

## 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泉寿園
	所在地	栃木市今泉町1-2-7
	施設内容	老人福祉施設
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
	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1回142件
	利用者満足度	75%程度	93%
	苦情処理率及び意見・要望反映率	反映率30%程度	処理率100%、反映率36%
	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老人福祉法や栃木市老人福祉センター条例等に基づいた施設運営の基本方針を明文化し、事務所内に掲示しております。年4回の運営方針研修や朝礼の中で、施設運営の基本方針や事業計画、関連規定等について職員への周知と理解を図りました。</p> <p>②利便性の確保への取組みとして玄関付近に設けた掲示板を含め、館内5か所に施設での取扱業務や展開事業、利用方法を案内しました。平等性の確保の取組みとして、接遇研修を実施し職員のホスピタリティの向上を図り、全ての利用者様への公平公正な接遇に努めました。</p> <p>③意見箱の設置とアンケート調査を中心に、利用者の意見収集と内容を把握しました。アンケートについては件数、集計数ともに計画値には至りませんでした。利用者満足度93%という集計結果から、おおむね満足して頂ける管理運営ができたと考えられます。また収集した意見の中から4件（卓球台の設置、シャワーの調整、巡回時の点検・清掃、掲示による周知）の反映を行いました。</p> <p>④この1年は大半が制限下での営業となり、お風呂利用者様には密を避けるため待機して頂くことも多く、その件について苦情やご意見を頂くこともありました。そういったご意見に対しては、真摯な対応で接しご理解いただくとともに、混雑時は順番札を用意し、館内放送を活用し案内するなどの取組みを行いました。苦情・要望に対しての対応は即日を目標に、7営業日以内に行いました。</p>
-----------	--

施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケートも頻繁に実施し、満足度も高い。</li> <li>・館内の掲示も増やし、アンケート調査の結果の意見を反映し、施設の改善につなげることができている。</li> </ul>
-----------	---

(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		29,000		9,198		
	自主事業実施回数		年30回		年5回		
	HP更新回数		年12回		年1回		
	協働事業実施回数		2回		1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	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①新型コロナウイルスに伴う臨時休館や制限下での営業が続ぎ、中止となった事業も多く、事業計画通りの管理運営には至っておりません。また同影響を受け、施設利用者数についても計画値と比較し大幅な減少となりました。しかしその中でも、6月下旬の営業再開から翌年1月中旬の臨時休館に至るまで、6月から12月の月別施設利用者数、施設利用料金は共に順調に増加傾向を見せる一面もありました。</p> <p>②複合施設という特徴から、子育て世代や若年層の新規利用者増加を図る取組としてホームページを開設しました。また、施設だよりを発行し、地域住民への周知を図りました。いずれも実施にいたるまでに時間を要しましたが、今後最大限に活用してまいります。</p> <p>③年度はじめの通常営業下において、少ない期間ではありましたが開館時間の延長を実施し、年末の開館は継続して実施しました。新規利用者の増加に向けた取り組みとして健康教室の開催を予定していましたが、コロナによる制限営業のなかで、実施には至りませんでした。</p> <p>④新型コロナウイルスの影響により交流事業は中止となるものもありましたが、休園日を開放をし、チャレンジ母親クラブのイベントに協力しました。利用者の満足度を高める取り組みとして、BGMの活用や館内放送を使った情報提供を行いました。多くの利用者様が限られた滞在時間と施設利用の中で、少しでも安心と満足を感じて頂けるよう努めました。</p>						
施設所管課コメント	<p>・コロナ対策による、休館要請、時間変更、利用者数の制限などの理由により、利用者数が減ることは明白であったが、他施設との連携による事業など企画し、努力を行っている。</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（外部委託料・水光熱・燃料費）		前年度比1%減	前年度比19.5%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数		10件	10件			
	自己修繕		実施	実施			
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>①指定管理料の収支手続については専任の担当者に加え、財務会議を定期開催し本社による2重チェックで確認体制を強化するとともに、税理士の指導・助言のもと適切で透明性の高い管理を行っております。利用料金の収支手続については、毎月の運営状況報告書を市に提出しています。</p> <p>②浴槽の温度は保ちつつ、消毒による入浴不可時間帯を利用した温度調節機器の節電を実施しました。また、無駄の無い空調提供として、使用している空間としない空間を明確する省エネ活動にも積極的に取り組みました。水光熱費、燃料費については、臨時休館や制限営業に伴う使用電力の減少、電気契約の改善による基本料金の値下げ、A重油の使用量低下などが影響し、予算を大幅に下回りました。これらの予算残については所管課の許可のもと、施設や設備等の特別修繕として館内照明のLED交換工事費などに充当しました。</p> <p>③緑地管理等については、経験豊富な職員が実施することで委託部分を減らすとともに、職員では対応できない専門業務については、複数業者からの見積もり合わせを行い経費削減に努めました。</p> <p>④施設、備品については日常点検と定期点検を合わせて行うことで修繕箇所や不具合の早期発見に努め、適切に維持管理しました。自己修繕が可能な小破修繕に関しては、8件実施しました。また、施設内外のLED化に加え、環境配慮物品の積極購入をすることで省エネ、省資源を図りました。オフィス環境では栃木市エコオフィス推進実行計画に則り、照明のこまめな消灯を中心に実践し、廃棄物排出削減の3Rに積極的に取り組みました。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ対策による、休館要請、時間変更などにより、光熱水費が削減となった。</li> <li>・また、施設の修繕、維持にコストをかけないような取り組みも行っている。</li> </ul>						

(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%			
	研修会開催数		年4回	年9回			
	園長会議参加回数		6回	6回			
	勤務時間数(1人当り)		38.75時間/週	38.75時間/週			
	経営収支比率		100%	95.6%			
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	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①仕様書に基づいた業務従事者配置表に沿って、既定の人員を配置しました。また、労働基準法を遵守した勤務ローテーションを組むことで、適正な管理運営体制を確保しました。新型コロナウイルス感染への対策として、職員は毎朝の検温等の体調チェックと予防衛生を徹底し、欠員により適正管理の低下を招かぬよう努めました。万が一感染が確認された場合には、作成したマニュアルに沿って、本社より人員を補充する体制を整えました。</p> <p>②施設管理研修、接遇研修、クレーム対応研修など社内マニュアルを活用した各種研修を行い、マルチスタッフの育成と新人スタッフの早期育成に努めました。</p> <p>③法定福利厚生はもちろん、健康診断、栃木県社会保険協会への加入(各種割引券の発行)、栃木市勤労者福祉サービスセンター(ウェルワークとちぎ)への加入補助、関係関連施設の利用補助などを行い、勤労意欲や能率の向上を図りました。</p> <p>④専任の担当者が社会保険労務士や税理士の助言・指導を得ながら、社会保険料等の納付や、国縣市への納税などを適切に納めました。</p> <p>⑤別紙</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な職員配置の下、管理運営がなされている。</li> <li>・引き続き、職員への福利厚生を充実していただきたい。</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	延べ33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	I	1.0	20	II	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①防犯・防災チェックシートを活用した日々の安全対策に加え、安全点検や法定点検については管理スケジュールに沿って実施しました。施設利用者の安全対策としては、当日の様子や顔色などから配慮が必要と見られる方について職員間で情報を共有し、事故の未然防止と早期対応に取り組みました。これまで通りお風呂の定期巡回は継続し、利用者が少ない場合は、職員間の情報共有と巡回強化で入浴者の安全確保に努めました。不足の事態に備え、損害賠償保険に加入しています。</p> <p>②市有施設危機管理マニュアルに基づいた危機管理マニュアルに沿って研修を行いました。迅速な体制づくりを可能にする為、所管課や関係機関との連携や連絡体制の確認を重点的に行いました。また、当施設は災害発生時において、指定避難所としての役割も担うことから、施設特有のライフラインの供給体制や非常灯などについて、理解を深めました。</p> <p>③消防本部と連携し、計画に掲げた年2回の避難訓練と消防訓練の実施しました。訓練は新型コロナウイルス感染予防対策として営業終了後に実施した為、訓練参加者数は計画値には至っておりません。心肺蘇生法とAED操作方法の研修を年2回行いました。</p> <p>④栃木市個人情報保護条例及び個人情報保護者内規定に沿って、研修を実施しました。日常業務により反映できる工夫として、現場での個人情報の取り扱いや注意点などの具体例を取り上げ対応について職員間で情報交換をし新人スタッフの早期育成にも努めました。個人情報保護関連資料を含めた各種マニュアルは、全職員がいつでも閲覧、確認できる環境を整えており、関係書類の破棄は、担当課に依頼し確実にを行っています。</p>						
施設所管課コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常の点検や定期点検は適正に実施されている。</li> <li>・ 避難訓練等も適正に実施されている。</li> <li>・ 危機管理についても準備が整っている。</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)	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	16	
(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	16	16	
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	16	
評価点合計	100	83	80	
総合評価		A	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カ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	88,680,854	103,247,748	82,576,945
売上高	321,353,177	355,400,002	298,840,799
経常利益	7,990,561	1,834,088	△ 14,149,418
当期利益	4,021,680	1,668,688	△ 14,314,818
経常収支比率	102.5%	100.5%	95.6%

## ※ 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31年 3月期	令和2年 3月期	令和3年 3月期
経常費用	315,347,275	355,670,911	321,829,294
経常収益	323,337,836	357,504,999	307,679,876
経常収支比率	102.53%	100.52%	95.60%

○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

昨年の年度末に新型コロナウイルスという感染症が世界規模で蔓延し、日本では緊急事態宣言が発表され、感染症対策が日常的になり、1年を通して営業できたのは約8か月間となりました。

営業中は感染拡大防止と衛生管理、安全管理の徹底を図り、利用者の方々には感染対策のポスター掲示などによる周知を行い、施設を安全に安心して利用して頂けるよう努めました。

休園中は危機管理や衛生・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、研修などを行いました。

休園や利用制限に伴う経費の削減は施設の管理状況を考慮しながら市の担当課と協議し指示を仰ぎ適切に行いました。また予算では賅いきれない修繕（LED照明交換工事）は市との協議の上、光熱水費等の削減による予算残等を充当し、施設の修繕に努めました。