

## 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	(株)メディカルフィットネスとちの木
	所在地	栃木市野中町553番地
	主な業務内容	・ 栃木市老人福祉センター泉寿園の管理運営

## (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		
	基本方針・PASSの理念等の研修			年4回実施	年4回実施		
	定期アンケート回数、集計数			年2回180件	年2回184件		
	利用者満足度			75%程度	83.7%程度		
	苦情処理及び意見・要望反映率			反映率30%程度	反映率35%程度		
	苦情。要望に対する対応			7営業日以内	7営業日以内		
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	II	0.8	20
指定管理者コメント	<p>社会福祉協議会からの運営移行についてお客様にご迷惑をおかけする事なくスムーズに行う事ができた。要因としては社会福祉協議会から引き継いだ職員の皆様が変わる事なく業務に当たって頂けたことが第一に挙げられる。また、お客様満足度についてもアンケート調査の結果からも読み取れるように指定管理者会社の移行による不満足な要素はない事が読み取れる。また、アンケートにてご意見、要望が多く妥当性がある項目については、即日対応を目指し結果的には全て7営業日以内に対応をとることができた。</p> <p>研修の一環として開館前に朝礼を行い基本方針や弊社理念についての説明を行った。その結果として職員の接客にも影響し利用者満足度の結果にも繋がったと考えられる。</p>						
施設所管課コメント	<p>・ 通常、指定管理期間の初年度、台風19号、新型コロナウイルス等利用者を減少させる要因となるところだが、会社、職員の日頃の運営姿勢が表れていることによるものと思われる。今後も継続してサービス向上に努めていただきたい。</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		
	利用者数		30,000人		27,500人		
	自主事業回数		年30回		年32回		
	HP更新回数		年12回		年0回		
	協働事業実施回数		年2回		年2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	IV	0.4	8	III	0.6	12
指定管理者コメント	<p>利用者数については台風19号による影響、男性浴室の循環配管の故障、コロナウイルス感染拡大防止策としての閉館以上3点の影響により目標にしていた30,000人を達成する事ができなかった。（▲2500名）一方では、大規模災害が発生し、舵取りとしては困難な初年度としては大きな問題はなく運営できた。自主事業としてスタートした個人運動指導・ドクターの健康相談については合計33名の方に受けて頂く事ができた。</p> <p>協働事業として、大宮地区のお楽しみ会やシルバー大学校のダンスの発表など地域の方々との交流事業も実施する事ができた。課題としてHPについては準備に時間がかかり初年度に開設をする事ができなかったが、既に来年度早々にも開設できる準備が出来ている。</p>						
施設所管課コメント	<p>・評価指標とすると実績は目標を下回っているが、新規事業や地域との連携の取組みは評価できる。今後も継続願いたい。</p> <p>・台風19号における被災者向けの入浴時間変更にも柔軟に対応する等、市民の満足度を常に意識し運営していることが表れているものと思われる。</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		
	経費削減率（外部委託・水光熱・燃料費）		前年度比1%減		前年度比7%減		
	施設設備等点検回数		年24回		年24回		
	委託業者競争入札実施回数		10件		10件		
	見積合わせ実施回数		12回		14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
	15	I	1.0	15	II	0.8	12
指定管理者コメント	<p>大きな経費削減策として新電力会社と契約をする事により同じ効果供給を得ながら電気料金の削減を行い、また電力量についてもエアコンの点灯時間を見直す事で電力量、電気料金共に削減を行うことが出来ました。委託費の見直しとして、空調設備の点検は職員で実施することにより削減をいたしました。また、委託先の選定については全て見積もり合わせを行い選定しております。今年度実施しました修繕箇所については突発的な修繕項目以外は相見積もりを取り業者の選定を行っております。また、独自に施設設備点検を行う事で突発的な修繕が発生しないように努めました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・電力会社の見直し、網戸の設置等、指定管理者として初年度にもかかわらず、様々な経費削減策に取組み実績を挙げている。引き続き、施設経費の削減に取り組んでいただきたい。</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			4人	4人	
	報告書期限内提出			100%	100%	
	研修会実施回数			年4回	年4回	
	経営収支比率			100%	100.5%	
	勤務時間(1人当たり)			38.75時間/週	38.75時間/週	
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	<p>職員の配置については規定の人数を配置しローテーションを行ない運営を行いました。育成の一環として朝礼時に健康に関する情報提供、緊急時の職員の動きの確認、AED使用方法などの研修を行いました。職員の福利厚生として健康診断、ウエルワーク栃木への加入を行いました。各種税金の納税、社会保険料の支払いに関しての滞りはございません。</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> </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		12回		
	損害賠償保険の加入		100%		100%		
	消防訓練実施回数		2回		2回		
	消防訓練参加者数		延べ50人以上		54人		
	救急車等緊急対応率		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>日常の安全点検として1時間ごとに浴室巡回、1日に4回の残留塩素濃度の測定を行い浴室を確認し、さらに浴室の利用者が少ない場合などの危険と判断される場面においても巡回を行い安全対策を行いました。突発的な緊急時に対応する為に緊急対応マニュアルを目に付く場所に設置し、緊急時連絡網の掲示を行いました。消防訓練については、9月と3月に栃木消防署と連携し法定通りに実施しております。また消防訓練の際には訓練用の人形を使用したAEDによる心肺蘇生法の研修も同時に行っております。個人情報の取り扱いについては前提として不要な個人情報には頂かないスタンスで運営を行い、利用料の免除に関する帳票については所管課へ全て提出しております。</p>						
施設所管課コメント	<p>・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。また、高齢の利用者の安全を確保するため、定期的な入浴施設の巡回も行われており安全対策は十分に取られているものと思われる。</p>						

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	20	
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	8	12	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	12	
(4) 施設の管理を安定して 行うための取組み	20	20	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	84	76	
総合評価		A	B	

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	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	81,825,037	88,680,854	103,247,748
売上高	324,008,834	321,353,177	355,400,002
経常利益	7,108,903	7,990,561	1,834,088
当期利益	5,363,534	4,021,680	1,668,688
経常収支比率	102.2%	102.5%	100.5%

## ※ 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	319,987,349	315,347,275	355,670,911
経常収益	327,096,252	323,337,836	357,504,999
経常収支比率	102.2%	102.5%	100.5%

○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

当社が指定管理を受託した初年度は、10月の台風による大規模な水害、浴室循環配管の故障、3月から新型コロナウイルスの感染拡大予防の為に休館など突発的な対応に追われる一年でした。その中でも運営に関していえば、所管課の指導を仰ぎ、利用者様の安心安全に配慮しながら健全な運営が出来たと自負しております。

臨時休館中は危機管理や衛星管理、安全管理など社内ミーティングを行い、情報を共有すると共に施設点検、備品の修繕、研修を行いました。

経費削減として光熱水費の見直しを行ない、電気使用量、電気料金の減少をする事が出来ました。また修繕費を利用して館内のLED化を図り来年度以降も電力使用量の減少が期待できます。

来年度以降より一層のサービスの提供ができる様、引き続き経費の見直しを図り、利用者の皆様が笑顔になる施設運営を行ってまいります。