

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	令和4年4月1日～令和5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
	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) (6) 送迎バスの運行			
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日 (令和7年3月31日まで延長予定)			

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)				
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
延利用者数	36,965	21,484	22,893	32,455
目標値	51,000	52,000	53,000	54,000
達成率	72.48%	41.32%	43.19%	60.10%
〈講座・各種事業参加者数〉 (単位：人)				
	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
教養講座	2,062	627	871	1,212
各種事業	22,211	13,388	13,145	21,315
①令和4年度も新型コロナウイルス感染症による外出控えの影響が残ったが、臨時休館を行った期間は無く、高齢者の健康の増進、教養の向上及びレクリエーション活動のための場の提供に滞りなく努めることが出来ている。				
②送迎バスについては、運行ルートや停留所位置についてニーズを把握し見直しが適宜行われた。また、集客のための講座や講習会等各種事業が実施されている。				
④ホームページやSNSの運用、市政だよりの活用等は、適宜、実施されている。7・8月に市が実施した「公共施設おでかけ応援事業」では、この機会を利用して改めて施設の周知を図るため、門司区自治総連合会理事会で資料を配布し、地域での呼び掛けを行ってもらうよう依頼した。その結果、同期間の利用者数は、前年比で188.0%の増加となっている。				
(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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4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	97	99	97	97
館内の清潔さについて →非常に良かった、 良かった	97	97	98	100
職員の対応・マナー等について →非常に良かった、 良かった	99	99	99	100
総合的な意見 →大変満足、 満足	95	96	96	93

・利用者にアンケート用紙を配付し、記入してもらう方法で調査を実施。300サンプルを目標に260件を配付し、245件の回答を収集し、集計した。

①主な項目ではいずれも90%以上の高評価を得ており、総合評価でも大変満足・満足の回答を毎年度90%以上得ており、サービスの質の高さが感じられる。

②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96%となっており、利用者の意見を把握し反映させる対応は適切になされていることが伺える。

③利用者意見では、「ふろの中、タイル周辺、脱衣場の床、窓周辺の清掃に気を付けてほしい」、「浴室入口のドアが重くて開閉がしにくい」などの意見・苦情があがっている。指定管理者側で修繕可能なものは直ぐに対応しており、大規模なものについては当課へ相談があり、必要に応じて当課で予算要求を行うなど、適切な対応がされている。

④利用者への情報提供は、来館受付窓口での資料配布や、ロビー入口への立看板設置等により、必要に応じてなされている。

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)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
人件費	18,557	15,700	16,599	17,290
事務費	22,712	19,833	22,231	23,143
事業費	14,335	14,119	14,525	17,268
その他	6,637	3,724	1,507	0
計	62,241	53,376	54,862	57,701
目標値(提案書ベース)	59,520	59,500	59,850	59,950
対目標比率	104.57%	89.71%	91.67%	96.25%

〈業務委託費〉

(単位：千円)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
実績額	13,615	13,608	14,465	14,855
目標値(提案書ベース)	5,500	5,090	5,090	5,090
対目標比率	247.55%	267.35%	284.18%	291.85%

〈水道光熱費・燃料費〉

(単位：千円)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
実績額	9,665	8,246	9,157	10,720
目標値(提案書ベース)	11,020	11,020	11,020	11,020
対目標比率	87.70%	74.83%	83.09%	97.28%

- ①人件費については、新型コロナウイルス感染症拡大前の水準に戻りつつある。
 ②水道光熱費・燃料費については、昨今の燃料費高騰の影響を受けたものの、節電・節水の努力の結果、目標値を下回ることができた。
 ③指定管理者でできるものは極力自ら行うことで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かった。そのため、再委託を行い、実績額は例年と同水準となった。
 ④業務委託費が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。

[所 見]

〈利用料収入〉

(単位：千円)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
実績額	4,958	2,930	3,209	4,955
目標値(提案書ベース)	5,080	5,280	5,500	5,600

対目標比率	97.60%	55.49%	58.35%	88.48%
-------	--------	--------	--------	--------

〈利用料無料適用者〉

(単位：人)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
身障者等	10,863	6,487	6,968	9,423
利用者総数 比率	29.39%	30.19%	30.44%	29.03%

①令和4年度の利用料収入は4,955千円で目標値の約88%となった。新型コロナウイルス感染症拡大前の水準に戻りつつあると考えられるものの、コロナで遠のいた客足を呼び戻すためには、利用者増加に向けて更なる工夫が必要である。

例年と同様の、市政だよりによる広報や各種イベントの実施などは小まめに行われているが、主にリピーター向けとなっており、新規利用者の獲得に向けた広報の強化が求められる。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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。
- 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。

【所見】

- ①最小限必要な人員配置により効率的な運営がなされた。また、隣接するスポーツ施設（温水プール）との連携した取組みによる、効果的な運営が実施された。
- ②職員の資質や能力向上を図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99%以上の利用者が「良かった」と回答している。
- ③地元団体と連携したイベント（グランドゴルフ大会、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のための対策が適切に実施されているか。
- 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。

【所見】

- ・個人情報保護に対する基本方針、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ている。また、危機管理体制や災害時対応についても、緊急連絡網及びマニュアル等が整備され備えがなされている。

【総合評価】

〔所見〕

施設利用者数は目標値に届かなかったが、前年度に比べかなり改善がみられる。新型コロナウイルス感染症拡大前の水準に徐々に戻りつつあると考えられる。

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」と回答しており、利用者の72%が週1回以上利用している。また、新規利用者も一定数いることから、適切な管理運営が行われていることが窺える。

施設としては老朽化が目立ち始めているが、可能な範囲での維持補修や、従業員による利用者へのきめ細やかな配慮など、指定管理者の努力により施設の魅力維持に努めた点は評価できる。

〔今後の対応〕

引き続き、高齢者の健康増進や教養の向上、総合的なレクリエーションの場の供与といった施設の設置目的を果たすため、適切な施設の管理運営に努めてもらいたい。