

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局長寿推進部長寿社会対策課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和6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) 管理運営（管理体制・衛生・防火・事故等）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（茶道・詩吟・着付け等）の向上、レクリエーション (4) 入浴事業（各種衛生基準の厳守） (5) 設備管理（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 ⑦給排水衛生設備、ボイラー設備、消防用設備の保守管理 ⑧軽微な修繕等） (6) 送迎バス運行		
指定期間		平成31年4月1日～令和7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																																																				
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。	35	3	21																																																	
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。																																																				
<p>[所見]</p> <p>〈利用者数の推移〉 (単位：人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>【参考】 H30年度</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延利用者数</td> <td>43,631</td> <td>36,965</td> <td>21,484</td> <td>22,893</td> <td>32,455</td> <td>32,602</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>57,000</td> <td>51,000</td> <td>52,000</td> <td>53,000</td> <td>54,000</td> <td>55,000</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>76.55%</td> <td>72.48%</td> <td>41.32%</td> <td>43.19%</td> <td>60.10%</td> <td>59.28%</td> </tr> </tbody> </table> <p>〈講座・各種事業参加者数〉 (単位：人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>【参考】 H30年度</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>教養講座</td> <td>2,506</td> <td>2,062</td> <td>627</td> <td>871</td> <td>1,212</td> <td>1,536</td> </tr> <tr> <td>各種事業</td> <td>35,300</td> <td>22,211</td> <td>13,388</td> <td>13,145</td> <td>21,315</td> <td>26,153</td> </tr> </tbody> </table> <p>※教養講座：気功、着付け、ウクレレ、茶道、民謡、詩吟、カラオケ等の教室          ※各種事業：囲碁・将棋、図書貸出、舞踊等鑑賞、園芸、季節のお風呂等          ※ <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 20px; height: 10px;"></span>・・・評価対象年度（以下同じ）</p> <p>①令和元年度から令和3年度は新型コロナウイルス感染症による外出控えの影響が大きく見られる。令和4年度からは通年営業となるものの、コロナ前水準の回復までには至っていない。なお、市の「公共施設おでかけ応援事業」が実施された7・8月は例月の倍の利用者が訪れ、取組み内容によっては利用者増に繋がる余地があることが確認された。令和5年度は、市と共同による取り組みとして、季節の湯の情報を毎月市政だよりに掲載する等の広報強化を図り、令和4年度を上回る集客が実現されている。コロナ禍という特殊要因により、利用者数は目標値には届かなかったが、高齢者の健康増進、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等、施設の設置目的に沿</p>					【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	延利用者数	43,631	36,965	21,484	22,893	32,455	32,602	目標値	57,000	51,000	52,000	53,000	54,000	55,000	達成率	76.55%	72.48%	41.32%	43.19%	60.10%	59.28%		【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	教養講座	2,506	2,062	627	871	1,212	1,536	各種事業	35,300	22,211	13,388	13,145	21,315	26,153
	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度																																														
延利用者数	43,631	36,965	21,484	22,893	32,455	32,602																																														
目標値	57,000	51,000	52,000	53,000	54,000	55,000																																														
達成率	76.55%	72.48%	41.32%	43.19%	60.10%	59.28%																																														
	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度																																														
教養講座	2,506	2,062	627	871	1,212	1,536																																														
各種事業	35,300	22,211	13,388	13,145	21,315	26,153																																														

った管理運営は適切に実施され、一定の成果を得た。

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適宜利用者ニーズを把握し、見直しが行われた。また、集客のための講座や講習会等各種事業についても、スマホ講座や終活講座など、時機に応じた新たなものを取り入れている。

④ホームページ・SNSやTV取材等、様々な手法による広報を試験的に行った結果、市政だよりの継続掲載が新規利用者の獲得に最も効果的であることが聞き取り調査により確認できたため、SNSを廃止し、市と共同して市政だよりの継続掲載を中心とした広報展開を行っているほか、引き続きホームページによる情報発信、校区自治会におけるチラシの回覧、門司区自治総連合会理事会における来館依頼等、地域を巻き込んだ集客活動がなされている。

**(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。	15	5	15
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	【参考】 H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
施設の利用しやすさ →大変利用しやすかった、 利用しやすかった	95	97	99	97	97	98
館内の清潔さ →非常に良かった、 良かった	95	97	97	98	100	98
職員の対応・マナー等 →非常に良かった、 良かった	98	99	99	99	100	99
総合的な意見 →大変満足、 満足	95	95	96	96	93	98
【参考】アンケート回収数	311	311	148	245	245	301

①評価期間は新型コロナウイルス感染症の影響により、各種教室の開催縮小や娯楽室の閉鎖等、十分なサービス提供ができなかったため総合評価が一時的に低くなっている期間があるものの、全期間を通じては、主な項目で毎年度90%以上の高評価を得ている。

通常営業に戻った令和5年度においては、総合評価を含めすべての項目で大変満足・満足等の回答を98%以上得ており、サービスの質の高さが感じられる。

②③所長や職員が利用者への声掛けをこまめに行っており、利用者は意見を伝えやすい環境づくりができています。把握した意見は、施設運営に適切に反映させており、「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」などの衛生面に関する意見については、特に嚴重かつ迅速な対応がなされている。また、利用者の安全に関わる破損については直ちに工夫や配慮をこらした補修を行い、「浴室入口のドアが重くて開閉がしにくい」といった大規模な修繕を必要とするものについては速やかに市へ報告が行われている。これらの取り組みの結果、令和5年度においては「非常に良い」「良い」が98%以上という結果に結びついていると考える。

④利用者への情報提供は、福岡県、福岡県警、北九州市等をはじめ、老人クラブ、検診機関、消防団等、多岐に渡る行政機関や団体等からのチラシ掲示や資料の窓口設置を行っており、高齢者への情報提供に努めている。

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として、障害者用駐車場の増設、迷惑客対応のルール作り等、利用者の目線に立った取り組みを行っているほか、四季折々に館内の季節の演出、季節のお風呂イベント等の参加型イベントを実施していることがあげられる。このような取組の積み重ねが、利用者の満足度の向上の効果を生み、高いリピート率（利用者の72%が週1回以上利用）に繋がっていると考える。

<b>2 効率性の向上等に関する取組み</b>	<b>30</b>		<b>22</b>
(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。	20	4	16
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)

	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
人件費	22,694	18,557	15,700	16,599	17,290	17,778
事務費	20,959	22,712	19,833	22,231	23,143	23,067
事業費	16,887	14,335	14,119	14,524	17,268	16,846
その他(温浴施設 燃料費返還金)	3,486	2,424	3,724	1,494	0	0
計	64,026	58,028	53,376	54,848	57,701	57,691
目標値(提案書ベース)	64,571	59,520	59,500	59,850	59,950	60,290
対目標比率	99.16%	97.49%	89.71%	91.64%	96.25%	95.69%

〈業務委託費〉

(単位：千円)

	【参考】 H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
実績額	13,922	13,615	13,608	14,465	14,855	14,769
目標値(提案書ベース)	13,701	5,500	5,090	5,090	5,090	5,090
対目標比率	101.6%	247.6%	267.4%	284.2%	291.9%	290.2%

〈水道光熱費・燃料費〉

(単位：千円)

	【参考】 H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
実績額	12,035	9,665	8,246	9,157	10,720	10,237
目標値(提案書ベース)	13,600	11,020	11,020	11,020	11,020	11,020
対目標比率	88.49%	87.70%	74.83%	83.09%	97.28%	92.90%

①人件費については、一定の水準で推移しており、目標値の範囲内となっている。

事務費、事業費については目標値を上回る年度もあるが、総額としては概ね目標値を達成しており、新型コロナウイルス感染症による利用者減の影響もあった中、経費低減のための取組みがなされていたことが伺える。

施設の維持・補修に関しては、指定管理事業者が市外で複数の入浴施設運営を行っている知識と経験を活かし、利用者目線における改善必要箇所への対応と、専門的設備の補修・更新を適宜行った。

②業務委託費に関して、指定管理者でできるものは極力自ら行うこと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かったことから、結果として、実績額は目標値から大きく乖離した。

③水道光熱費・燃料費については、温浴施設のため利用者が少ない時でも一定量の湯を沸かし続けなければならない、削減が困難であるが、一定の温度を維持する丁寧な湯温管理、館内の照明のこまめなオンオフ、LED照明化の部分実験、空調の高効率制御等、利用者の協力を含めた節電・節水の継続的な取組みの結果、令和4年度以降の燃料費高騰(令和元年比で灯油は24.9%上昇)の影響を大きく受けながらも、指定管理期間を通して目標値を下回ることができている。

(2) 収入の増加

① 収入を増加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。	10	3	6
------------------------------------	----	---	---

【所見】

〈利用料収入〉

(単位：千円)

	【参考】 H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度

実績額	5,880	4,602	2,930	3,210	4,955	4,662
目標値(提案ベース)	7,664	5,080	5,280	5,500	5,600	5,900
対目標比率	76.72%	90.59%	55.49%	58.36%	88.48%	79.02%

〈利用料無料適用者〉

(単位：人)

	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
身障者等	13,353	10,863	6,487	6,968	9,423	9,135
利用者総数 比率	30.60%	29.39%	30.19%	30.44%	29.03%	28.02%

①令和元年度から3年度は新型コロナウイルス感染症による外出控えの影響があり、利用者数の減少に伴って、利用料収入も減少した。

令和4年度から徐々に回復傾向となったが、令和5年度の利用料収入は4,662千円で目標値の約79%に留まった。施設特性上利用者の3割が無料適用となることから、一度、施設から足が遠のいてしまった利用者の呼び戻しや新規の方の獲得等、利用者増加に向けて更なる工夫が必要であると考えられる。

なお、コロナの影響があった時期においては、合計9か月間の閉館を行ったが、十分なコロナ対策を行った上で、門司区の防災訓練を当センターにて実施したほか、地元校区の敬老会、地元老人クラブのグラウンド・ゴルフ大会など、地元利用を進める取り組みがなされ集客に効果的であった。その他、令和4年7～8月に、全市的な取組として、入館料を無料とする「お出かけ応援プレミアムサマー」を実施した際は、食堂と連携したイベントを行い、新規利用者の獲得につなげ、既存客の再利用のきっかけとなった。

また、新規利用者に再び利用してもらうことを目的に行った各種イベントや教室の開催等の充実は、利用者からも好評であり、効果的であったほか、隣接するスポーツ施設(温水プール)と連携した取組みが実施され、集客に効果的であった。

<b>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	<b>20</b>		<b>16</b>
(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況	10	4	8
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。			
<b>【所見】</b>			
①営業時間内の混雑状況等に応じた適切な人員配置により、効率的に運営がなされた。			
②年2回のマナーアップ研修を実施。研修にはロールプレイを取り入れ、利用者側に立った接客と接遇を学んでいる。また、指定管理者が管理する全ての温浴施設責任者が集まる会議を開催し、各種取組事項の成功事例、事故・トラブル事例等について、意見交換や情報共有を行っている。職員が、これらの取組みで得たものを施設運営に取り入れた結果、利用者アンケートにおけるマナーの高評価に繋がっていると考えられる。			

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、舞踊・演奏会、気功教室、着付け教室、認知症予防教室等）を企画・実施するほか、定期的に地元との意見交換会を開催するなど、地域との連携を積極的に図っている。			
<b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</b>			
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。	10	4	8
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。			
<b>【所見】</b>			
①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。			
②⑤⑥⑦高齢者利用施設であることから所長が率先して利用者への声掛けを行い個々の利用客の状態を把握することに努めており、職員においても積極的に同様の取組みが行われ、日常の事故防止や置き引き等の防犯対策に繋がっている。このため、高齢者施設として重要となる事故発生率0を継続している。また、避難訓練も利用客の自主参加のもと円滑かつ効率的に行われている。			
④精算や経理事務に関するモニタリングにおいて不適切な点は確認されていない。			
⑦荒天時には、適宜、開館時間を変更する、休館とする等、柔軟な対応を行っているほか、昨今の大規模災害等を踏まえ、事前の閉館も必要に応じ実施している。			

**【総合評価】**

<b>合計得点</b>	<b>74</b>	<b>評価ランク</b>	<b>B</b>
<b>【評価の理由】</b>			
施設利用者数は目標値に届かなかったが、指定管理期間中に発生した新型コロナウイルス感染症という特殊要因によるものであり、また、当施設が高齢者を対象とした施設であったことも影響を大きく受けた要因として、達成率はやむを得ないものと考慮できる。			
アンケートの結果は非常に良好で、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。施設の立地上、新規の利用者を固定客に繋げることは運営上非常に重要であるが、その点を十分に理解した上で、利用者への丁寧なサービス提供が行われていることが伺える。			
施設の管理運営においては、特に温浴設備の維持・補修において、指定管理者が有する			

ノウハウが生かされた場面が多く見られた。配管破裂時の即時対応による営業継続、滅菌システムの見直しによる効果的・効率的な衛生基準の維持の他、開所以来更新されていなかった機械室内の機器類や浄化槽設備の改修などを行い、設備全体の効率化・長寿命化に大きな貢献があった。

設置後45年が経過し、外観は古さも見られるが、内部は清掃や整理整頓が行き届き、利用者にとって常に快適な空間が維持された状態となっており、指定管理者が施設の魅力維持・向上に常時努めている姿勢は高く評価できる。

**[北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見]**

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協働で、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。

**【評価レベル】**

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

**【総合評価】**

- A：総合評価の結果、優れていると認められる  
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる  
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる  
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点未満)