

指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和7年度分）

施設	名 称	栃木市老人福祉センター長寿園
	所 在 地	栃木市藺部町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		7ヶ所	
	利用者アンケート満足率				80%		98.0%	
	参加者アンケート満足率				80%		96.9%	
	業務改善数				-		5件	
	意見反映数				3件		4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。 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。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。 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自治会・シニアクラブ関係の計9回となりました。 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。アンケート回答数は計画値に及びませんでした。利用者数自体は約200名程度であることから、今後はアンケートの目標数の設定を見直しつつ、PR活動を積極的に行うなど多くの利用者の意見が募れるよう努めます。また、満足度については共有の利用者アンケート、講座参加者を対象にした参加者アンケート共に向上しました。利用者より寄せられた業務改善や意見反映については、内容を検討しスピード感をもって対応しました。 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。							
施設所管課コメント	利用者、講座等参加者ともに満足度調査では計画値より98.0%、96.9%と予測よりも高い満足度を得ている。利用者アンケートの回収数が予定に満たなかったが、意見等に迅速に対応する姿が見られた。また、苦情や利用者間のトラブル、要望に真摯にかつ迅速に対応している。							

(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			28,500人		29,412人
	記事の掲載回数			10回		27回
	新規事業数			4事業		7事業
	協働事業数			2事業		10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開園中は職員による施設内消毒の実施、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。 ②各種事業を行なう際には、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。結果利用者増に繋がり、目標値を達成することができました。 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、新規利用者や以前利用されていた方の利用促進を目指し、施設の特性を活かしシニアクラブや六コミ・児童館と連携し、文化講座や運動教室、社協の地域福祉の推進という特性を活かして学校や障がい者団体等と連携したモルック教室等の運動教室や文化講座等新規事業を計7事業実施しました。また、施設のスペースを活用し市内の障がい者団体の活動紹介や販売等を含め、多くの地域団体と協働した事業を10事業実施し、障がい者の理解促進等、地域の関係性づくりも積極的に実施しました。					
施設所管課コメント	利用者数もコロナ以降、年々増加している。昨年比増となっており、利用者を増やす取り組みとして市や社協の広報誌やホームページを活用して周知を行っている。施設の特性を生かし、児童や高校生、地域の人との協働事業を開催したり、専門学校生の研修の受け入れを行っていることなどが結果につながっている。					

(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	
	経費削減額			236,100円	- 378,427円	
	経費削減率			3.00%	-4.8%	
	業務委託の見積合わせ			12件	16件	
	施設修繕数			3件	16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	Ⅲ	0.6	9	Ⅱ	0.8
指定管理者コメント	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。 ②職員は経費削減を心がけ、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・人件費高騰の影響、施設老朽化による修繕箇所の増加等、やむを得ない事情により燃料費や業務委託費、修繕費について支出が大幅に増加したため経費削減に関して目標未達となりました。今後も経費削減に努めます。 ③本会の経理規程に基づき、保守点検等の16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。 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。 SDGsに関する施設の取組みとして、グリーンカーテン作りや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、施設内で出た空のペットボトル等につきましては、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。 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。					
施設所管課コメント	燃料費高騰、物価高騰の影響で、職員が経費削減、節約に努めてもなお、厳しい状況になっている。また、節約の一環として、施設運営に必要な委託業務や点検業務の見積もりを徴する際は複数の業者に依頼し、比較することを徹底している。 SDGsの取組みとして行っていることは節電や脱炭素に繋がっている。					

(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			6人	6人	
	研修会開催数/参加者数			6回/延べ6人	9回/延べ48人	
	園長会議に参加しての改善数			3件	5件	
	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	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。 ②研修等について、救急救命講習Iでは、福寿園と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。 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、公平公正に接遇するよう職員一同努めました。 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。 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。					
施設所管課コメント	施設管理に必要な資格所持者を配置し、適切に運営している。また、福寿園と合同で講習会を実施するなど、工夫し職員研修を行っていることは評価できる。 園長会議では積極的に意見を出し、施設運営の上で困っている点、対応に苦慮する利用者への助言を求めるなど、会議自体の活性化に努めている。					

(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			12回	12回	
	危機管理講習会等実施回数/参加者数			1回/1人	4回/延べ19人	
	消防訓練実施回数/参加者数			2回/延べ80人	2回/延べ81人	
	個人情報保護講習会実施回数/参加者数			1回/6人	1回/6人	
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。救急救命講習会やさすまた講座を実施し不審者対応訓練を行なうなど、積極的に講習会を開催しました。 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、利用者の中心が高齢者であることから地域住民の協力が必須であり、6コミの参加が少ない状況でしたが、役員会にて協力依頼をしたところ参加者が増加し、前年延べ50人参加から延べ81人の参加に繋がりました。 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	法定安全点検等は適切に行われており事故もなく安心して利用できる施設となっている。 また、避難訓練については長寿園だけではなく複合施設として児童館、コミュニティセンターと合同で行うなど施設の特徴を活かし取り組んでいる。利用者に高齢者が多いこともあり、救急救命講習会で講習を受けたことが年に数回、実際に役立っている。					

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	25	25	23.0
(2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み	20	20	20	18.6
(3) 施設経費の削減の取組み	15	9	12	12.4
(4) 施設の管理を安定して行うための取組み	20	20	16	16.7
(5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み	20	16	16	16.6
評価点合計	100	90	89	87.3
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	・ 同じ敷地内の施設間で連携し運営している点は評価したい。 ・ 利用者からの意見・要望へのスピード感のある対応等、サービス向上への取り組みは評価したい。利用者アンケート数が目標値に届いていないため、今後改善を図ってほしい。 ・ コロナ禍の収束後、3年連続で利用者数が伸びている点は評価したい。高校生との協働事業をさらに充実してほしい。 ・ 福寿園と合同の救急救命講習や、第六地区コミュニティセンター・そのべ児童館との合同消防訓練は継続してほしい。

(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ヵ年の情報を記入してください。

決算年次	令和5年3月期	令和6年3月期	令和7年3月期
資産総額	1,965,766,261	1,962,114,735	1,911,724,704
売上高	807,520,501	804,065,009	771,564,514
経常利益	△ 78,435,421	△ 66,888,293	△ 84,141,671
当期利益	△ 78,285,914	△ 72,810,722	△ 88,902,151
経常収支比率	91.2%	92.3%	90.2%

※ 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5年3月期	令和6年3月期	令和7年3月期
経常費用	888,350,143	872,437,597	857,435,842
経常収益	809,914,722	805,549,304	773,294,171
経常収支比率	91.2%	92.3%	90.2%

○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

都賀支所移転に伴い、全体的な事務事業及び組織の更なるスリム化を進めたことにより、事業費支出と事務費支出を削減することができました。しかしながら、令和6年度においても本会全体の財務状況は、依然として収益事業の実績が思わしくなく、介護保険事業収益や障がい福祉サービス等事業収益の減により経常収益の減少が続いております。繰越金があることも考慮すると、現時点で組織全体の運営に支障はありませんが、経営の安定化に向け、職員全体でコスト削減と収入源の確保に向けて取り組みを継続いたします。