

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		
	利用案内揭示数			11ヶ所	11ヶ所		
	利用者アンケート数			200件	314件		
	利用者意見反映数			3件	4件		
	利用者満足率			95%	97%		
	参加者アンケート数			400件	746件		
	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	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協定に基づき、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。						
	③アンケートは貸室利用者〈314件〉自主講座参加者〈597件〉イベント参加者〈149件〉合計数は1,060件で計画値を達成し、満足率は97%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。また他の公共施設にご協力頂き施設利用者以外を対象に多方面から公正な意見や要望をお聞きする為のアンケートを実施し管理運営に反映致しました。						
	【アンケートの意見反映】4件 利用者アンケート（下足専用スリッパの補充・卓球フェンス購入 参加者アンケート（倉庫ドアノブ修理・洋式温便座新規設置）						
	【業務改善】16件 ＜サービスの提供＞1. 物販（飲料販売）、2. 勤総フェスティバル開催（自主講座受講生に飲料を配布）						
	＜アンケート＞3. 出張アンケート（当施設についてのアンケートを類似施設に依頼して実施）、4. 地元自治会様に防災時の避難所に関するアンケート実施、5. 弊社による指定管理施設利用者へのweb・紙アンケートを実施						
	＜管理運営＞6. スポーツ課様より備品を借用し弊社講師と職員が中心となって利用者様の体力測定を実施、7. 弊社講師によるマザーズセミナーを開催し参加者へ就活応援グッズを提供						
	＜婚活支援＞8. ふれあいパーティーの初参加女性特典ご招待（婚活デビュー応援割特典）、9. 恋・来いレターでイベント情報や成功の秘訣をホームページに掲載、10. パーソナルカラーセミナーの開催、11. 「How to ふれあいパーティー」冊子をパーティー参加者に配布						
	＜ECO・防災活動＞12. 熱中症対策×ECOイベント＝涼縁うちわを作ろうの開催、13. 防災楽々講座（防災頭巾作成）を動画配信						
	＜安全対策＞14. 安全対策の為駐車場に「最徐行標識」表示、15. キュービクルのフェンスに「立入り禁止マーク」を表示、16. Webシステムを利用し個人情報研修と理解度テストを実施						

別紙 1

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。
-----------	--

(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			28,000人	32,126人	
	広報紙発行部数			1,500部	1,600部	
	新規事業数			2事業	2事業	
	地域との共同事業数			1回	2回	
	協働等事業参加者数			延べ25人	延べ24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。事業は年度事業計画に基づいて新規及び継続事業等を実施致しました。 ②新規広報活動としてWEBサイトで婚活成功の秘訣や婚活お悩みQ & A等の「恋♥来いレター」を発信しました。 ・施設の広報誌は発行番号を記入しラッキー番号に記念品を進呈する「きんぞう新聞」を6回と子育て世代を対象にした「ちびぞう新聞」3回を発行し来館への誘因に努めました。 ・ホームページの更新は年間91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20回更新し、若年層向け情報発信のツールとしてXを32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の手で、より具体的に、解かり易く、親しみと興味を持って頂く内容で広報活動に努めました。 ・ふれあいパーティーのお申込時にWebアンケート「結婚意識調査」にご協力頂き、婚活世代の皆様の要望や悩みを把握し、効果的な広報活動を採りPRに努めました。 ・Youtube「きんぞうチャンネル」にてふれあいパーティー紹介動画第2弾を公開致しました。 ・施設内に「良縁インフォメーション」コーナーを設け婚活支援情報の提供・パーティーの様子を紹介致しました。 ③【新規事業】 2件 ・婚活支援の広報活動 恋♥来い（K01＝K01）レターでスタッフが情報発信 ・親子GOEN Café 家庭の日の無料イベントとして開催（GOENクリスマス会） 【継続事業】 ・婚活支援婚活支援ふれあいパーティーは平成21年度から70回開催し360組のカップルが成立致しました。今年度はふれあいパーティー2回・婚活セミナー1回～女性対象パーソナルカラー診断～を開催致しました。 ・健康な生活への支援（糖尿病予防講座・体力測定講座・救命講習） ・勤労者の為の講座開催（就活支援のマザーズセミナー・余暇のリフレッシュの為のタロット占い・新春占い） ・熱中症予防×EC0イベント涼緑うちわの作成し館内に展示 ・勤労感謝イベント～働くきんぞうキャンペーン～を開催 ・勤総フェスティバルを開催し自主講座の無料体験と屋外にて模擬店を出店 ・リユース活動として「0円マルシェ」開催 ・防災×エコの情報発信「防災頭巾の作り方」の動画を配信 ・自主講座等参加者数は延べ6477人（添付資料 施設利用状況P.27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致しました。 ・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。 ・スポーツ課様に備品借用し、利用者の体力測定を実施し健康の維持、向上への支援に努めました。 ・地元自治会の利用者に防災や避難所についてのアンケート実施し、防災意識の高揚を図ると共に、施設の周知に努めました。					
	施設所管課コメント					
	・利用者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し、利用者を呼び込むことができていたことが評価できる。 ・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。 ・隣接施設と連携し情報共有に努め、利用者と共に救命講習や糖尿病予防講座を実施する等、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。					

(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			121,000円	118,935円	
	経費削減率			4.7%	4.63%	
	見積合わせ実施数			3件	3件	
	施設、備品修繕等数			10件	8件	
	備品等更新数			6件	6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	Ⅱ	0.8	12	Ⅱ	0.8
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が、事務経費は削減額・削減率共に計画値の達成に至りませんでした。 ・ホームページの更新やイベント用のチラシ作成等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8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は職員が行い、修理は費用対効果を考慮し、簡単な修理は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。 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点に					

(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			6回	7回	
	研修会参加者数			27人	31人	
	勤務時間数(1人当たり)			40時間/週	40時間/週	
	経常収支比率			103.9%	104.0%	
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。研修や個人情報の確認テスト等はWebシステムを活用し職員の理解度の把握と向上に努めました。					
	・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の対応等子育て世代に働きやすい環境を提供しています。					
施設所管課コメント	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、親切的な対応に努めました。					
	⑤弊社の経常利益比率は104%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/年	2回/年	
	事故発生件数			0件	0件	
	危機管理講習会参加者数			5名	5名	
	訓練実施回数			2回	2回	
	訓練参加者数			延べ50人	延べ100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施設は市有建築物と心得て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・劣化対策を図り安全な施設運営に努めました。 ・「巡回チェック表」に基づき毎日施設内外の見回りを実施しました。 ・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ました。 ・水道メーターの使用料を毎週チェックして漏水の早期発見に努めました。 ②緊急時の対応は、事務所に掲示の「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）令和6年度版に従い施設運営を行いました。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に連絡すると共に、担当課様に状況を報告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100名にご参加頂きました。 ・栃木市消防署様のご協力を頂き当施設主催の救命講習（救命入門コース）を開催し参加者10名と一緒に職員もAEDの取り扱い等を学び知識の習得に努めました。 ・施設主催の救命講習用以外にも健康増進課様主催の「AED講習」に職員が参加しました。 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致しました。全職員が個人情報保護研修としてwebシステムを使つての研修と「個人情報理解度テスト」を実施し個人情報保護対策に致しました。 ・施設において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回は必ず実施する等、複数の対策を実施して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。 ・施設独自の「危機管理マニュアル」を作成している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	12	12	
(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	93	89	
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4年度	令和5年度	令和6年度
資産総額	9,232,228,818	11,077,213,931	12,846,146,880
売上高	37,005,043,050	43,169,711,984	45,897,752,247
経常利益	961,311,011	1,620,913,049	1,781,865,432
当期利益	612,625,413	907,685,435	1,137,616,634
経常収支比率	102.7%	103.9%	104.0%

※ 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4年3月期	令和5年3月期	令和6年度
経常費用	31,801,524,912	41,677,281,159	44,250,089,779
経常収益	32,743,255,050	43,301,492,416	46,035,047,434
経常収支比率	102.66%	103.90%	104.00%

○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

政府が掲げる「地方創生」政策のもと、地方創生の推進に向けた施策に政府・地方自治体一丸となって取り組んでおり、地方自治体においては財政健全化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とともに、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。このような環境の中、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駆使したコンテンツ開発がご好評いただくなど、多くの自治体からの案件を受託しております。施設管理・図書館運営および学校給食受託業務においては、PFIを活用した学校給食センターの運営を開始したほか、自治体および家庭の課題解決の一環として、学童への夏季や冬季等の長期休業期における給食調理提供に向けたテスト運用を実施いたしました。また、行政支援経験を活かしたサービスによる施設の安全性や利便性、図書館アプリの導入等による運営効率の向上を推進してまいりました。以上の結果、売上高合計は458億97百万円（前年同期比6.3%増）となり、営業利益は16億47百万円（前年同期比10.4%増）、経常利益は17億81百万円（前年同期比9.9%増）となりました。