

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和2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		
	利用案内揭示数			3ヶ所	9ヶ所		
	休園日貸出件数			5回以上	4回		
	アンケート数			350件以上	—		
	利用者意見反映数			2件以上	3件		
	施設・サービスを利用して「非常に満足」「満足」			80%	—		
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	Ⅱ	0.8	20	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や理念等を事業計画書に明文化し、職員に配布しました。また、毎日行なわれるミーティングで事業計画書の内容を共通理解する場を設け、方針・理念等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努めました。今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、休館・条件付きで開館など、利用者の皆様には分かりづらい中での運営となりました。少しでも利用がしやすくなるように、今までの揭示数を大きく上回る9ヶ所に開館時間・休日・利用条件等の案内を揭示しました。</p> <p>③休園日の貸し出しについて、新型コロナウイルス感染症の影響により予定されていた自治会・地区社協等の行事はほとんどキャンセルとなりました。実績はシニアクラブ関係の4回にとどまりました。</p> <p>④利用者満足度向上のため、利用者アンケートを実施する計画をたてていましたが、新型コロナウイルス感染症の影響により休館・条件付きで開館などの不安定な開館状況が続いたため、正式なアンケートの形では実施できませんでした。そこで、利用者全員記入していただく利用者カードにご意見・ご希望を記入いただく欄を作り、意見を把握して改善につなげました。意見反映数は3件になりました。</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。年度を通して大きな苦情はありませんでした。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> 基本方針については、常日頃のミーティングにより、各職員の共通理解を図ることができている。 休館期間や利用時間の変更に対し、来館者への揭示を増やし、わかりやすい表示を心がけている。 						

(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		49,700人		8,661人		
	記事の掲載回数		10回以上		4回		
	利用者増に繋がる新規事業		3回以上		1回		
	協働事業数		3回以上		0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	Ⅲ	0.6	12	Ⅲ	0.6	12
指定管理者コメント	<p>①新型コロナウイルス感染症の影響で、年間開館予定日数298日に対し、開館日数187日となりました。開館中も飛沫拡散の恐れがある事業等の中止・利用時間の制限等様々な条件下での開館であったため、利用者数は計画に対して大幅に落ち込みました。しかしながら、開館中は職員による施設内消毒の実施、利用者への検温・手指消毒やマスク着用の周知等感染防止の取組みを徹底し、利用者には安心・安全な環境でご利用いただくことができました。</p> <p>②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の記事を積極的に掲載し、利用促進のためPRに努める計画を立てていましたが、新型コロナウイルス感染症の影響でほぼすべてのイベントが中止となったため、広報活動を十分に行うことができませんでした。</p> <p>③新規利用者の増加を目指した各事業を計画していましたが、ほぼすべて実施することができませんでした。ただし、コロナ禍で生活等に不安を抱えている方がいることを鑑み、「地域の包括的な相談支援」事業を新規に実施し、高齢者の相談を受け、関係機関につなげることができました。</p> <p>④連携・協働事業についても新型コロナウイルス感染症の影響により実施できませんでした。令和3年度についても新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、外部団体との連携事業の実施は当分難しいと思われませんが、いつでも再開できるよう体制は整えていたいと考えています。</p>						
施設所管課コメント	<p>・コロナ対策による休業要請や営業時間の変更、利用人数の制限が必要な中、利用者数が減ることが明確であり、思うような活動ができなかったが、様々な工夫により、少しでも入館者を増やす努力を心がけてもらいたい。</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		329,910円	7,315,467円			
	水道光熱費削減率		3.00%	33.48%			
	競争入札実施数		11件	11件			
	見積合わせ回数		12回	12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	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職員は経費削減を心掛かけ、サービスの低下を招くことのないよう節電や空調管理に努めました。今年度については前述のとおり、主に新型コロナウイルス感染症の影響のため休館期間が長く、利用者が少なかったことから水道光熱費の実績は少なく済みました。余った水道光熱費を含めた、本来執行する予定の指定管理料の残額については、市と協議の上施設の修繕等に使用して、よりよい施設の運営につなげることができました。</p> <p>③本会の経理規程に基づき、保守点検等の11の業務委託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施設・備品等の管理について、備品管理台帳の見直しを定期的に行いました。また、施設点検報告書を作成し、四半期ごとに結果を市に報告しました。更に、必要箇所には緊急性や安全性、経費等を総合的に判断しながら修繕を行いました。</p> <p>環境に配慮した取組みとして、ミスプリントの裏面使用や紙ごみの分別、園内の節水、空調の温度管理等の節電対策を実施しました。また、施設内で出たペットボトルのゴミ等につきましては、そのべ児童館の事業で利用するなど、リサイクルにも取り組みました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費については、コロナ対策のための大幅な削減であった。 ・環境への配慮については、継続して実施してもらいたい。 						

(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		
	報告書期限内提出		100%		100%		
	研修会参加者数		6人以上		3人		
	園長会議参加回数		6回以上		6回		
	勤務時間数(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	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・社会福祉士の資格を有する者を配置しました。また、ボイラー技師等の資格所持者を配置し、ボイラー等の入浴設備に不備が生じないよう点検を行いました。全体として、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しました。</p> <p>②研修等について、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの研修会が中止や変更になるなど参加が困難な状況が続きましたが、防火管理者研修・救急法等講習会・オンラインによる地域力強化推進事業研修の受講を行ない、職員の資質の向上に努めました。</p> <p>また、朝礼・ミーティングにおいて緊急時の対応方法の研修を行うなど、緊急時における職員体制の強化に努めるとともに、不測の事態に備えました。</p> <p>③福利厚生について、全職員が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>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な職員配置の下、管理運営がなされている。 ・引き続き、安定した管理運営を心がけてもらいたい。 						

(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		
	定期安全点検実施回数		12回/年		12回/年		
	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80人以上		23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	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ました。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。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避難訓練等について、本施設は複合施設であるため、そのべ児童館、第六地区コミュニティセンターと合同で消防避難訓練を実施し、職員等が万が一の際の避難経路や避難の手順について確認することができました。なお、消防訓練時、新型コロナウイルス感染症の影響で施設内に利用者等が少なかったため、参加者数が少なくなっています。</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職員に対して重要性や管理方法の周知徹底をし、情報が外部に漏洩しないよう適切に管理しました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・安全対策については、日常点検、通常点検ともに適正に実施されている。 ・避難訓練等も実施しており、危機管理体制も整えられている。 ・等施設は、水害に遭いやすい立地のため、水害対策にも配慮して、準備をしていただきたい。 						

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	20	20	
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	12	12	
(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	16	
評価点合計	100	72	76	
総合評価		B	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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	平成31年3月期	令和2年3月期	令和3年3月期
資産総額	1,991,989,007	1,970,659,890	1,906,373,137
売上高	897,769,372	878,123,933	873,947,307
経常利益	△ 107,467,321	△ 75,756,815	△ 43,364,759
当期利益	△ 108,867,554	△ 75,042,296	△ 44,559,167
経常収支比率	89.3%	92.1%	95.3%

決算年次	平成31年3月期	令和2年3月期	令和3年3月期
経常費用	1,008,336,278	957,211,747	919,267,844
経常収益	900,868,957	881,454,932	875,903,085
経常収支比率	89.3%	92.1%	95.3%

○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2年度における本会全体の財務状況は、介護保険事業収益や障害福祉サービス等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。