

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泉寿園
	所在地	栃木市今泉町1丁目2番7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

評価項目	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	92
	各種サービスの満足度（%）（清掃状況）	80	97
	各種サービスの満足度（%）（館内の設備）	80	97
	苦情要望に対する対応（7営業日以内に回答した回数）	0%	0%
	市民の自主的民間活動への支援（回）	5	12

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職員は、施設運営方針を十分理解し、共通理解のもと管理運営に携わっています。  
 ②3園共通の利用券や回数券、障がい者等には共通の減免カードを発行するとともに、団体の利用申請は条例等に基づき、公平公正な対応を行っております。コミュニティバス、デマンドタクシーに関する情報提供を行うなど利便性を図っています。また、正面玄関に開館時間・休館日等の案内を、各部屋に使用方法・注意事項等を掲示しています。地区社会福祉協議会行事等の地域の催しや福祉事業を休館日に12回利用していただきました。  
 ③アンケート調査の結果から「満足」「やや満足」と回答した利用者は、職員の対応については92%、館内の清掃状況は97%、館内の設備は97%となりました。調査の結果等をふまえ、利用者の立場に立った使いやすい施設づくりを心がけています。  
 ④館内に利用者意見箱を設置し、広く利用者の意見を募ると同時に、要望・苦情については本会苦情解決に関する規程に基づき迅速丁寧に対応しています。苦情らしいものはなく、対応が困難なケースは、十分に説明するようにしています。

施設所管課コメント

・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。  
 ・利用者アンケートを実施し、利用者からの要望・意見の把握に努めていることは評価できる。  
 ・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。

(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み							
評価項目	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		
	広報の充実（回）		2		2		
	基準利用者数の達成（人）		30,500		29,977		
	施設目的に合致したサービスの提供（件）		2		4		
	事業計画等に定める事項の遵守（%）		100		100		
	他施設との連携に対する理解（回）		2		6		
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	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>①事業計画に基づき、記載された事業はほぼ達成されました。</p> <p>②本会広報誌（ふくびーだより）に記事を掲載するとともに、本会ホームページに利用案内を掲載し、利用促進のためのPRに努めました。</p> <p>③利用者の利便性を高めるため、開館時間の延長及び入浴時間の延長を継続しました。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冊利用後1回分を無料としています。休館日となっていた12月29日～31日までを平成21年度から開館しています。また、世代間交流を目的に、併設のいまいずみ児童館利用者との事業を実施しました。29,977人が利用されましたが、計画値には至りませんでした。</p> <p>④地区社会福祉協議会の事業、国府地域包括支援センターの介護予防事業、福祉団体、とちぎ蔵の街シニアクラブの会議等の場として本園を活用いただきました。国府地域包括支援センターとの年間を通して行った「いきいき元気教室」には、延べ280人に参加いただきました。共同開催事業としては、いまいずみ児童館とのカラオケ交流会及び国府地域包括支援センターとのいきいき元気教室を実施しています。</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、計画値には届かなかったものの、前年を上回る実績を達成した。今後は課題である新規利用者の増加を目指し、積極的な施設PRや新規事業等を実施していただきたい。</li> </ul>						

(3) 施設経費の削減の取組み							
評価項目	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、経費節減等を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）		10	12			
	コスト管理の徹底（水道光熱費の削減）（％）		0	13.7			
	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ています。</p> <p>②常に経費削減、サービスの維持向上に努めています。</p> <p>③本会の経理規程に基づき、保守点検等の12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A重油については、毎月見積合わせを実施し経費削減に努めました。水道光熱費については、予算額5,369,000円に対して、決算額3,917,759円となり、13.7%の経費削減となりました。</p> <p>④定期的に施設を点検し、結果を市に報告しています。館内の節水や空調の温度管理をし、利用者用のうちわを用意する等の節電対策を実施しています。栃木市エコオフィス推進実行計画に協力し、ミスプリントの裏面使用や紙ごみの分別等廃棄物の減量及び再資源化に努めています。また、市の取組みであるクールシェア・ウォームシェアとちぎに、積極的に協力しました。</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						
評価項目	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			4	4	
	日常連絡の適切さ (%)			100	100	
	事業計画・事業報告の適切さ (%)			100	100	
	配置人員の施設運営方針の理解度とスキルの習得度 (回)			1	2	
	園長会議 (年6回以上開催)			6	12	
	施設の長寿命化 (進捗状況%) (施設・設備中長期修繕計画)			—	100	
	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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
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、社会福祉士等を有する者を配置し、利用者の日常生活の相談に応じるとともに、介護等に関する情報の提供を行いました。また、事業計画・報告は指定された日までに、毎月の利用状況報告書は翌月10日までに提出し、適正な施設管理に努めています。管理運営体制に定められた人員4名を配置し、本会就業規程を遵守し、業務を忠実に遂行いたしました。</p> <p>②本会主催の研修会に参加し、職員の資質の向上に努めました。</p> <p>③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>④別紙財務数値について異常はありません。</p> <p>⑤施設の長寿命化のために、今後見込まれる修繕について市に報告しました。</p>					
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・各種研修会等への参加を通じて、職員のスキルアップを図っている。</li> <li>・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。</li> </ul>					

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み						
評価項目	①	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	② 緊急時の危機管理体制等が確立されているか				
	③	③ 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか				
	④	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	
	防火管理者の配置と安全確保体制の確立 (避難訓練) (回)			2	2	
	防火管理者の配置と安全確保体制の確立 (消防設備点検) (回)			2	2	
	事件・事故発生時の対応の適切さ			—	100	
	施設の安全対策 (施設点検) (%)			100	100	
	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
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6
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回の点検を実施しています。施設の管理瑕疵に係る損害賠償保険に加入し、不測の事態に備えています。休館日や夜間など職員不在時の警備は業者に委託しています。受付にAEDを設置し、常に使用できるよう管理しています。</p> <p>②緊急時の対応方法を定めた危機管理マニュアルや、利用者の同意をいただいたうえで緊急連絡先台帳を作成しています。平成29年11月の入浴死亡事故発生時には、応急処置を行い、市に通報し連携を図ったうえで報告書を提出しました。また、隣接されている勤労者総合福祉センター職員とも連携を図り、緊急事態等に備えています。</p> <p>③いまいずみ児童館と合同で避難訓練を年2回実施し、館内利用者と避難経路や避難の手順について確認し、安全対策を講じています。</p> <p>④利用者の同意をいただき作成した緊急連絡先台帳は、本会の個人情報保護規程に基づいた取り扱いをしています。</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>11月の浴室内での死亡事故においても危機管理マニュアルに基づき概ね適切な処置が出来ていたと評価するが、市への連絡が遅れた点については反省点としたい。</li> <li>緊急時における対応方法について、避難訓練等の安全対策を実施する等、不測の事態に対する準備がなされている。</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り組み	25	25	25
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取り組み	20	16	12
(3) 施設経費の削減の取り組み	15	12	12
(4) 施設の管理を安定して行うための取り組み	20	16	16
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取り組み	20	12	12
評価点合計	100	81	77
総合評価		A	B

第3次評価（選定委員会評価）				
評価	第2次評価点	選定委員会評価加点	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能力

《 別 紙 》

④ 財政状況に異常はないか

直近3カ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年度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%

※ 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れ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	平成28年3月期	平成29年3月期	平成30年度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で求めます。

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。