

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和元年度分）

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・障害者総合支援法に基づく事業

<b>（1）平等利用の確保とサービス向上の取組み</b>							
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			
	利用者アンケート数		350件以上	—			
	利用者意見反映数		2件以上	3件			
	利用案内掲示数		3ヶ所	5ヶ所			
	利用者満足率		80%	—			
	休園日貸出件数		5回以上	5回			
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	Ⅲ	0.6	15	Ⅱ	0.8	20
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、朝礼において職員の共通理解を深め、方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、正面玄関等5ヶ所に開園時間・月ごとの休園日等の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。</p> <p>③利用者アンケートについては、令和元年東日本台風の影響で10月以降は通常営業ができなかったことから未実施となりました。しかしながら前年度のアンケートや事業実施中の利用者からの意見を取り入れ、3件の改善（健康体操教室の回数増・2階トイレ・施設内の電灯について）を行いました。</p> <p>④自治会・シニアクラブ等が行なう事業について、休園日を5回開放・事業実施に協力し、市民の利便性向上等に配慮しました。</p> <p>⑤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>・台風19号による水害及び新型コロナウイルスのため、10月以降休館等の期間が長期に及び予定していたことが実施できなかったものと思われる。10月までの運営については、利用者の利便性を考慮しつつ平等利用を考え適正に運営されているものと思われる。</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			
	平成29年度を基にして5年間で3,000人増の利用者数		49,100人	35,101人			
	社協広報紙（ふくびーだより）発行部数		51,500部	51,500部			
	市・社協広報紙、社協ホームページ記事掲載回数		2回以上	17回			
	利用者増に繋がる新規事業回数		2回以上	5回			
	地域との協働事業数		3回以上	7回			
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	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①利用者数について、令和元年東日本台風の影響で10月以降は通常営業ができなかったため、計画値に対する実績値は約71%にとどまりました。しかしながら、年間開園日数213日（入浴のみの特別営業を含む）は年間開園予定日数296日の約72%であるため、1日あたりの利用者数を考慮すると、目標はある程度達成できたと思われます。</p> <p>②令和元年東日本台風の影響で事業計画書に基づいた事業の一部分は実施できませんでした。しかし被害を受けた当施設の内、入浴設備をいち早く復旧させ被災者やボランティア等への入浴支援を行なうなど、地域住民やボランティア等の利便性等の向上に尽力しました。</p> <p>③市・社協広報紙及び本会ホームページに施設の利用案内や各種事業を積極的に掲載し、利用促進のためPRに努めました。</p> <p>④通常時の地域住民や関係団体との協働事業以外に、令和元年東日本台風による水害で被災された地域住民を対象とした『お茶のみサロン』をNPO法人と協働して開催するなど、地域住民に配慮した取組みを実施しました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・利用者数について各種事業等を通じて増加傾向にあったが、台風19号及び新型コロナウイルスの影響により目標数に到達しなかった。しかし、年間を通じて開館していれば目標は達成できたものとする。今後も継続した取組みをお願いしたい。</p>						

(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		
	水道光熱費削減額		323,505		106,659		
	水道光熱費削減率		3.0%		1.0%		
	競争入札実施数		11件		11件		
	見積合わせ実施数		12回		12回		
	施設修繕数		5件		23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
	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、サービスの質を確保しながらの経費削減に努めてきました。また、現在は令和元年東日本台風による被害のため一旦閉園し、センター再開を目指した施設の修繕をしておりますが、市の担当者と連絡を密に取り、適正な修繕に努めています。</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備品台帳を作成・管理し、また、建物・設備の定期点検を行い、四半期ごとに報告書を市に提出しました。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。更に、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	<p>・施設経費については、経費節減の意識を持ち運営に当たり適正に指定管理料も支出されているものと思われる。継続した取り組みをお願いしたい。</p>						

(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			
	人員配置数		6人	6人			
	研修会参加者数		6人以上	8人			
	園長会議参加回数		6回以上	12回			
	勤務時間数(1人当り)		38.75時間/週	38.75時間/週			
	経常収支比率		100%	92.10%			
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
	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、本会看護師による健康相談を実施しました。また、運営体制に定められた人員6名を配置し、本会就業規程を遵守しながら業務を忠実に遂行いたしました。</p> <p>②職員の資質向上を図るための各種研修会に積極的に参加しました。</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令和元年度における本会全体の財務状況は、指定管理施設や介護保険事業収益の減により経常収益が減少しましたが、人件費や事業費を抑えることができたため、前年度より赤字幅を少なくすることができました。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。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な職員配置の基、管理運営がなされているものと理解する。</li> <li>・財務状況は赤字が連続しており、至急改善が必要と思われる。</li> </ul>						

(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み							
評価要素	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		
	定期安全点検実施回数		12回／年		12回／年		
	事故発生件数		0件		0件		
	損害賠償保険の加入		100%		100%		
	訓練実施回数		2回		1回		
	訓練参加者数		延べ80人以上		45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	評価点
	20	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
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、必要に応じて市に報告するとともに、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、不測の事態に備えています。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。更に、建物内のどこからでもアクセスしやすい場所にAEDを設置し、万が一の際に備えています。</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、緊急時に速やかに連絡をとれる体制をとっています。</p> <p>③避難訓練については年間2回実施の計画でしたが、令和元年東日本台風の影響で1回のみの実施となりました。しかしながら、このたびの災害を踏まえ、常に”万が一”が起こっても適切な行動を取ることができるように職員の意識向上に努めています。</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ます。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常点検、定期点検により施設及び設備等の点検は適切に行われているものと思われる。</li> <li>・ 本施設は、水害による被害を受ける可能性が高い施設であるため訓練等も様々な状況を想定して実施し非常時に備えていただきたい。</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)	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	15	20	
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	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	12	12	
評価点合計	100	71	80	
総合評価		B	A	

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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	平成30年3月期	平成31年3月期	令和2年3月期
資産総額	2,097,731,214	1,991,989,007	1,970,659,890
売上高	930,938,472	897,769,372	878,123,933
経常利益	-103,683,087	-107,467,321	-75,756,815
当期利益	-103,605,695	-108,867,554	-75,042,296
経常収支比率	90.0%	89.3%	92.1%

## ※ 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	平成30年3月期	平成31年3月期	令和2年3月期
経常費用	1,038,342,290	1,008,336,278	957,211,747
経常収益	934,659,203	900,868,957	881,454,932
経常収支比率	90.0%	89.3%	92.1%

○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

令和元年度における本会全体の財務状況は、指定管理施設や介護保険事業収益の減により経常収益が減少しましたが、人件費や事業費を抑えることができたため、前年度より赤字幅を少なくすることができました。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。