

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局地域福祉部長寿社会対策課
評価対象期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立新門司老人福祉センター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑦
	所 在 地	門司区新門司三丁目5番地		
	設置目的	無料又は低額な料金で、高齢者に関する各種相談に応ずるとともに、高齢者に対して、健康の増進、教養の増進及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与する。		
利用料金制		非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
		ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	社会福祉法人 北九州市門司民生事業協会		
	所 在 地	門司区清滝一丁目1番1号		
指定管理業務の内容		(1) 施設の管理運営全般に関する業務 (2) 各種相談業務 (①生活相談 ②健康相談) (3) 教養の向上・レクリエーション (4) 入浴事業 (5) 施設の維持管理業務 (①建物等の保守管理 ②備品等の維持管理 ③清掃業務 ④植栽維持管理 ⑤駐車場管理 ⑥警備業務) (6) 送迎バスの運行		
指定期間		平成26年4月1日～平成31年3月31日		

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント					
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み					
(1) 施設の設置目的の達成					
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。					
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。					
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。					
④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。					
[所見]					
〈利用者数の推移〉					(単位：人)
	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
延利用者数	51,134	49,109	47,557	46,433	43,631
目標値	55,000	55,500	56,000	56,500	57,000
達成率	92.97%	88.48%	84.92%	82.18%	76.55%
〈講座・各種事業参加者数〉					(単位：人)
	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
教養講座	2,926	2,874	2,917	2,760	2,506
各種事業	25,551	26,908	26,023	24,626	35,300
<ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設は立地条件が元々良くない上、昨今、高齢者の高齢化や、運転免許証の自主返納の動きも進み、施設利用困難な高齢者が増えていると考えられる。そのような中、利用者数は年々減少し、新たな利用者の獲得ができていないと考えられる。</li> <li>・平成26年度からは指定管理者において、送迎バスの増便を実施しており、利用者数の増加に向けた積極的な努力を行っている。</li> <li>・講座やイベントなどの各種事業を積極的に実施し、魅力ある新規講座を増やすなど、さらなる充実を目指している。</li> </ul>					
(2) 利用者の満足度					
① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。					
② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。					
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。					
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。					
⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。					
[所見]					

〈アンケート結果（主な項目）〉

（単位：％）

内 容	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度
施設の利用しやすさについて →大変利用しやすかった、 利用しやすかった	94	95	95	95	94
館内の清潔さについて →非常に良かった、 良かった	94	94	94	94	95
職員の対応・マナー等について →非常に良かった、 良かった	96	94	95	95	98
総合的な意見 →大変満足、 満足	96	95	95	95	95

- ・利用者にアンケート用紙を手渡し、記入させる方法で調査を行っている。  
サンプル 300 以上を収集し、集計したもの。
- ・継続的に 90%以上の好評価を得ており、総合評価でも、大変満足・満足が毎年度 95%以上と非常に高く、サービスの質の高さが感じられる。
- ・またその他の項目についても、「苦情や要望への職員の対応」について、非常に良い・良いが 98%、「施設サービスや行事などの情報提供」について、非常に良い・良いが 97%と、適切な対応がなされている。
- ・「入浴マナーの悪い利用者がいる」という意見のある一方、「高齢者に細かい指図はしないでほしい」という苦情も挙がっており、今後も利用者の意見を細やかに聞き取って丁寧に対応していく必要がある。

## 2 効率性の向上等に関する取組み

### （1）経費の低減等

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

### 【所 見】

〈総支出額〉

（単位：千円）

内容	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度
人件費	21,924	23,396	24,030	24,303	22,694
事務費	18,877	21,121	20,563	20,862	20,959

事業費	18,821	17,902	17,006	17,358	16,887
その他	2,561	1,652	1,266	539	3,486
計	62,183	64,070	62,865	63,062	64,026
目標値 (提案書ベース)	64,282	64,352	64,423	64,493	64,571
対目標比率	96.73%	99.56%	97.58%	97.78%	99.16%

・平成30年度については、総支出額を目標値以下に抑えており、効率的な運営に努めている。

〈業務委託費〉

(単位：千円)

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
実績額	13,763	13,243	13,187	13,226	13,922
目標値 (提案書ベース)	13,701	13,701	13,701	13,701	13,701
対目標比率	100.45%	96.66%	95.25%	96.83%	101.61%

〈水道光熱費・燃料費〉

(単位：千円)

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
実績額	13,520	13,056	12,233	12,721	12,035
目標値 (提案書ベース)	13,600	13,600	13,600	13,600	13,600
対目標比率	99.41%	96.00%	89.95%	93.54%	88.49%

・経費については、おおむね目標値内に抑えられており、効果的・効率的な執行が行われた。

(2) 収入の増加

① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

[所見]

〈利用料収入〉

(単位：千円)

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
実績額	6,980	7,001	6,537	6,471	5,880
目標値 (提案書ベース)	7,375	7,445	7,516	7,586	7,664
対目標比率	94.64%	94.04%	86.97%	85.30%	76.72%

〈利用料無料適用者〉

(単位：人)

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
身障者等	16,069	14,433	14,181	13,129	13,353
利用者総数比率	31.43%	29.38%	29.82%	28.28%	30.60%

<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成 30 年度の利用料収入は 5,880 千円で目標値の約 77%となった。</li> <li>・その一方で、無料適用者（身障者及び付き添い者等）の利用が、約 1 万 3 千人（利用者総数の約 31%）となっており、収入を伸ばしにくい面もある。</li> <li>・詩吟、民謡、童謡・唱歌教室発表会や歌謡ショー、大道芸ショーなどの様々な自主事業を開催し、利用者増加を図っている。</li> </ul>
<p>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</p>
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p>
<p>① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。</p>
<p>② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。</p>
<p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>
<p>[所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・最小限必要な人員配置により効率的な運営がなされた。</li> <li>・隣接するスポーツ施設（温水プール）との連携・連帯による、効果的な運営が実施された。</li> <li>・職員の資質や能力を測る研修等にも積極的に参加しており、アンケートでも職員のマナー等は 98%以上の利用者が「良かった」と回答している。</li> <li>・地元団体と連携したイベント、グランドゴルフ大会、敬老会、青空市場等を催すなど、地域との連携を積極的に図っている。</li> </ul>
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p>
<p>① 施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。</p>
<p>② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。</p>
<p>③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。</p>
<p>④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。</p>
<p>⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。</p>
<p>⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</p>
<p>⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。</p>
<p>[所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護に対する基本方針、安全運転管理要項、消防計画、震災対策、苦情解決委員会設置規則といった各種規定・マニュアルが整備されており、これらに則った運営が行われた。</li> <li>・利用者安全対策のため、門司警察署や地元交番との協働を積極的に呼びかけ、利用者が公平に、気持ちよく利用できる環境づくりを迅速に、適切に行った。</li> </ul>

## 【総合評価】

### [所見]

施設利用者数は目標値に届かなかったが、老人福祉センターとして、高齢者の健康増進や教養の向上、そして総合的なレクリエーションの場の供与が適切に実施されている。また、利用促進のために各種教養講座やイベント等の実施など様々な工夫が、地域と連携した組織力で円滑に行えたのは、指定管理者のノウハウが十分に活かされた結果であると言える。

アンケートの結果も非常に良好で、98%の利用者が「次回も利用したい」と回答している。また利用者のほとんどがリピーターであることは、適切な管理運営が行われていると窺える。