

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価（平成29年度）

施設	名称	栃木市老人福祉センター長寿園
	所在地	栃木市菌部町2丁目14番9号
	施設内容	老人福祉センター
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・障害者自立支援法に基づく事業等

## (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		
	各種サービスの満足度（%）（職員の対応）			80	90		
	各種サービスの満足度（%）（清掃状況）			80	95		
	各種サービスの満足度（%）（館内の設備）			80	90		
	苦情要望に対する対応（7営業日以内に回答した回数）			0	4		
	休園日貸出件数（地域福祉団体等）（回）			5	10		
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施設の設置目的に基づいた管理運営方針を明文化し、朝礼において職員共通理解を深め、指針に基づいた管理運営が行われるように心がけました。</p> <p>②栃木市老人福祉センター条例を遵守し、3園共通の利用券、障がい者や生活保護世帯には、共通の減免カードを発行するとともに、常に公平公正な態度で接遇するよう職員一同が対応しました。また、正面玄関に開園時間・月ごとの休園日等ご案内を大きく見やすく掲示した他、各部屋に使用方法・注意事項等を掲示し、利用者の立場に立った使いやすい施設運営を行いました。地区社協や自治会・シニアクラブ等の地域福祉の催しを休園日に10回開放し、事業協力を行いました。</p> <p>③利用者アンケート・新規講座参加者アンケートを合計4回（前年度1回）実施し、利用者等のご意見を集計分析し要望や意見に対応しました。また、参加者アンケート結果では、利用満足率が100%を記録した講座もあり、新規講座を開催することにより、大きくサービス向上が図られました。</p> <p>また、利用者アンケートでは、前年度に比べ34%増の回答をいただき、より多くの利用者から意見の把握が可能となり、利用者意見傾向と、園の事業展開の差がないことを確認することが出来ました。（健康に関する運動などに関心や参加したい利用者が多いことなど）</p> <p>④園内に意見箱を設置し、広く利用者の意見を募ると同時に、ご意見・苦情については、本会苦情解決に関する規程に基づき適切な対応に努めました。</p>						
	施設所管課コメント	<p>・栃木市老人福祉センター条例や設置目的に基づき、効果的、効率的かつ適正に管理運営を行っているものと評価する。</p> <p>・利用者アンケートの実施回数を増やし、多くの回答を得ることで利用者の要望や意見をより正確に把握し、それらを事業の展開や方向性の確認に活用している点は評価できる。</p> <p>・利用者アンケートにおいて、職員の対応、清掃状況、館内の設備いずれも90%以上の満足度となっており、前年度の数値からも上昇していることから、利用者満足度の向上が窺える。各種サービスのより一層の充実を図り、更に高いレベルの接客・サービスを目指していただきたい。</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		
	記事の掲載回数（回）		2		19		
	基準利用者数の達成（人）		54,200		48,460		
	施設目的に合致したサービスの提供（件）		2		20		
	利用者増加、満足度向上の新規事業数（回）		-		17		
	協働事業数（回）		2		4		
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事業計画書に基づき、記載された事業はほぼ達成されました。 また、利用者からのニーズに対応し、サービスの向上を目的に、事業計画から更に追加し事業展開を実施しました。</p> <p>②市広報誌に事業募集記事を4回掲載するとともに、本会ホームページに利用案内や各種事業を12回掲載し、新規に地域限定タウン誌やケーブルテレビに取材を依頼し利用促進のためPRに努めました。</p> <p>③利用者の利便性を高めるため、開園・閉園時間をそれぞれ30分延長し、開園時間を午前9時から午後5時までとしました。また、回数券購入者へのサービスとして、回数券11枚綴りを5冊購入いただいた利用者には、1回分のご利用を無料とするサービスを継続実施しました。休園日となっていた年末の3日間を開園しました。</p> <p>④休園日に施設を開放し、自治会やシニアクラブ・地区社会福祉協議会の地域福祉事業に年間10回協力しました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者より提出された事業計画書に基づいた適正な管理運営を行っているものと評価する。</li> <li>・開園時間の延長や回数券購入者へのサービスを実施する等、利用者の利便性向上のための取組みを継続的に実施している。</li> <li>・基準利用者数については計画値には届かなかったものの、課題である新規利用者の増加へ向けて積極的な施設PRやサービス提供、複数の新規事業の立ち上げ等を実施していただいた点を高く評価したい。</li> </ul>						

(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		
	コスト管理の徹底（件）（業務委託の際に、競争入札を実施）		11		11		
	コスト管理の徹底（水道光熱費の削減）（％）		3		18.1		
	燃料費の見積合わせ（回）		12		12		
	環境に配慮した管理（廃棄物の減量と再資源化の対策の徹底）（％）		100		100		
	環境に配慮した管理（冷暖房温度の抑制の取組み）（％）		100		100		
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	Ⅱ	0.8	12
指定管理者コメント	<p>①指定管理料の収支手続きを適正に行うとともに毎月、市に利用状況報告書を提出しました。</p> <p>②常に、経費削減に努めており、また、利用者アンケートの結果、職員対応・館内の清掃、設備状況について多くの利用者に満足いただきました。</p> <p>③本会の経理規程に基づき、保守点検等の11の業務について複数の業者から見積を徴し比較するとともに、再委託をする際は、十分に必要性を吟味し経費削減に努めました。また、入浴施設の燃料として使用している灯油については、毎月見積合わせを実施し経費削減に努めました。</p> <p>④備品台帳の作成、建物、設備の自主報告書を作成し、四半期ごとに結果を市に報告しました。館内の節水や空調の温度管理、古紙の再生利用を行った他、紙ごみの分別等廃棄物の減量及び再資源化に努めました。夏季期間、中庭に緑のグリーンカーテンを栽培し、冷房効率を上げ、利用者の皆様に環境への配慮をPRしました。市の取組みである、クールシェア及びウォームシェアとちぎにスペースを提供するなどの協力をしました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理料の用途を毎月報告し、適切な管理を行っているものと評価する。</li> <li>・資源の有効活用やクールシェア及びウォームシェアへの協力等、環境へ配慮した取り組みが実施されていた。</li> <li>・計画値を大幅に上回る光熱水費の削減を達成する等、エコ・省エネを踏まえた経費削減に努めていた。</li> </ul>						

(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		
	管理体制に定められた人員配置の有無		6		6		
	日常連絡の適切さ (%)		100		100		
	事業計画・事業報告の適切さ (%)		100		100		
	研修会参加人数 (回)		6		26		
	職員研修会の開催 (回)		-		2		
	園長会議 (年6回以上開催)		6		12		
労働基準の充足 (%)		100		100			
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	<p>①施設を管理する者に、防火管理者・社会福祉主事の資格を有する者を配置。          その他、ボイラー技師を配置し、入浴設備に不備が生じないよう点検を行いました。          更に、看護師による健康相談を実施しました。          運営体制に定められた人員6名を配置し、本会就業規程の遵守し、業務を忠実に遂行いたしました。</p> <p>②栃木県社会福祉協議会主催の研修会及び栃木市・本会主催の研修会に参加し職員の資質向上に努めると共に、新規開催となる施設独自の職員研修会を企画し職員の更なる資質向上に努めました。</p> <p>③全職員健康診断を適正に受診しました。</p> <p>④健康保険料、厚生年金保険料、各種税金について滞納はありません。</p> <p>⑤本会全体の財務状況は、介護保険事業利用者の減少に伴い赤字決算となりますが、繰越金があることから組織全体の運営には支障はありません。</p>						
施設所管課コメント	<p>・職員等の配置や管理体制について、適切に配置されている。</p> <p>・各種研修会等への多数参加に加え、施設独自の研修会を企画する等、職員のスキルアップへ向けた積極的な姿勢を評価する。</p> <p>・保険料や税金等の滞納はなく、適正な財務管理を行っている。</p>						

(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		
	損害賠償保険への加入 (%)		100		100		
	安全確保体制の確立 (避難訓練・安全講習会等) (回)		2		4		
	安全点検実施回数 (回)		12		12		
	事件・事故発生時の対応の適切さ		-		-		
	訓練実施参加者数 (人)		80		104		
	守秘義務の徹底 (%)		100		100		
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	<p>①毎日の点検の他、自己点検チェックシートに沿って毎月点検し、必要に応じて報告するとともに、四半期ごとに施設点検報告書を提出しています。また、消防設備については、業者に委託し年2回の点検を実施しました。施設の管理瑕疵に係る賠償責任保険に加入し、不測の事態に備えました。休園日や夜間など職員不在時の警備は、業者に委託し対応しました。また、事務所内にAEDを設置し常に使用できるように管理しました。</p> <p>②緊急時の対応方法を定めた危機管理マニュアルを作成し、全職員に周知徹底を図りました。また、希望される利用者に対しては、緊急連絡先等の情報を預かり、緊急時ご家族へ連絡をとれる体制を継続実施しました。新規に、緊急時対応研修を企画実施し、AEDの使用方や心肺蘇生法の仕方等緊急時に職員が迅速に対応するための研修を全職員参加で実施しました。</p> <p>③そのべ児童館との合同で避難訓練を年2回実施しました。また、施設利用者と避難経路や避難の手順について確認し、水消火器による消火訓練等を実施し安全対策を講じました。更に、施設備え付けの避難器具の使用方法を専門の業者から指導を受ける研修を職員対象に実施し、安全対策の強化を図りました。</p> <p>④利用者からお預かりした、緊急連絡先等の個人情報については、本会の個人情報保護規程に基づき取り扱いしています。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽化が年々進む中で、施設や各設備等の点検が適切に行われていた。また、設備等の故障が発生した際には速やかに対応し、利用者への影響を最小限にとどめていた。</li> <li>施設環境の整備及び緊急時の危機管理体制の構築について、適切に取り組んでいた。</li> <li>緊急時における対応方法について、危機管理マニュアルの周知徹底や避難訓練、研修等の安全対策を実施する等、不測の事態に対する準備が十分になされている。</li> </ul>						

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)
(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	16	16
評価点合計	100	89	89
総合評価		A	A

第3次評価（選定委員会評価）				
評価	第2次評価点	選定委員会評価点	第3次評価点	第3次総合評価
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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	平成28年3月期	平成29年3月期	平成30年3月期
資産総額	2,204,666,079	2,139,158,653	2,097,731,214
売上高	973,448,487	931,676,583	930,938,472
経常利益	△ 128,501,130	△ 74,175,012	△ 103,683,087
当期利益	△ 128,456,809	△ 74,150,956	△ 103,605,695
経常収支比率	88.4%	92.7%	90.0%

決算年次	平成28年3月期	平成29年3月期	平成30年3月期
経常費用	1,106,174,335	1,009,825,708	1,038,342,290
経常収益	977,673,205	935,650,696	934,659,203
経常収支比率	88.4%	92.7%	90.0%

○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

指定管理者コメント	
平成29年度における本会全体の財務状況は、前年度に続き介護保険事業利用者が減少したことに伴い、事業収入が減額し赤字決算となりました。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、安定した基盤づくりのため、今後も健全な経営に努めていきます。	