

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31年4月1日～令和2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	北九州市門司区新門司三丁目5番		
	設置目的	無料又は低額な料金で、老人に関する各種の相談に応ずるとともに、老人に対して、健康の増進、教養の向上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ことを目的とする。		
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		
		インセンティブ制 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	株式会社トキワビル商会		
	所 在 地	福岡県飯塚市花瀬32-1		
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)		
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点																								
1	施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	50		36																								
	(1) 施設の設置目的の達成	35	3	21																								
	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。																											
[評価の理由、要因・原因分析]																												
<p>〈利用者数の推移〉 (単位：人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>27年度</th> <th>28年度</th> <th>29年度</th> <th>30年度</th> <th>元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延利用者数</td> <td>49,109</td> <td>47,557</td> <td>46,433</td> <td>43,631</td> <td>36,965</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>55,500</td> <td>56,000</td> <td>56,500</td> <td>57,000</td> <td>51,000</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>88.48%</td> <td>84.92%</td> <td>82.18%</td> <td>76.55%</td> <td>72.48%</td> </tr> </tbody> </table>						27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	延利用者数	49,109	47,557	46,433	43,631	36,965	目標値	55,500	56,000	56,500	57,000	51,000	達成率	88.48%	84.92%	82.18%	76.55%	72.48%
	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度																							
延利用者数	49,109	47,557	46,433	43,631	36,965																							
目標値	55,500	56,000	56,500	57,000	51,000																							
達成率	88.48%	84.92%	82.18%	76.55%	72.48%																							
<p>〈講座・各種事業参加者数〉 (単位：人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>27年度</th> <th>28年度</th> <th>29年度</th> <th>30年度</th> <th>元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>教養講座</td> <td>2,874</td> <td>2,917</td> <td>2,760</td> <td>2,506</td> <td>2,062</td> </tr> <tr> <td>各種事業</td> <td>26,908</td> <td>26,023</td> <td>24,626</td> <td>35,300</td> <td>22,211</td> </tr> </tbody> </table>						27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	教養講座	2,874	2,917	2,760	2,506	2,062	各種事業	26,908	26,023	24,626	35,300	22,211						
	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度																							
教養講座	2,874	2,917	2,760	2,506	2,062																							
各種事業	26,908	26,023	24,626	35,300	22,211																							
<ul style="list-style-type: none"> ・当施設は交通の利便性が元々良くない上、昨今、利用者の更なる高齢化や、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。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。 ・そのため、指定管理者において送迎バスを運行しており、利用者数の増加に向けた積極的な努力を行っている。地元からの要望を受け、令和2年3月より送迎バスの増便を実施することとした。 ・なお、令和2年3月については、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から3月3日以降は休館しており、それにより令和元年度延利用者数及び教養講座・各種事業参加者数も例年より少なくなっている。 ・ホームページのリニューアルやSNSの活用、広報誌の発行等により、広報活動の強化を図っている。 ・また、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。 																												

(2) 利用者の満足度		15	5	15	
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。					
[評価の理由、要因・原因分析]					
<アンケート結果（主な項目）> (単位：%)					
内 容	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
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	95	95	95	94	97
館内の清潔さについて →非常に良かった、 良かった	94	94	94	95	97
職員の対応・マナー等について →非常に良かった、 良かった	94	95	95	98	99
総合的な意見 →大変満足、 満足	95	95	95	95	95
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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%以上の高評価を得ており、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関しては、「苦情や職員への要望」について、非常に良い・良いが 99%、「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 98%、「次回も利用したいか」についてぜひ利用したい・利用したいが 99%となっている。 ・ 利用者意見では、「インターネットが使えるようにしてほしい」、「食堂の料理を手作りのものが良い」などの意見があがっている。 ・ 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		30	3	18	
(1) 経費の低減等		20	3	12	
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。

[評価の理由、要因・原因分析]

〈総支出額〉

(単位：千円)

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
人件費	23,396	24,030	24,303	22,694	18,557
事務費	21,121	20,563	20,862	20,959	22,712
事業費	17,902	17,006	17,358	16,887	14,335
その他	1,652	1,266	539	3,486	6,637
計	64,071	62,865	63,062	64,026	62,241
目標値(提案書ベース)	64,352	64,423	64,493	64,571	59,520
対目標比率	99.56%	97.58%	97.78%	99.16%	104.57%

〈業務委託費〉

(単位：千円)

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
実績額	13,243	13,187	13,226	13,922	13,615
目標値(提案書ベース)	13,701	13,701	13,701	13,701	5,500
対目標比率	96.66%	95.25%	96.53%	101.61%	247.55%

〈水道光熱費・燃料費〉

(単位：千円)

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
実績額	13,056	12,233	12,721	12,035	9,665
目標値(提案書ベース)	13,600	13,600	13,600	13,600	11,900
対目標比率	96.00%	89.95%	93.54%	88.49%	81.22%

- ・人件費については、平成30年度比で4,137千円(18,23%)削減されている。
- ・業務委託費については、指定管理者で行えるものは極力執り行うこと等による大幅な削減を目標としていたが、委託内容の精査の結果、指定管理者にて実施できるものが少なく目標値を下回った。なお、実績額は例年と横ばい状態である。
- ・水道光熱費・燃料費については、新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館の影響もあるが、節電・節水の効果もあり平成30年度比で2,370千円(19,69%)削減されている。
- ・総支出額、業務委託費ともに目標値を上回っていることから、効果的・効率的な執行に向けてさらなる工夫が求められる。

(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。

1 0 3 6

[評価の理由、要因・原因分析]

〈利用料収入〉

(単位：千円)

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
実績額	7,001	6,537	6,471	5,880	4,958
目標値(提案ベース)	7,445	7,516	7,586	7,664	5,380
対目標比率	94.04%	86.97%	85.30%	76.72%	92.16%

〈利用料無料適用者〉

(単位：人)

	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
身障者等	14,433	14,181	13,129	13,353	10,863
利用者総数比率	29.38%	29.82%	28.28%	30.60%	29.39%

- ・令和元年度の利用料収入は4,958千円で目標値の約92%となった。これは新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館が影響していると考えられるものの、利用者増加に向けてさらなる工夫が必要である。
- ・なお、無料適用者(身障者及び付き添い者等)の利用が、約1万1千人(利用者総数の約29%)となっており、収入を伸ばしにくいという課題がある。
- ・市政だよりを活用した広報活動の強化や各種イベントを実施することにより、引き続き利用者の増加を図っている。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

20

12

(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況

- | | | | |
|---|----|---|---|
| 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。 | 10 | 3 | 6 |
| 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)。 | | | |
| ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 | | | |

[評価の理由、要因・原因分析]

- ・最小限必要な人員配置により効率的な運営がなされた。
- ・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。
- ・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ネー等は99%以上の利用者が「良かった」と回答している。
- ・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。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- | | | | |
|--|----|---|---|
| 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。 | 10 | 3 | 6 |
| 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。 | | | |
| 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。 | | | |

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。			
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。			
⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
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>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>・個人情報保護に対する基本方針、危機管理、施設安全管理、衛生管理マニュアルの整備や苦情処理体制を構築しており、それに沿った運営が実施された。</p>			

【総合評価】

合計得点	66	評価ランク	C
<p>【評価の理由】</p> <p>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。アンケートの結果も非常に良好で、99%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ことが窺える。</p> <p>【今後の対応】</p> <p>今後、収入の強化を図っていくことが課題としてあげられる。施設利用者の増加に向けた新規利用者の開拓や、各種イベントの実施及びその周知・PR等の取組が必要である。</p>			

<p>【北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見】</p> <p>適正に評価されている。</p> <p>今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。</p>
