

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 福寿園
	所在地	栃木市千塚町210
	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2-1-40
	主な業務内容	地域福祉推進事業、介護保険事業、障害者総合支援法に基づく事業

（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か所	4か所	
	休館日貸出件数			5回	0回	
	アンケート回収数			115件	98件	
	各種サービス満足度（%）（施設・サービス）			80%	87.00%	
	利用者意見反映数			1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
	25	Ⅱ	0.8	20	I	1.0
指定管理者コメント	<p>①11項目の管理運営指針を事務所に掲示し、職員の共通理解を深め、指針に基づいた管理運営が行われる心がけました。</p> <p>②栃木市老人福祉センター条例を遵守し、3園共通の回数券、障がい者、要介護認定者等には共通の減免カードを発行するとともに、常に公正公平な態度で接遇を行うよう職員一同心がけました。また、正面玄関等に開館時間や休館日の案内を大きく見やすく掲示し、新型コロナウイルス感染対策をしながら、利用者の立場に立ち、安全に安心して利用できるように施設運営を行いました。さらに、ふれあいバスや蔵タクに関する情報提供を丁寧に行い、利便性の向上を図りました。</p> <p>③アンケートの結果では、利用者の満足度は高く「非常に満足」「満足」が87%となりました。ご意見やご要望の中から、すぐ対応できる7件については改善を行いました。</p> <p>④館内に利用者意見箱を設置して、利用者の意見を募ると同時に、意見・苦情については記録を起こし、本会に報告し情報共有しました。なお、苦情に関しては清掃に関する事だったので、委託業者（栃木市シルバー人材センター）にも情報共有し、再発防止に努めました。</p>					
	<p>・今後の課題として、常連の利用者だけでなく新規利用者がくるようにはどうしたらよいか、職員一丸となって魅力ある教室やイベント内容を検討し、利用者を増やしていこうと考えております。また、本会地域福祉課と連携し、蔵タクやふれあいバスを上手く利用できない高齢者に対して、福寿園を利用してもらうためにはどうしたらよいか、地域の支え合い活動の検討ができたかと考えております。</p>					

施設所管課コメント

福寿園の管理運営方針を事務所内に掲示し、サービスを向上させるため、職員一同取り組んでいた。サービス向上の取り組みの中で、休館日の貸出に関しては、コロナの感染症防止の観点から市として大人数での集まりの禁止や、施設の利用時間の制限等を実施したことから、ゼロとなっている。また、利用者アンケートに関しては、コロナ渦のため、アンケートの回収数は、計画値を下回っているが、昨年アンケート回収数77件を上回っている。さらに、満足度に関しては87.0%と高い評価を得ている。その他、施設館内には意見箱を設置するなどし、利用者が意見を言えるような取り組みを実施し、意見反映件数も7件と高くなっている。

(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		
	利用者数		21,750人		11,164人		
	広報紙掲載回数		3回		5回		
	新規事業数		2回		3回		
	地域との協働事業数		2回		10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	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8	16
指定管理者コメント	<p>①「広く市民が利用する公の施設」「市民から支えられている公共性の高い団体」であることを意識しながら業務にあたりました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身体の不自由な方には、移動する際の車椅子やシルバーカーの貸し出しを行い、転倒リスク軽減を図り市の福祉向上に寄与しました。 ・本会の特性を活かし、福祉介護相談を随時行い、家族や包括支援センター、関係機関と連携を図りました。 <p>②施設を市民に知ってもらうために、本会ホームページに施設概要や教室等の案内をしました。また、受付等に施設のパンフレットを置き、周知を図りました。</p> <p>③利用者の利便性を高めるために、開館時間、入浴時間の延長を継続しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休館日となっていた12月29日～31日についても継続開館をしました。 ・回数券購入者へのサービスとして、回数券11枚綴りを5札で、1日無料とするサービスを継続して実施し、好評を得ました。 ・県民の日や敬老の日は無料開放を行い、多くの方に利用してもらい好評でした。 ・1月4日には、新春プレゼント（飴）の配布を行い、利用者を増やす努力をしました。 ・月1回の福祉施設によるパン販売を行い、利用者の利便性を高め、障害者への理解を深めました。 ・こどもの部屋との連携事業を企画し、センターのお風呂に入ってもらい、宿泊訓練時の基本的公共マナーを学ぶ機会としました。子供たちからは、「大きいお風呂に入ったことがなかったからよかった」等の声が聞かれ、利用者からも「孫と入っているようだ」と喜んでもらいました。 <p>④吹上地区懇談会に参加し、認知症への理解を深めるためにはどうすればよいか話し合いを行い、今後は認知症サポーター養成講座を開催するための準備を計画しています。</p> <p>吹上地区包括支援センターと協力し、元気アップ教室を行い、市民の健康増進を図りました。吹上地区まちづくり協議会の委員として、花いっぱい運動に協力し、パンジーの花植えの手伝いをしました。</p>						
施設所管課コメント	<p>利用者数に関しては、指定管理当初の計画からすると、大きく減ってはいるが、それでも昨年利用者数9,696人よりは大きく増やすことができている。開館時間の延長や年末の開館など、利用者増を目指し、運営している。また、新規事業として、地域との連携事業や施設内にあるこどもの部屋ともコミュニケーションを図る事業など、協働事業の実施に取り組んだ。</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			
	事務経費削減額		252,240円	217,513円			
	事務経費削減率(%) コスト管理の徹底		3.0%	2.4%			
	競争入札実施件数		15件	15件			
	燃料費見積もり合わせの回数		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	Ⅲ	0.6	9
指定管理者コメント	<p>①指定管理料の収支手続き適正に行い、不正がないようにしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月市に運営状況報告書を提出し、状況報告しました。 ・定期的に施設点検を行い、四半期ごとに市へ報告しました。 ・何か実施する際は園長会議で検討したり、市へ相談したりして連携を図りました。 <p>②片面だけでなく両面コピーを使い、またミスコピーの裏面を積極的に使い経費削減に取り組みました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に節電や節水の張り紙をして、周知徹底を図り、利用者にも協力をしてもらいました。 ・職員間でも共通理解をして、こまめに電気を消したりしました。 <p>③経理規定に基づき保守点検項目15の業務について、複数の業者から見積書を徴し、十分に必要性を吟味して経費削減に努めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・また、故障やトラブルがあった際には迅速に委託業者へ連絡して、利用者が帰った後や定休日に修繕を行い、危険や不便がないように対応しました。 ・A重油業者を見積もり合わせを毎月行い、安価な価格を提示した業者から購入しました。 <p>④書類の処分について、個人情報の部分を切り取り、シュレッダーをかけ、その他は再生紙のゴミとして分別しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミの分別は適切に行い、清掃用の消耗品等は大容量の物を購入するようにして、購入費の削減につなげました。 ・浴槽へのお湯はりの際には保温シートを使い、沸き上がりをよくして冷めにくくしたことから、燃料費の抑制につなげました。 						
施設所管課コメント	<p>事務費経費の削減に取り組むことができている。燃料費高騰対策としても、保温シートの活用など、施設として経緯費削減に取り組んでいる。また、委託に関しても、適切な競争を促すため、多くの委託事業に競争入札を実施している。</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		
	管理体制に定められた人員配置数		4人	4人		
	報告書期限内提出		100%	100%		
	研修会参加者数		4人	6人		
	園長会議参加回数		6回	12回		
	勤務時間数（職員1人当たり）		38.75時間/週	38.75時間/週		
	経常収支比率		100%	90%		
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	<p>①施設を管理する者は、防火管理者・社会福祉士・介護支援専門員等の資格を有する者を配置し、施設全体の把握に努め、安全管理を徹底しました。 ・管理運営体制に定められた人員4名を配置し、本会就業規程を遵守し、業務を忠実に遂行しました。</p> <p>②職員研修を予定したものが、コロナ感染防止の関係から中止となったりしたため、十分な研修はできませんでした。しかし、オンライン研修会への参加や、長寿園職員と合同による、認知症サポーター養成講座とAED講習会を開き、高齢者への理解を深めました。</p> <p>③職員には希望する休暇（公休、有給、夏季休暇）を取れるような体制を整えました。 ・法定福利厚生及び通勤手当等の法定外福利厚生を導入し、働きやすい職場環境にしました。</p> <p>④各種税金や社会保険料は適切に納め、納税の義務を果たしました。</p> <p>⑤本会の財政状況等は多少の減少はありますが健全であると思われます。</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、長寿園職員との合同での研修の実施や高齢者を理解するための研修など、工夫を凝らし取り組んでいる。納税に対しても適切に行われている。また、経常収支比率について、3年間、100%を下回っているが、法人としては、繰越活動額の残額から運営には支障がないと判断する。</p>					

（５）施設の安全対策、危機管理体制の取組み						
評価要素	①	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 指標 状況 評価	指標名			計画値	実績値	
	定期安全点検実施件数			12回	12回	
	損害賠償保険の加入			100%	100%	
	消防訓練実施件数			2回	2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	I	1.0	20	II	0.8
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、状況把握に努めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の管理瑕疵に係る損害賠償保険に加入し、不測の事態に備えました。 休館日や夜間など職員不在時の警備は業者に委託して対応しました。 <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。</p> <ul style="list-style-type: none"> また、利用者の同意を得た上で、緊急連絡先台帳を作成し、体調不良や救急搬送の際に親族と連絡が取れるように体制を整えました。 事務所内にAEDを設置し、常に使用できるように管理し、また警備会社に依頼をしてAEDの講習会を開き、職員が対応できるように使用方法を学びました。 また、包括支援センターや関係機関と情報共有をし、連携を図り緊急時の対応を確認しました。 災害や事故などの緊急事態が発生したときに、サービスの提供をなるべく中断させない、または、中断しても可能な限り早急に再開できるよう事業継続計画（BCP）を策定し緊急事態に備えました。 館内で窃盗事件があった際には、警察にすぐ連絡したりして、他の利用者に被害が及ばないように職員同士迅速に対応しました。 <p>③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。</p> <ul style="list-style-type: none"> デイサービス福寿園、こどもの部屋と合同で避難訓練を年2回実施しました。 <p>避難経路や避難の手順について確認し、水消火器による消火訓練等も実施して安全対策を講じました。職員については、役割を変え、職員誰もが火災の際に対応できるようし、またセンターやデイサービス利用者にも参加してもらい、避難の確認をしました。</p> <p>④職員間で会話をするときは、常に利用者がいることを意識して、個人情報が漏れることのないように心掛けました。</p>					
施設所管課 コメント	<p>定期安全点検は適切に行っている。緊急時の連絡体制に関しても、利用者の同意を得て施設独自の連絡先台帳を作成し、緊急時の備えを行っている。施設としては、デイサービス福寿園やこどもの部屋とも連携し、消防訓練を実施しており、非常時に対する備えも行っている。個人情報に関しても適切に管理している。</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	20	25	21.7
(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	9	10.7
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	16	12	14.3
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	20	16	16.5
評価点合計	100	84	78	79
総合評価		A (優)	B (良)	B (良)

第3次評価 (選定委員会評価)	
選定委員会コメント	<p>○平等利用の確保とサービス向上の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情への対応、意見の反映数が高い。 <p>○施設の効用を最大限に発揮する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で利用者数の減少になっているが、新規事業の取組を行っている。 <p>○施設経費の削減の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費の削減に細やかに取り組んでいることは評価できる。 <p>○その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所管課のコメントと評価点数に開きがあるように思える。コメントでは称賛しているのに点数が低い項目があるので、そういった矛盾点を解消して欲しい。 ・1次評価がどの指標も全体的に高めの採点になっていると感じる。また評価指標の立て方についても疑問がある。2次評価を支持するが、指標の立て方について今後の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	92.10%	95.3%	90.90%

○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3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。