

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和3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					
<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			
	基本方針・PASSの理念等の研修		年4回実施	年6回実施			
	利用案内掲示場所		5か所	7か所			
	利用者アンケート集計数		140件	139件			
	利用者満足度（満足・とても満足）		75%以上	93.4%			
	苦情処理率及び意見・要望反映率		ともに30%以上	100%、42.9%			
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	I	1.0	25
指定管理者コメント	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、事務所内に掲示しました。年6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。						
	②施設利用に関する案内を館内7か所に掲示し、利便性を確保しました。。児童館併設の複合施設の案内は正面入口に掲示するなど、掲示内容に最適な掲示場所を選ぶ工夫をすることで、初めての方にも優しい、利用者目線に立った館内掲示を実践しました。平等性確保の取組みとして、各職員が市関係条例や関係法令を十分理解し、全ての利用者様への公平公正な接遇に努めました。						
	③利用者アンケートと意見箱を設置し、利用者が意見を言いやすい環境づくりと意見の収集に努めました。コロナ禍の為、アンケート集計数はわずかに計画値に至りませんでした。利用者満足度93.4%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。収集した意見の中から9件（利用者アンケートから6件、会話から3件）について、管理運営に反映しました。この他にイベント参加者アンケートを実施しました。48件の集計で、参加者全員から満足との評価を頂きました。						
	④収集した意見等は伝言ノートで内容を確認し、職員間で情報を共有しました。また要望や苦情の対応について研修を行い、早期解決と職員対応による苦情の深刻化・長期化の防止を図りました。今年度は大きな苦情はなく、また意見から苦情に発展するケースはありませんでした。						
施設所管課コメント	基本方針・PASSの理念等の研修回数、利用案内掲示箇所数、利用者満足度に関し、計画値を大きく上回っている。特に利用者満足度に関しては、93.4%と高い数値となっていることから、評価ランクを計画値10%以上である「I」とした。						

(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		13,000人		13,383人		
	施設だよりの発行		年6回		年10回		
	HP更新回数		年6回		年12回以上		
	新規事業数		5事業		11事業		
	新規利用者増加に向けた事業回数		年12回		年15回		
	地域・関係団体との協働事業回数		年6回		年9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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①カラオケの利用中止により大きく減少している利用者数の回復と大広間の有効活用を図る取り組みとして、施設の設置目的に合致した事業を計画に沿って開催しました。臨時休園で中止となった事業もありましたが、その代用として計画の他に新たな事業を展開し柔軟に対応しました（開催事業数12、開催数16回）。これら取り組みの効果もあり、今年度の利用者数は計画値を達成し、1日平均入場者数は54.2人（昨年度45.5人）となりました。</p> <p>②施設だよりでは主に施設の利用案内や魅力を掲載し、近隣施設4箇所を設置しました。新型コロナに関連した情報など、施設だよりでは掲載が難しい最新情報などはホームページで情報を発信しました。イベント情報は広報とちぎを最大限に活用しました。</p> <p>③入浴時間の延長、年末の開館を行いました。7月26日には休園日を開放し、いきいき元気教室を行いました。新規利用者増加に向けた取り組みとして、11の新規事業を15回開催しました（参加者総数275名）。またイベント参加者がリピーターとして引き続き施設を利用して頂ける工夫として、イベント会場付近に案内コーナーを設け、取扱業務やイベント、施設の魅力などの周知に努めました。</p> <p>④地域・関係団体との協働事業を6団体で9回開催し、交流を深めました（新型コロナに関連した理由で6回中止）。</p>						
施設所管課コメント	どの項目においても、計画値を大きく上回っている。また、コロナ禍の中、新たな事業を展開し、昨年度を上回る利用者数となったことも評価できる。						

(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り合わせなど、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		
	本社及び税務会計事務所によるチェック数		年4回		年8回		
	水光熱費削減率		昨年度比1%減		昨年度比18%減		
	見積り合わせ実施回数		12回		22回		
	委託業者競争入札実施数		8回		9回		
	施設修繕数		5件		9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	I	1.0	15	I	1.0	15
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、財務会議を年8回開催しました。本社による2重チェックで確認体制を強化し、税理士の指導・助言のもと適切で透明性の高い管理を行いました。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ました。</p> <p>②浴槽の温度は保ちつつ、消毒による非入浴時間帯を利用した温度調節機器等の節電を実施しました。また無駄のない空調提供として、使用している空間としていない空間を明確する省エネ活動を実施しました。最大使用電力を抑えることで効果的に電気料金の削減が可能となることを全スタッフに周知し、その取組として、安全性と快適性を維持した施設全体の空調管理を行いました。今年度、A重油の価格高騰に伴い燃料費は増加しましたが、これら節減行動と電気契約の改善効果もあり、結果的に水光熱費計画値を達成しました。</p> <p>③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り合わせを行いました。またA重油価格の見積り合わせを毎月行い、発注業者を選定しました。緑地管理等は経験豊富な職員が実施し、外部委託を減らすことで経費削減に努めました。</p> <p>④施設については維持管理年間計画に沿って、整備・保守点検を実施しました。職員による施設修繕（小破修繕）を9件実施し、漏水の早期発見を図る水道メーターのチェックを行いました。また電気の安定供給の為、変電設備の改修工事を行いました。備品については各種点検や日常業務での確認のほか、臨時休園期間を有効に活用し点検を実施しました。状態に応じた必要な手入れ等を行い、良好な状態の維持に努め、備品調書により適切に管理しました。また備品を購入する際は、環境ラベル表示品を優先し、環境配慮に取り組みました。</p>						
施設所管課コメント	計画値をすべての項目で上回っている。上回る事での評価がどうかという項目もあると思われるが、光熱水費の削減については、施設内で研究しながら削減を行っていることは、評価できる。						

（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		
	園長会議参加		毎回		毎回		
	人員配置数		4人		5人		
	職員研修会実施回数		年12回		年15回		
	健康保険料・各種税金納付率		100%		100%		
	経常収支比率		100%		100.24%		
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園長会議には毎回出席し、所管課と各施設との連携・情報共有に努めました。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、職員は毎朝の検温と体調チェック、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職員研修会を年間計画に沿って行いました。計画に加え運営方針研修を2回実施しました。また外部研修として栃木消防署協力による応急処置研修を予定していましたが、新型コロナの影響により中止となった為、代用として安全講習会を計画に追加して実施しました。</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・県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	多くの項目が計画値同様ではあるが、職員研修会実施回数は計画値を上回っていること、研修内容に関しても、安全講習会をおこなうなど、研修は充実していると判断した。						

(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	12回	
	損害賠償保険の加入			100%	100%	
	安全講習会			年2回	年3回	
	個人情報保護講習会			年1回	年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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>①施設・設備の安全対策として、チェックシートに沿って日常の安全点検を行いました。また定期安全点検や法定点検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巡回を強化し、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ました。</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消防総合訓練を年2回実施しました。また安全講習会を年3回実施し、救急車の要請から救急対応までの流れや行動について、緊急時を想定した訓練を行いました。</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行いました。</p>					
施設所管課コメント	計画値との比較で見ると、安全講習会の実施回数が計画値年2回に対し、3回実施となっている。講習会内容も緊急時を想定した訓練を行うなど、評価できる。					

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	25	
(2) 施設の効用を最大限に 発揮する取組み	20	20	20	
(3) 施設経費の削減の取組み	15	15	15	
(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	16	16	
評価点合計	100	87	92	
総合評価		A (優)	A (優)	

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	令和2年 3月期	令和3年 3月期	令和4年 3月期
資産総額	103,247,748	82,576,945	75,416,940
売上高	355,400,002	298,840,799	321,257,852
経常利益	1,834,088	△14,149,418	77,958
当期利益	1,668,688	△14,314,818	612,558
経常収支比率	100.5%	95.6%	100.2%

※ 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	令和2年 3月期	令和3年 3月期	令和4年 3月期
経常費用	355,670,911	321,829,294	327,395,680
経常収益	357,504,999	307,679,876	328,173,638
経常収支比率	100.52%	95.60%	100.24%

○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

今年度も新型コロナウイルス感染症拡大の影響で緊急事態宣言が発布され、当施設も人数や規模を縮小しての営業が続く1年となりました。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症対策のポスター掲示等による周知を行い、施設を安全に、安心して利用いただけるよう努めました。休館中及び利用制限中は、危機管理や衛生・安全管理などのミーティングを行い、情報を共有するとともに、施設の点検や修繕、施設管理の研修を行いました。また、休館や利用制限に伴う経費の削減は、施設の管理運営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。