

提 案 概 要

(新門司老人福祉センター 指定管理者)

団体名：株式会社 トキワビル商会 _____

1 指定管理者としての適性について

<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針</p>
<p>ア 施設を管理する上での理念、基本方針について</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 5つの基本方針と達成基準の明確化 <ul style="list-style-type: none"> ① 高齢者の健康育み、活力ある施設づくりを目指す <ul style="list-style-type: none"> 達成基準 <ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢者の為の健康・福祉コミュニティづくり ・ 高齢者方が積極的に参加できる自主事業 ・ 高齢者サークルの強化 ② ムダを排除し、効果的な経営資源の活用 <ul style="list-style-type: none"> 達成基準 <ul style="list-style-type: none"> ・ エコチューニングの導入による施設改善を実施します ・ LED化への取り組み（2020年対策の実施） ・ 巡回バス3台体制（遠方利用者の促進及び安全運航の為の業務低減） ③ 清潔で安全かつ快適な施設環境の提供 <ul style="list-style-type: none"> 達成基準 <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の衛生管理の徹底（レジオネラ属菌、発生率0%の維持） ・ 建築士による建築物点検及び劣化診断の実施（毎年） ・ 薬品配管洗浄（年2回）、ろ材交換（3年毎）の実施 ④ 広報活動の強化による施設認知度の向上 <ul style="list-style-type: none"> 達成基準 <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設ホームページの開設（リニューアル）による利用促進 ・ 施設パンフレットの新規作成 ・ 施設広報誌の発行による情報の発信 ⑤ 施設環境の改善により利用を促進 <ul style="list-style-type: none"> 達成基準 <ul style="list-style-type: none"> ・ 入館料（市内60以上）を200円→100円に改定
<p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p>
<p>ア 施設運営を行っていくための人材基盤、財産基盤について</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 株式会社トキワビル商会（従業員261名）の持つ組織力とネットワーク ● 男女共同参画社会への配慮「ひとりひとりの豊かな人生」 ① 本社担当グループによるバックアップ体制の構築 ② 高齢者や障がい者等の雇用拡大策への貢献 <ul style="list-style-type: none"> 参照：決算報告書（28年29年）添付

(3) 実績や経験など

ア 同類、類似の業務の実績など

- ①飯塚市穂波福祉総合センター（福祉総合施設・温浴施設）
- ②飯塚市リサイクルプラザ工房棟「エコ工房」（環境施設）
- ③嘉麻市ふるさと交流館なつきの湯（福祉施設・温浴施設）
- ④嘉麻市稲築社会福祉センター（高齢者福祉施設・温浴施設）
- ⑤嘉麻市稲築老人憩の家（高齢者福祉施設）
- ⑥嘉麻市嘉穂老人福祉センター（高齢者福祉施設・温浴施設）
- ⑦嘉麻市山田いこいの家「白雲荘」（福祉施設・温浴施設）
- ⑧大野城市いこいの里（高齢者福祉施設・温浴施設）
- ⑨大牟田市エコサンクセンター（環境施設）

・蓄積された施設運営ノウハウと豊富な人材によるバックアップ体制を維持

2 管理運営計画の適確性

【有効性】に関する取組み

(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み

ア 施設の管理運営方針について（事業計画）について

- ①利用者に喜ばれる運営（利用者サービスの向上）

イ 政策支援を図るための効果的な取組み

- ①北九州市高齢者支援計画に沿った取組み

ウ 施設利用者の増加や利便性を高めるための取組みについて

- ①サービスを向上させるための安全対策
- ②制服とネームプレートの着用による意思向上
- ③施設の持つ役割を認識し、福祉・健康の充実を図る
- ④健康・福祉で事業を演出し、利用を促進する
- ⑤自主事業の開催による効果的な集客
- ⑥サービス向上のための方策【お風呂】
- ⑦統一のぼりて【お風呂】をアピール
- ⑧館内の季節演出を行い、“うるおい”をアピール
- ⑨魅力ある施設につながる清掃の実施【お風呂】
- ⑩魅力ある施設につながる清掃の実施【全施設】
- ⑪巡回福祉バスの安心・安全な運行に努めます

エ 施設間の有機的な連権を図るための取組み

指定管理者運営による施設ネットワークの構築

オ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な取組み

- ①様々な媒体を活用した広報手段・広報活動
- ②利用者（ターゲット）を踏まえた効果的な宣伝
- ③施設の持つ役割を認識し、福祉・健康の充実を図る

- ④自主（福祉・健康）事業の展開についての約束
- ⑤ホームページの開設による情報発信機能の向上
- ⑥施設広報誌の発行による情報の発信

（２） 利用者の満足度

- ア 利用者の満足が得られるための取り組み
 - ①利用者満足度の設定による目標に向けた取り組み
 - ・利用者アンケート満足度：95%（5年間）
- イ 利用者の意見を把握し、それらを反映するための仕組み
 - ①類似福祉施設での高い満足度
 - ②運営評価表にて施設運営の自己評価を実施
 - ③指定管理者による自己評価の実施
 - ④利用者とのコミュニケーション（会話）の強化
 - ⑤温浴施設 責任者会議の開催
 - ⑥利用者改善や施設運営報告は施設内に掲示
- ウ 利用者からの苦情に対する対策について
 - ①接客・苦情処理・指導に係る適切なサービス
 - ・苦情解決対応マニュアル
 - ・苦情解決対応フロー
 - ・第三者委員 苦情解決責任者 苦情受付担当 の設置
 - ・苦情及び事故対応手順と心構え
 - ・苦情解決取扱規定
 - ・好ましくない利用客の対応
 - ②想定される利用者トラブルの未然防止と対処方法
- エ 利用者への情報提供を図るための取り組み
 - ・適切なサービス利用のための情報提供のあり方
 - ・利用者（高齢者）に対する情報提供
- オ その他サービスの質を維持、向上するための具体的な提案
 - ①温浴設備の衛生管理
 - ②徹底したレジオネラ菌発生防止対策
 - ③感染症の予防対策
 - ④サービスの質を向上するための提案（２）
 - ⑤サービス向上するための問題点と解決方法

【効率性】に関する取組み

（３） 指定管理料及び収入

- ア 指定管理業務に係る費用について
 - ①実績を踏まえた精度の高い経営シミュレーション
 - ②経費削減への取り組みの具体化

- ③指定管理業務に係る費用についての改善
- ④適切な人件費の設定と運用
- イ 収入を最大限に確保する提案について
 - ①安心・安全な施設環境を維持する設備補修の実施
 - ②LED 電球の全館導入を実施します
 - ③バリアフリー化の推進
- ウ 利用料金の設定について
 - ①大胆な利用料金の変更による利便性の向上（入館料 200 円→100 円）
- エ 市に対する収益の納付について
 - ①効率的な費用運営による指定管理料の低減への努力

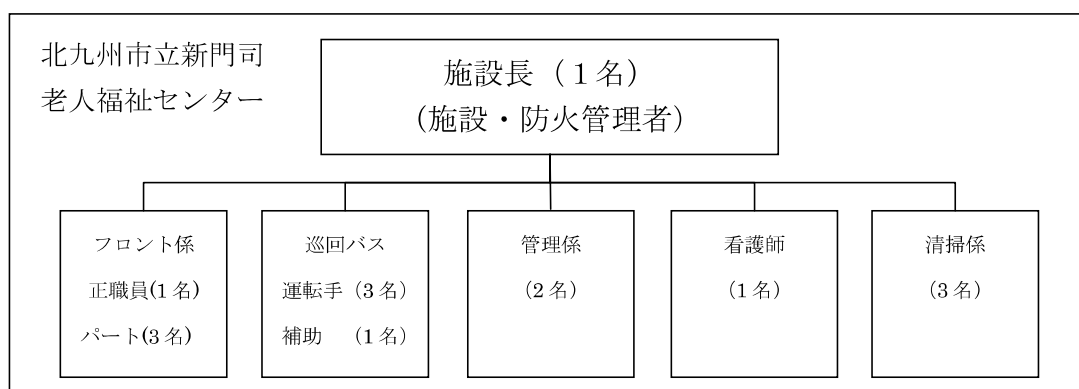
(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性

- ア 施設の管理運営に係る収支計画の内容及び積算根拠について
 - ・新門司老人福祉センター収支決算書から見る積算根拠
- イ 指定管理業務の適切な再委託について
 - ①施設特性を踏まえた維持管理
 - ②建物診断・安全点検・衛生点検
 - ③的確な維持管理と管理水準向上の方策
 - ④専門ノウハウによる、徹底した経費縮減
 - ・平成31年度年間作業実施予定表

【適正性】に関する取組み

(1) 管理運営体制など

- ア 施設の管理責任者、管理体制について



- ①施設運営を維持する為の適正な人員配置
- ②本社担当グループによるバックアップ体制の構築
- ③高齢者や障がい者等の雇用拡大施策への貢献
- イ 施設の管理運営にあたる人員の配置について
 - ・勤務ローテーション表

ウ	施設の管理運営にあたる人員の資格、経験について ・雇用の維持を前提といたしますが、新しい人材の投入による運営体制の構築は必要
エ	職員の資質・能力向上を図る取り組みについて ①年間研修計画の立案 ②各種研修の実施 ③適切な管理体制による厳格な金銭管理の徹底
オ	地域の住民や関係団体との連携や協議による事業展開について ①地域や周辺施設・団体と積極的な交流の強化 ②地域住民と一緒にあった事業開催 ③地域高齢者コミュニティの創造 ④地域と共に、発展する施設づくり（トキワビル商会在が考える将来展望の基盤） ⑤地域・周辺施設との連携 ⑥地元デイサービスとの連携 ⑦北九州市立新門司温水プール様との連携
（２） 平等利用、安全対策、危機管理体制など	
ア	施設の利用者の個人情報を守るための対策について ①個人情報保護方針（業務基準） ②徹底した情報管理・適切な情報公開 ③管理運営上 遵守すべき法令・条例等
イ	利用者が平等に利用できるような配慮 ①平等利用の為の利用者ニーズの把握 ②施設内での平等利用への配慮

提案額（千円）

31年度	54,000千円
32年度	54,000千円
33年度	54,000千円
34年度	54,000千円
35年度	54,000千円

※提案概要は、提案書の内容を2枚程度（A4）にまとめてください。

提 案 概 要

(新門司老人福祉センター 指定管理者)

団体名： ばいおにあグループ

1 指定管理者としての適性について

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針
「共生社会の実現するには」との観点から老人福祉を中心に子供、障害者、地域住民、民間企業が楽しく、共助し、昨今のように災害に見舞われた際も顔の見える関係であるための拠点をづくりを目指します。
(2) 安定的な人的基盤や財政基盤
ばいおにあグループの組織力と各種団体に所属しており特徴のある方々からの支援。また、就労支援を中心に障害者事業を展開し、育てきた障害者の雇用促進などを連携、連帯による効率・効果的な運営体制を実施します。NPO法人夢絆は地元自治連合会と協力し設立しました。その信頼関係を、より活かしていきます。株式会社福岡総合サポートセンターにより適切なサポートを受け、健全な財政運営に努めます。
(3) 実績や経験など
理事長は、昭和55年から自動車販売業を行い、経営実績は約40年あります。また、専務理事は、約20年の福祉経験（児童養護施設 指導員、老人デイサービスセンター 施設長等）があり、最近では、北九州市の相談支援事業所のネットワーク構築のため、NPO法人を設立。全国の障害者団体でも役員を務めております。また、平成18年よりばいおにあグループ障害者支援の為の事業を展開し、障害者の社会進出のお手伝いしております。

2 管理運営計画の適確性

【有効性】に関する取組み
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み
地元自治連合会との話し合いを行い、その時のニーズに合ったプログラムの構成を行い、スピード感を持って、提供できるように幅広い人脈作りに努めます。また、地元保育所、幼稚園、障害者施設、学童にも参加できるプログラムの構成を行い、関係団体・機関の事業協力等、積極的に周知に努めます。利用者の利便性の向上を考えると、地元自治連合会との協議を行い、送迎バスの運行方法を考えていきます。これに合わせ、広報の方法を多様なものしたいと考えます。
(2) 利用者の満足度
音ノ屋と協力した音楽を中心とした利用者はもちろん、子供から大人まで楽しめるイベントの企画。地元でなされている教室などの出張イベントの企画や核家族が中心である現在であるため、各世代のふれあいが楽しめる企画。子供や障害者との交流イベントやご当地キャラなどの活用や各種講座、大会など利用者のニーズに沿ったものを実現していくよう努めます。 お風呂は、季節に合わせたものを施設設備の範囲で可能な限り安全で、満足できるよう物してい

きます。また、「ご意見箱（仮）」を設置、アンケートの実施。要望や意見は、地元自治連合会や利用者との話し合いのうえ、可能な限り、現場の判断で、即時対応できるように心がけます。福祉経験を活かし、生活習慣や行政手続きなどの相談を含めた専門的な講座の開催など、利用者の生活に密着したものを取り入れ満足度の向上に努めます。

【効率性】に関する取組み

（１） 指定管理料及び収入

指定管理料については、株式会社福岡総合サポートセンターのご指導の下、明瞭な会計処理、厳格な現金の取り扱いを行います。収入については、各種イベントによる利用者増加に伴い、利用収入の増加を見込む。また、地元に必要な行政事業（子供食堂など）を規程の範囲で話し合い積極的に取り入れ収入増加に努めます。

（２） 収支計画の妥当性及び実現可能性

収支計画に沿った形で、最低賃金の上昇に伴う人件費の増加や地元密着した企業による工事の促進などで上がるものは上がり、また、省エネ機器の利用などでの光熱水費の減少や当法人が現在行っている障害者の雇用促進制度の活用などで、委託費など削減を行い、現状の指定管理費用で、運営が可能だと判断いたしております。

【適正性】に関する取組み

（１） 管理運営体制など

現在の体制を可能限り維持していくとともに、障害者の積極的雇用及び周辺事業所との就労場所の提供を行うことにより、強固な運営管理体制を図ります。また、地元自治連合会や協力民間企業の効果的・効率的な人材交流やプログラムの開発を行います。その他にも利用者からまだ働ける方、技術を持った方等の雇用やプログラムも考えます。

（２） 平等利用、安全対策、危機管理体制など

現在、障害者の事業所の運営を行っており、苦情、防災、個人情報保護、緊急時対応、事故対応などのマニュアルを完備しております。当センターに合うように関係法令に照らし合わせて改正し、あらゆる場面を想定した予防訓練などの実施をし、対応可能なものにしていきます。また、施設賠償責任保険・障害総合保険の加入いたします。

提案額（千円）

31年度	55321千円
32年度	55321千円
33年度	55321千円
34年度	55321千円
35年度	55321千円

※提案概要は、提案書の内容を2枚程度（A4）にまとめてください。

提 案 概 要

(新門司老人福祉センター 指定管理者)

団体名： 特定非営利活動法人ワーカーズコープ

1 指定管理者としての適性について

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針
<p>ア 施設を管理する上での理念、基本方針について</p> <p>【法人の理念】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ワーカーズコープは「仕事おこし・まちづくり」の協同組合です。 <p>【運営にあたっての基本方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「高齢者一人ひとりの持つ力、可能性を信じて」 ・新門司老人福祉センターを管理運営するにあたっての4つの方針
(2) 安定的な人的基盤や財政基盤
<p>ア 管理運営を行っていくための人的基盤、財産基盤について</p> <p>1. 人的基盤について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が主体的に館の運営に関わる仕組みづくり <p>2. 財産基盤について</p>
(3) 実績や経験など
<p>ア 同様、類似の業務の実績について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国において、当法人が現時点、運営している、高齢者関連施設39ヶ所 <p>イ 施設の管理運営に関する専門的知識や資格などについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営に関しての、資格要件と業務遂行に努めるための4つの視点

2 管理運営計画の適確性

【有効性】に関する取組み
(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み
<p>ア 施設の管理運営方針について（事業計画）について</p> <p>【数値目標 5年間】</p> <p>1. 【事業目標】</p> <p>2. 【事業計画】</p> <p>ウ 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みについて</p> <p>1. 閉じこもり高齢者の発見・誘い出しの活動</p> <p>2. 送迎バス路線変更の提案</p> <p>オ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な取組み</p> <p>1. 地域向けニュースの発行や掲示板・広報の活用</p> <p>2. ホームページの開設と運用</p>

(2) 利用者の満足度
<p>【利用者のニーズの把握とサービスの向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの実施、ご意見ボックスの設置、地域懇談会の開催、運営委員会を組織 <p>◎苦情対応の基本姿勢と苦情対応体制</p> <p>◎「新門司老人福祉センターニュース」の発行</p> <p>◎利用者のニーズと運営参加に基づく魅力的な企画づくり</p> <p>◎ボランティアや自主グループの育成と活躍の場づくり</p>

【効率性】に関する取組み
(1) 指定管理料及び収入
<p>◎コスト削減と費用対効果について</p> <p>◎利用者数を増加させ、収入を最大限確保するための5つの具体的な取り組み</p> <p>◎利用料金の設定について</p>
(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性
<p>ア 施設の管理運営に係る収支計画の内容及び積算根拠について</p> <p>イ 指定管理業務の適切な再委託について</p>

【適正性】に関する取組み
(1) 管理運営体制など
<p>ア 施設の管理責任者、管理体制について</p> <p>イ 施設の管理運営にあたる人員配置について</p> <p>ウ 施設の管理運営にあたる人員の資格、経験について</p> <p>エ 職員の資質・能力向上を図る取り組みについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協同労働における人材育成の基本的な考え方とそれに基づく研修計画について <p>オ 地域の住民や関係機関等との連携や協働による事業展開について</p>
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など
<p>ア 施設の利用者の個人情報を守るための対策について</p> <p>イ 利用者が平等に利用できるような配慮について</p> <p>ウ 日常の事故防止など安全対策や事故発生時の対応などについて</p> <p>エ 防犯、防災対策や非常災害時の危機管理体制などについて</p>

提案額（千円）

平成 31 年度	55,022 千円
平成 32 年度	54,932 千円
平成 33 年度	54,842 千円
平成 34 年度	54,752 千円
平成 35 年度	54,662 千円

※提案概要は、提案書の内容を2枚程度（A4）にまとめてください。