

## 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		6か所		8か所		
	利用者満足度（満足・とても満足）		75%		92.2%		
	利用者アンケート回収数		140件		167件		
	意見反映率		30%		41.2%		
	苦情処理率		30%		30%		
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	I	1.0	25
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。</p> <p>②施設利用に関する案内を館内8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。</p> <p>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。利用者満足度92.2%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7件（利用者アンケートから4件、会話から3件）について、管理運営に反映しました。このほかイベント参加者アンケートを実施し、実施した19件のすべてにおいて満足との評価を頂きました。</p> <p>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。</p>						
施設所管課コメント	<p>・サービス向上の取組みとして、法人で掲げる「PASSの理念」の研修を実施し、職員に対し浸透が図られている。施設の案内看板も昨年よりも増え、利用者が利用しやすいよう表示できている。</p> <p>・利用者満足度も92.2%と非常に高く、利用者が満足している状況が窺える。また、アンケート等により要望のあった件に関しても、対応できるものに関しては、速やかに対応している。</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		13,100人		17,858人		
	施設だよりの発行		年6回		年12回		
	広報とちぎ掲載回数		年4回		年12回		
	HP掲載（更新）回数		年6回		年12回		
	設置目的に合致した事業		9事業		14事業		
	地域・関係団体との協働事業開催		年6回		年18回		
	新規事業数		2事業		6事業		
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組みとして、昨年度に引き続き、計画に沿って様々な事業を開催しました（開催事業数14、開催数34回）。加えて、活動を休止しているサークルへの再活動を促す案内をすることで、4つのサークルが活動を再開し、サークル利用者数が増加（対昨年度比159%）したことも後押しとなり、利用者数は計画値を大きく上回りました。</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箇所に設置しました。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。またイベント情報の周知は、昨年度にはなかったケーブルテレビを加え、広報とちぎを最大限に活用しました。このほか今年度からの新たな取組みとして、イベント報告を館内に掲示し、開催するイベントだけでなく、開催したイベントの内容や様子を報告として館内に掲示することで、効果的な広報活動を実践しました。</p> <p>③利用時間の延長と年末の開館を実施したほか、休園日の開放を3日行いました。また新規利用者増加に向けた取組みとして、6つの新規事業を9回開催しました。児童館を併設した複合施設の特性を生かした多世代交流を含む様々な事業を展開することで、幅広い世代での新規利用者獲得を図りました。</p> <p>④地域・関係団体との協働事業は11団体で18回開催しました。昨年度より多くの団体と連携することで、自主開催ではできない各団体の魅力を取り入れた事業を展開し、利用者満足度の向上を図りました。</p>						
施設所管課コメント	<p>コロナ渦の中でできる事業を取り組んだ結果、計画値を大きく上回る利用者に繋がっている。新規獲得に向け、多くの事業にも取り組んでおり、本市の広報も積極的に活用している。例年のことではあるが、利用時間の延長や年末の開館も実施している。</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			
	水光熱費削減率		R1年度比1%減	R1年度比2.9%増			
	委託業者競争入札実施数		8件	9件			
	施設修繕数（小破修繕）		5件	9件			
	本社及び税務会計事務所によるチェック数		年4回	年16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については四半期毎の財務委員会に加え、専任の担当者と毎月の収支及び予算状況の確認を実施し、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経費削減の取組みとして、水光熱費の削減を計画に掲げ、快適性を維持した無駄のない空調設定と照明管理などの省エネ活動を実践しました。今年度続いた想定外の電力高騰により電気料金が大幅に増加したことから計画値達成には至りませんでした。電気使用量については令和1年度と比較して年度比87.0%と削減できています。大広間の利用率が減少していることは大きな要因ではありますが、実践した省エネ活動、また最大需要電力値を効率的に管理したことで、経費増加の抑制に繋がったと考えます。</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もり合わせを行いました。またA重油価格の見積もり合わせを毎月行い、発注業者を選定しました。緑地管理は経験豊富な職員が実施し（年11回）、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・保守点検を実施したほか、施設修繕（小破修繕）を9件実施しました。備品については日常業務での点検を実施し、状態に応じた必要な手入れ等を行うことで良好な状態の維持し、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、施設としてSDGsに取り組みました。</p>						
施設所管課コメント	<p>物価上昇の中、光熱水費も計画値を上回る削減ができていることは、施設として削減に取り組んでいることが窺える。ただ、削減をすることにより、利用者の満足が低下することは避けなくてはならないが、(1)の評価であったように利用者の満足度は高いことから、満足は低下していないと思われる。また、削減に取り組む一方、環境ラベル品を優先して購入しているなど、法人としての社会的貢献が窺える。</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			4人	6人	
	職員研修会実施回数			年12回	年21回	
	園長会議参加			毎回	毎回	
	健康保険料・各種税金納付率			100%	100%	
	経常収支比率			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	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	<p>①労働基準法を遵守した適切な勤務体制下で、仕様書に定められている条件を満たした職員を配置し適切に管理運営を行いました。ま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備え、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。このほか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。</p> <p>②年間計画に追加して職員研修会を行いました。また栃木消防署の協力を得て、外部研修として応急手当講習を受講し、救急対応のスキルアップを図りました。このほか職場環境改善に関する外部セミナーを受講した担当者によるハラスメント教育などを実施しました。</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、勤労意欲の向上を図りました。</p> <p>④健康保険料・各種税金等の納付は、税務会計事務所及び社会保険労務士の指導の下、適切に行いました。</p> <p>⑤令和4年度の法人決算では、経常収支比率は100%超となる見込みです。</p>					
施設所管課コメント	<p>施設の適正管理に必要な職員体制等が確保されている。職員研修に関しても、毎月1回以上開催しており、充実していることが窺える。税金等の納付に関しても適切に行っている。</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		16回		
	損害賠償保険の加入		100%		100%		
	消防訓練・避難訓練開催数		年2回		年4回		
	安全講習会		年2回		年4回		
	個人情報保護講習会		年1回		年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	I	1.0	20	I	1.0	20
指定管理者コメント	<p>①安全管理マニュアルに基づいたチェック表に沿って、日常安全点検を行いました。施設利用者の安全対策として、これまで通り浴室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。また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。このほか定期安全点検や法定点検等については維持管理年間計画表に沿って実施し、不測の事態に備え、損害賠償保険に加入しました。</p> <p>②緊急連絡系統図を事務所に掲示し、所管課、職員間などの連絡体制を明確にしました。また緊急時において迅速な危機管理体制をつくれるよう、定期的な確認を行ったほか、危機管理に関する各種マニュアルに沿って、職員研修会を実施しました。今年度は新たに災害時の職員初動研修を計画に加え、緊急時における研修を強化しました。当施設は避難場所及び指定緊急避難所であることから、災害発生時などにおける当施設の役割や施設特有のライフラインの供給体制などについて理解を深めました。</p> <p>③地震や火災などを想定した訓練として、消防総合訓練を2回実施したほか、新規職員向けの通報訓練を行いました。また、利用者等の生命の危険を想定した訓練として、安全講習会を年4回実施し、救急車の要請から救急対応までの流れや行動、AEDを使用した心肺蘇生法などについて訓練を行いました。このほか新人スタッフを含めた全職員が最新の知識と技術をもって救急対応ができるよう、栃木市消防署協力のもと、外部研修として応急手当講習を受講しました。</p> <p>④栃木市個人情報保護条例及び当社の個人情報保護規定に基づき、職員研修を行いました。今年度は4回実施し、新人スタッフを中心に個人情報管理について重点的に取り組みました。現場に反映できる工夫として、日常業務での個人情報の管理・取り扱いについて注意する点などの具体例を取り上げ、その対応について職員間で情報を共有しました。関連資料を含めた各種マニュアルは、全職員がいつでも確認できる環境を整えており、保存の必要がなくなった関係書類は確実に破棄しました。</p>						
施設所管課コメント	<p>定期安全点検の実施、消防訓練・避難訓練、安全講習会などの項目も計画値を上回り実施している。緊急時等の対応についても、十分備えができています。また、個人情報の管理に関しても適切に行っている。</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	25	25
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	20	20
(3) 施設経費の削減の取組み	15	12	12	12.2
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	16	16.8
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	20	18.4
評価点合計	100	93	93	92.4
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  
 ・コロナ禍に対応した管理運営が行われている。  
 ・利用者満足度が高い。

○施設の効用を最大限に発揮する取組み  
 ・高齢者に向けた情報発信だが、その中で色々な媒体を使い広報に取り組んでいる点が評価出来る。

○施設の管理を安定して行うための取組み  
 ・職員研修を積極的に行っている点が評価出来る。

○施設の安全対策、危機管理体制の取組み  
 ・安全点検、消防や避難訓練に努めている点が評価出来る。

○その他  
 ・いまいずみ児童館と共通になるが、2次評価について、施設所管課ごとに評価にバラつきがあるように見える。もちろん、施設毎の特色が指標に反映される項目は評価が異なっても構わないが、安全管理の部分など、指標もほぼ同じにも関わらず、評価にズレが有る箇所は所管課間で意見交換などしてもらいたい。

## (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3年 3月期	令和4年 3月期	令和5年 3月期
資産総額	82,576,945	75,416,940	74,358,064
売上高	298,840,799	321,257,852	338,434,405
経常利益	△ 14,149,418	777,958	2,386,795
当期利益	△ 14,314,818	612,558	2,221,395
経常収支比率	95.6%	100.2%	100.7%

## ※ 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3年 3月期	令和4年 3月期	令和5年 3月期
経常費用	321,829,294	327,395,680	341,813,718
経常収益	307,679,876	328,173,638	344,200,513
経常収支比率	95.60%	100.24%	100.69%

○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

今年度は緊急事態宣言等による臨時休館は無く、利用制限が残る中での通常営業となりました。感染状況が少しずつ収まりを見せ、利用者数も徐々に増加回復の傾向にあります。が、平常時の令和元年度の実績には及びませんでした。

今後は、新型コロナウイルス感染対策も緩和が進み、経済活動や日常生活にも変化が見られると思われることから、管理運営において一層の利用回復と事業拡充を図ります。