

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 福寿園
	所在地	栃木市千塚町210
	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（％）（施設）		80	92
	各種サービスの満足度（％）（サービス）		80	92
	各種サービスの満足度（％）（講座）		80	100
	苦情要望に対する対応（7営業日以内に回答した数）		0%	0%
	市民の自主的民間活動への支援（地域福祉団体等）（回）		5	7

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>① 11項目の管理運営指針を事務所に掲示するとともに、毎朝朝礼において職員の共通理解を深め、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園共通の回数券、障がい者、要介護認定者等には共通の減免カードを発行するとともに、常に公正公平な態度で接遇を行うよう職員一同心がけました。また、正面玄関に開館時間、月ごとの休館日等の案内を大きく見やすく掲示し、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。さらに、生活路線バスやコミュニティバス・デマンドタクシーに関する情報提供を丁寧に説明を行い利便性を図りました。休館日には、地区社協の生きがいサロン事業等、6団体に7回利用していただきました。</p> <p>③ 各種の催し物を行った際等に利用者アンケートを実施し意見を把握した講座を開催しました。また、年1回実施したアンケート調査の結果から施設・サービス利用について、「非常に満足」「満足」と回答した利用者は92%となりました。調査の結果を踏まえ利用者の立場に立った施設運営に心がけました。</p> <p>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、意見・苦情については本会苦情解決に関する規定に基づき迅速丁寧に対応するよう心掛けています。令和元年度は特に目立った苦情は寄せられていません。</p>
-----------	---

施設所管課コメント	<p>・施設の設置目的を理解し、毎日のミーティングを通じて相互理解及び共通意識を持ち運営に当たっているものと理解する。アンケート調査の結果を見ると利用者の満足度は高く、利用者からの意見、苦情も少なく適正に運営されている状況がうかがえる。</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		
	広報の充実		2		7		
	基準利用者数の達成（人）		21,742		22,217		
	施設目的に合致したサービスの提供		6回		8回		
	利用者増加に繋がる新規事業数（回）		2回		8回		
	他施設との連携に対する理解（回）		2回		4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	Ⅱ	0.8	16
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。（新型コロナウイルス感染拡大対策のため、3/7～3/31は臨時休館となったため、講座は中止としました。）</p> <p>②本会広報誌（ふくびーだより年6回発行）や本会ホームページに利用案内や事業募集記事を掲載し、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、休館日となっていた12月29日～31日までを継続開館しています。さらに、回数券購入者へのサービスとして、回数券11枚綴りを5冊で1日無料とするサービスを継続実施しました。ストレッチヨガ講座や若返りヨガ講座、はじめての将棋講座、健康測定会等の新規事業を8回開催し利用者の好評を得ました。令和元年度は、22,217人が利用され計画値を達成しました。台風19号での被災により自宅での入浴が困難な方に対して、10月15日～12月31日まで入浴を無料とし、186人が利用されました。</p> <p>④自治会や地区社協の催しに対し休館日に会場を提供したほか、地域包括支援センターの協力を得て、月に一回、介護予防のための元気アップ教室を実施するなど連携を図りました。また、吹上地区まちづくり協議会の福祉・環境委員会に委員として参加し、桜まつりや花いっぱい運動などに積極的に係わりとともに、本会の車椅子貸出事業や各種募金の取り扱い窓口を行うなど地域の利便性に努めました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・新規利用者数の増加を目指すため、各種講座を実施し成果を挙げていることを評価する。今後も継続して実施すると共に、他の園と連携を通し老人福祉センターの特性を生かし新規利用者数の増加や市民満足度の向上を目指してほしい。</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			
	コスト管理の徹底（件）（業務委託の際に、競争入札を実施）		15	15			
	コスト管理の徹底（光熱水費の削減）（％）		0%	11%			
	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、毎月市に運営状況報告書を提出しました。</p> <p>②常に経費削減、サービスの維持向上に努めました。</p> <p>③本会の経理規程に基づき、保守点検等の15の業務について複数の業者から見積もり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、毎月見積もり合わせを実施し経費削減に努めました。光熱水費については、予算額6,723,000円に対して、決算額6,172,290円となり10.9%の経費削減となりました。</p> <p>④定期的に施設を点検し、四半期毎に結果を市に報告するとともに、設備や備品は専門業者による点検整備及び必要に応じて修理を行いました。また、館内の節電や節水、空調の適正温度管理、緑のカーテンの栽培等をし節電対策を実施したとともに、環境に配慮した取組みを行いました。栃木市エコオフィス推進実行計画に協力し、両面コピーやミスコピーの裏面使用、再生紙の使用等を行った他、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。</p> <p>また、エアコン等の稼働を減らし、節電を図ることを目的として始まっ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、スペースを提供するなど積極的に協力しました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・経費節減及び環境問題を意識し、もう一方で利用者の満足度を意識する必要があり、バランス感覚が非常に難しいが適正に取り組んでいるものと思われる。継続して実施をお願いする。</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			
	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			
	配置人員の施設管理運営方針の理解度とスキルの習得度 (回)		3	11			
	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	評価点
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>①施設を管理する者は、防火管理者・介護福祉士・介護支援専門員等の資格を有する者を配置しました。また、本会看護師が健康相談にあたっており、協力体制も確保しました。本会本部の福祉プロパー職員とも連携を密にし万が一に備えました。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、業務を忠実に遂行しました。</p> <p>②栃木市、本会主催等の研修会等に参加し、職員の資質の向上に努めました。</p> <p>③全職員、健康診断を適正に受診しました。</p> <p>④法定福利厚生及び通勤手当等の法定外福利厚生を導入しています。</p> <p>⑤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>⑥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。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 						

(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		
	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		—		—		
	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	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損害賠償保険に加入し、不測の事態に備えました。休館日や夜間など職員不在時の警備は業者に委託して対応しました。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、利用者の同意をいただき、緊急連絡台帳を作成し緊急時にご家族等へ連絡がとれる体制を継続実施しました。</p> <p>③AEDの使用方法など緊急時に職員が対応することができるよう、応急手当講習会を開催し全職員参加しました。</p> <p>④デイサービス福寿園、こどもの部屋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、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。</p> <p>⑤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定に基づいた取り扱いをしました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・施設の安全対策については、設備の老朽化を踏まえ、日常の点検を始め定期点検等により適正に点検が行われており、所管課への報告も適宜行われているため、全般的に適正に管理が行われているものと理解する。</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	16	16	
(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	12	
(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	85	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	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。