

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和4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		6ヶ所	9ヶ所
	休園日貸出件数		5回	11回
	アンケート数		350件	142件
	利用者満足率		80%	92.90%
	業務改善数		3件	5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
	25	Ⅱ	0.8	20	I	1.0	25

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。新型コロナウイルス感染症の影響により、条件付きでの開園など、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が、少しでも利用がしやすくなるように、様々な場所に開園時間や休園日・利用条件等の掲示や皆様に声掛けをしました。</p> <p>休園日の貸し出しについて、実績は市主催の集団検診会場、選挙の際の施設貸出やシニアクラブ関係の計11回となりました。他の団体につきましては、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。</p> <p>③利用者満足度向上のため、3園共通の利用者アンケートを行いました。新型コロナウイルス感染症の影響による入園者の減によりアンケート数が計画値に及びませんでした。利用者からの意見に対しては、検討しスピード感をもって対応しました。</p> <p>④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、迅速な対応に努めました。</p>
-----------	--

施設所管課コメント	<p>サービス向上のため、職員に対し、毎日ミーティングの実施や事業計画の周知などに取り組んでおり、全職員が施設の方針を周知していることが窺える。利用者アンケートに関しては、コロナ渦のため、アンケート回収数は計画値を下回っているが、昨年のアンケート回収数78件を上回っている。満足度では92.9%と利用者の多くの方が満足と答えている。さらに、案内看板や園内に意見箱を設置するなど、利用者目線でも取り組んでる。</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	
	利用者数			50,900人	17,993人	
	記事の掲載回数			10回	17回	
	新規事業数			4回	4回	
	協働事業数			2回	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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>①開園中も飛沫拡散の恐れがあるため、事業等の中止・利用時間の制限等様々な条件下での開園でした。利用者数は計画に対して減少しましたが、開園日数は計画より1日多い297日となりました。開園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新型コロナウイルス感染症が緩和となつてからは、感染対策をとりつつ各種事業を行ない、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に努める広報活動を行うことができました。</p> <p>③開館時間は、例年どおり、従来より30分延長し、午後5時までの運営時間で実施した。また、新規利用者の増加を目指し、各事業を計画していましたが、ほぼ実施することができませんでした。ただし、少しずつ緩和されてからは感染対策をとりつつ利用者が興味のあるような運動系の新規事業を4事業行い、新規利用者を開拓をす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計画していましたが、開催することができませんでした。そのため、長寿園内にてそのべ児童館コーナーを新設し、児童館の予定や、作品展示を行い、利用者の皆様から関心を得ることができました。</p> <p>まだまだ先行は不透明ですが、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>開館時間は、30分延長し運営している。また、コロナ感染症から、利用者が大幅減となったことから、指定管理当初の計画からすると、大きな減となっているが、昨年利用者数13,570人からは大きく増加している。また、新規利用者の増加に向けた取り組みとして、新規事業に取り組む他、記事の掲載にも積極的に取り組んでいる。</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			
	水道光熱費削減額		316,200円	441,199円			
	水道光熱費削減率		3%	4.10%			
	業務委託の見積合わせ		11件	12件			
	燃料費の見積合わせ		12回	12回			
	施設修繕数		3件	7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	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、利用者にサービスの低下を招くことのないよう園内に節電協力の掲示や声掛けなど行い、節電や空調管理に努めました。原油高騰の影響により、水道光熱費等の大幅経費削減には至りませんでした。計画値には達成す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12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>SDGsに関する施設の取組みとして、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ちは、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> <p>古新聞や包装紙でエコバックを職員が作成し、そのべ児童館や長寿園での事業で利用しました。</p>						
施設所管課コメント	<p>利用者のサービス低下を招くことなく、経費削減に取り組んでいる。経費削減に取り組むことで、利用者の満足低下につながることは避けるべきであるが、(1)の満足度を見ると、経費削減が利用者の満足低下とはなっていないことが窺える。施設の運営に関しても、施設点検報告を定期的に行い、市に報告しており、必要な場合は、修繕を積極的に行っている。また、施設としてSDGsの推進にも取り組んでいる。</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		
	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	8人		
	園長会議参加回数		10回	12回		
	勤務時間数(1人当たり)		40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>①施設を管理する者に、防火管理者・社会福祉主事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、研修会の回数の減や受講者の人数制限等ありましたが、防火管理者研修・オンラインによる虐待防止等の受講を行ない、また、救急法等講習会では、福寿園にて合同講習会をすることにより職員間の交流も含め、共通認識をすることにより職員の資質の向上に努めました。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>園長会議においては、通常会議の他にも3園にて情報の共有を常に図り、公平公正に待遇するよう職員一同努めました。</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	<p>人員に関しては、有資格者を適切に配置している。コロナ感染症の影響から、職員の研修は難しい面もあるが、福寿園と合同研修会を開催するなど、工夫して行っている。</p> <p>職員の福利厚生や納税等に関しても適切に行っている。職員の勤務体制に関しても、ワークライフバランスの充実が窺える。</p>					

(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/年	12回/年	
	法定点検等実施			31回	29回	
	事故発生件数			0件	0件	
	消防訓練実施回数			2回	2回	
	損害賠償保険加入率			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
	20	II	0.8	16	III	0.6
指定管理者コメント	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。法定点検でも、法律により義務付けられた点検等を行いました。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、利用者の急変時にも対応できるようにしております。 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。 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利用者等が少ない状況でしたが、できるだけ参加いただくようお願いし、消火訓練を行うことができました。 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。					
施設所管課コメント	緊急時の危機管理マニュアルの作成など、緊急時に対応できるよう準備している。また、消防避難訓練の実施に関しては、そのべ児童館第六コミュニティセンターと合同で実施するなど、施設全体として捉えて取り組んでいる。 個人情報の管理に関しても、施設として適切に管理を行っている。					

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	22.5
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	16	16	15.8
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	11.7
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	16	15.8
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	12	15.2
評価点合計	100	84	81	81
総合評価		A (優)	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

- 平等利用の確保とサービス向上の取組み
 - ・アンケート数を増やす取組みをしてもらいたい。
 - ・利用者満足度が高くて良い。
- 施設の効用を最大限に発揮する取組み
 - ・コロナ禍であるが、新規利用者の増加に取り組んでいる。
- 施設経費の削減の取組み
 - ・光熱水費の減少は複合施設のため評価がわかりにくい。
- 施設の管理を安定して行うための取組み
 - ・園長会議の回数を指標に入れる必要がないと思う。
- 施設の安全対策、危機管理体制の取組み
 - ・複合施設となっているので、施設ごとの境目などに監視カメラを設置するなどしてもらいたい。
- その他
 - ・3つの施設が複合しているところで、それぞれの所管課の考えの違いがあると思われる。評価指標の立て方に疑問を感じた部分がある。第2次評価を支持するが、今後の検討課題としてもらいたい。

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み

《 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	1,970,659,890	1,906,373,129	1,983,652,461
売上高	878,123,933	873,947,307	825,285,169
経常利益	△ 75,756,815	△ 43,364,759	△ 82,602,966
当期利益	△ 75,042,296	△ 44,559,175	39,099,727
経常収支比率	92.1%	95.3%	90.9%

※ 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	957,211,747	919,267,844	910,352,088
経常収益	881,454,932	875,903,085	827,749,122
経常収支比率	92.1%	95.3%	90.9%

○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4年度における本会全体の財務状況は、人件費や事務費を始めとする経常費用を削減することができましたが、介護・障がいサービスの収益減がそれを上回り、経常利益及び当期利益の赤字幅が前年度より増加する結果となりました。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、引き続きコスト削減と収入源の確保に取り組み安定した経営基盤づくりを目指します。