | 見積合せ実施数                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                               |      | 6件       | 7件             |      |
|                 | 施設修繕数                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                               |      | 8件       | 14件            |      |
|                 | 備品等更新数                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                               |      | 1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 |
|                 | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                | I                                                             | 1.0  | 15       | I              | 1.0  |
| 指定管理者コメント       | ①収支手続きなどの会計処理は、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、監事による監査や税理士によるチェックを行っています。<br>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、職員に対するクールビズやウォームビズの実施、LED照明への順次交換、利用者の方に不快感を与えない範囲での照明の消灯を行い、光熱費の削減に努めています。<br>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。<br>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。 |                                                               |      |          |                |      |
| 施設所管課コメント       | ・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。<br>・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。<br>・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。<br>・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ことから、評価ランクはIとした。                                                                                |                                                               |      |          |                |      |

| (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                                                                                                                                                                                                              |                                   |      | 6人     | 8人             |      |
|                        | 研修会開催数                                                                                                                                                                                                             |                                   |      | 5回     | 6回             |      |
|                        | 研修会参加者数                                                                                                                                                                                                            |                                   |      | 5人     | 7人             |      |
|                        | 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              | ①センター業務の管理経験のある職員を配置して管理するとともに、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。<br>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。<br>⑤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。                                     |                                   |      |        |                |      |
| 施設所管課コメント              | ・職員の人的体制については適正に配置されており、利用者からの福祉に関する相談等に対応するため、母体である社会福祉協議会より専門職の応援体制が確保されている点が評価できる。<br>・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<br>・全ての項目について概ね目標値通りの達成状況であることから、評価ランクはⅡとする。 |                                   |      |        |                |      |

| (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                                                                                                                                                                                                                |                            |      | 313回 | 313回           |      |
|                        | 訓練実施回数                                                                                                                                                                                                                  |                            |      | 2回   | 3回             |      |
|                        | 安全講習会等参加者数                                                                                                                                                                                                              |                            |      | 1人   | 6人             |      |
|                        | 訓練参加者数                                                                                                                                                                                                                  |                            |      | 60人  | 68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 |
|                        | 20                                                                                                                                                                                                                      | Ⅱ                          | 0.8  | 16   | Ⅱ              | 0.8  |
| 指定管理者コメント              | ①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。また、公道にはみ出した高木伐採、剪定を実施し安全確保に努めました。<br>②消防訓練及び洪水時避難訓練等を年3回実施しました。<br>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、AED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。<br>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。 |                            |      |      |                |      |
| 施設所管課コメント              | ・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。<br>・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。<br>・訓練参加者数についても、目標値及び昨年度実績値（62人）を上回ったことは評価できる。<br>・以上のことから、評価ランクをⅡとする。         |                            |      |      |                |      |

| 評価結果                       | 配点  | 第1次評価点<br>(指定管理者評価) | 第2次評価点<br>(施設所管課評価) | 第3次評価点<br>(選定委員会評価) |
|----------------------------|-----|---------------------|---------------------|---------------------|
| (1) 平等利用の確保と<br>サービス向上の取組み | 25  | 20                  | 20                  |                     |
| (2) 施設の効用を最大限に<br>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<br>行うための取組み | 20  | 16                  | 16                  |                     |
| (5) 施設の安全対策、<br>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      |  |