

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和5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		5回	
	利用案内掲示場所			6か所		9か所	
	アンケート集計数			160件		262件	
	利用者満足度			75%程度		90%	
	苦情処理・意見反映数			6件		13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	I	1.0	25	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。定期的に行った運営方針研修の中では、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、また感染症対策の状況変化に対応した管理運営が行えるよう取り組みました。 ②施設利用に関する案内を館内9か所に掲示し、利便性を確保しました。特にエントランスからの動線に沿って大きく案内掲示スペースを設け、利用者の目に触れやすく、見学の方にもすぐに案内ができる様にしています。また館内のレイアウト変更や販売事業の開始など、利用者の声を取り入れた利便性向上に取り組みました。 ③利用者アンケートや事業開催時の意見収集など、実施方法を工夫しながら現状の評価や要望を把握し、改善の余地や反映できる点を検討しました。日常の接遇の中でも得られる情報は多いため、利用者の目線でお話を聞けるよう研修を行っています。結果として利用者満足度、意見への対応数は計画以上となりました。 ④利用者数の増加に伴い、施設だけでなく他の利用者に対しての不満の声もお受けする機会が増えてきます。施設側でできる改善や管理体制の見直しは勿論ですが、利用者同士のトラブルの回避・解決などでは、必要に応じて迷惑行為への注意喚起、利用の制限を講じ、迅速に対応できるよう努めました。そういった事例は、月例の園長会議にて所管課への報告と他館との情報共有・意見交換を密に行いました。						
施設所管課コメント	利用者満足度調査では、90%の満足度ととても高い数値となっている。また、改善できるところは改善していることも満足度のアップにつながっていると感じている。さらに他園との情報共有も積極的に行っている。						

(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	
	施設だよりの発行			年10回	12回	
	広報誌掲載			年8回	13回	
	ホームページ更新			年10回	13回	
	利用者数			15,000人	19,454人	
	設置目的に合致した事業			11事業	27事業	
	地域・関係団体との協働事業			4事業	14事業	
	新規事業数			3事業	16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
	20	I	1.0	20	I	1.0
指定管理者コメント	①健康増進や教養向上、レクリエーションの提供等を目的とした事業を27事業、施設の利便性の向上として6事業を実施しました。感染症の分類が見直されたこともあり、計画段階では具体的でなかった様々なアイデアを運営に取り入れられたと思います。年間299日の開館で利用者数は19,454人、事業参加者数は5,259人、クラブ・サークルの利用は3,515人となりました。 ②施設だよりの発行、施設ホームページ、広報誌を用いた情報発信は全て計画以上に行い、館内掲示においても施設の情報や魅力が広く伝えられるよう、積極的に取り組みました。地元ケーブルテレビにおいては、サークル活動の紹介や、高校生の活動と連携したイベントの様子を取材していただき、施設と地域の取組みを周知する機会となりました。 ③利用時間の延長と年末の開館を実施したほか、地域の事業開催を含む3日間の休園日の開放を行いました。新規事業は計画を大幅に上回る16事業展開し、再開した事業もあることから、近年利用の見られなかった層の取り込みを促進できました。事業の充実に伴って、関係する各団体を含めたスケジュールの調整を十分に行い、施設の有効活用を図りました。 ④地域・外部団体との協力のもとで、14事業計51回の活動を行いました。いまいずみ児童館との連携も5事業となり、様々な世代が参加できるよう取り組みました。企画の打合せでは双方の意見を取り入れながら、より魅力あるイベントを作り上げるよう努め、参加者からは好評の声を多くいただくことができました。					
施設所管課コメント	全ての項目で目標を大きく上回っている。利用者数に関しては、目標を大きく上回っているとともに昨年比109%であった。また、広報活動も積極的に行っている。新規事業に関しても健康マージャンなど多くの新規事業に取り組んでいただいた。					

(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	
	本社及び税務会計事務所によるチェック数			年 1 2 回	1 6 回	
	最大需要電力値			6 8 k w h 以下	5 9 k w h	
	燃料費削減率			R 4 年度比 4 % 減	R 4 年度比 1 7 % 減	
	委託業者見積合わせ回数			8 件	1 0 件	
	施設修繕数（職員による小破修繕）			5 件	1 2 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
	15	I	1.0	15	I	1.0
指定管理者コメント	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、担当者と責任者の複数チェックを徹底し、市に毎月の運営状況報告を行いました。収支実績として入館利用料は計画値に大きく届きませんでしたので、本社によるサポートや統括業務は自社負担としています。 ②電力使用の計測システムを導入し、全館の使用状況を逐次管理しました。特に夏・冬は最大需要電力を注視し、施設利用状況を考慮した快適性を損なわない環境維持を実践しました。燃料費は大きく削減効果が表れていますが、浴室における漏水対応や水量調整を適切に対処した結果、ボイラー稼働がより効率的に行えたものと思います。 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。また支出規模の大きいA重油は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、経費削減に努めました。 ④施設・設備・備品等について、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、日常業務の点検による問題点の早期発見に努め、状態に応じた必要な手入れ等を行うことで良好な維持管理を実施しました。修繕や更新にあたっては利用者からの意見・要望にも配慮し、優先度や必要性を十分に考慮した予算執行を行いました。日常点検結果における軽微な修繕や調整箇所は、可能な範囲で職員でも対応し、迅速な処置と機能の維持に努めました。また児童館での工作に用いるリサイクルごみの再利用に協力しました。					
施設所管課コメント	燃料費の高騰の中、削減できている。また、削減したことにより利用者サービスの低下にはつながっていない。また、維持管理に関しても、適切に対処しており良好な維持管理となっている。					

(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	
	人員配置数			4 人	4 人	
	職員研修会実施回数			年 1 2 回	1 5 回	
	施設長会議出席回数			年 1 2 回	1 6 回	
	外部研修参加回数			年 1 回	2 回	
	経常収支比率			1 0 0 %	100.2%	
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	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。施設の事業展開の拡充に伴い、日常管理や緊急時の対応に不備が出ないよう、職員研修も用いながら人員配置や業務分担は適宜の見直しを実施しました。また意見交換や情報共有の場として、市内老人福祉センターとの館長会議の他に、社内での施設長会議を定期的に行いました。 ②施設利用者の増加もあり職員の資質向上が求められることから、計画内容を若干修正し、社内研修会を 15 回実施しました。特に新入職員の育成時は現職員の経験や実例を交えた研修を行うなど、より実地に近い内容としました。救命救急講習など、外部研修への参加も活用しました。 ③計画のとおり実施し、職員の勤労意欲や能率の向上、健康維持を図りました。施設で行う健康増進事業には、事業内容の把握も兼ねて、希望する職員には積極的に参加してもらいました。 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。 ⑤令和 5 年度の法人決算では、経常収支比率は100.2%となっており、財政状況に問題はありません。					
施設所管課コメント	施設利用者の動向を見て、研修内容を変更するなど柔軟に取り組んでくれている。また、職員の対応も好感がもてる対応である。また、会計に関しても適切に行っていると判断している。					

(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			年 1 2 回	1 6 回	
	消防訓練・避難訓練開催数			年 2 回	2 回	
	安全講習会実施回数			年 2 回	2 回	
	自衛水防組織構成員対象訓練実施回数			年 1 回	1 回	
	個人情報保護講習会実施回数			年 1 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
	20	Ⅱ	0.8	16	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	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点検を実施し、施設・設備の安全性を確保しました。また日常点検では補うことができない箇所については、定期点検、法定点検を実施し、状態を把握しすることで、改善箇所の早期発見と早期対応を図りました。このほか四半期毎に本社職員と定期確認を行いました。 ②緊急連絡系統図を事務所内に掲示し、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。日常の巡回や消毒作業は定期的に実施し、利用者の安全の確認・確保に努めました。浴室利用中の転倒、体調不良などがあり、適切な救急対応を行い大事には至りませんでした。お一人での利用が不安と判断した際はご本人とよく話し合い、介助人の要請など必要な処置を講じました。こうした事例は安全講習会の中で取扱い、職員への普段からの意識づけを行っています。 ③地震や火災などを想定した訓練として、消防防災訓練を児童館と合同で 2 回実施し、一般利用者にも 3 6 名の参加がありました。また昨年度策定した避難確保計画に基づき、自衛水防組織構成員訓練を実施しました。 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、職員研修を実施しました。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裁断処理を行い、確実に破棄しました。					
施設所管課コメント	施設の安全対策、危機管理に備えた研修など適切に行っている。個人情報保護に関しても職員研修を行うなど、適切に取り組んでいる。					

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	25	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	20	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	96	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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	令和4年3月期	令和5年3月期	令和6年3月期
資産総額	75,416,940	74,358,064	65,026,176
売上高	321,257,852	338,434,405	306,129,407
経常利益	777,958	2,386,795	454,775
当期利益	612,558	2,221,395	289,375
経常収支比率	100.2%	100.7%	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4年3月期	令和5年3月期	令和6年3月期
経常費用	327,395,680	341,813,718	306,645,202
経常収益	328,173,638	344,200,513	307,099,977
経常収支比率	100.24%	100.70%	100.15%

○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6年3月期の法人決算では、経常利益・経常収支比率ともプラスとなり、健全な財政状況を維持しています。感染症の影響は少なくなっていますが、近年高騰を見せる水光熱費や燃料費については、企業全体で削減に向けた取組みを行っています。施設としては利用者は増加傾向にありますが、推移を見ると現在も回復途上であると言えます。

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み (共同事業体用)

《 別 紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

直近3ヵ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			



○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。

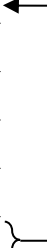
指定管理者コメント

共同事業体構成団体名称	
-------------	--

直近3ヵ年の情報を記入してください。

決算年次			
資産総額			
売上高			
経常利益			
当期利益			
経常収支比率			

決算年次			
経常費用			
経常収益			
経常収支比率			



○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