

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局地域支援部高齢者支援課
評価対象期間	平成23年4月1日～平成24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		
			1	— 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 ・ ☐ 一部利用料金制 ☒ ・ 完全利用料金制				
		ペナルティ制 有・ ☒ 無	ペナルティ制 有・ ☒ 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21年4月1日～平成26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 市の政策を支援することが業務内容に付加されている場合、政策支援が十分に図られたか。 ③ 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。 ④ 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。 ⑤ 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〕 ・ 施設利用者は前年度に比べ、約 2%減の 54,485 人となったが、生活、健康等の相談者数は 949 人であり、前年度に比べて 27%増加した。 ・ 市民センター等にパンフレットや行事予定表等を配布したり、広報誌を校区自治連合会で回覧依頼するなど、積極的な広報に努めた。 ・ 利用者確保のため、隣接する温水プールとの相互利用を促進するための再入場券を発行するなどの工夫をした。 （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〕 ・ アンケートの結果、93%の方が、「大変満足」若しくは「満足」と回答しており、概ね高い評価が得られた。 ・ 「備品の状況」、「職員の対応・マナー・説明」、「施設サービスや行事などの情報提供」のいずれも 95%以上の方が「非常に良かった」若しくは「良かった」と回答しており、概ね高い評価が得られた。 ・ 「次回も利用したいですか」、との問いに対し、99%の方が「利用したい」と回答した。

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]

事務費については、工事数の増加（54→62）などのため、前年度比約 7%の経費増額となったが、人件費については、前年度比約 2%の経費削減が行われた。

(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]

- ・ グラウンドゴルフ大会、青空市場、歌謡ショーなどの様々な自主事業を開催し、利用者増加を図った。
- ・ 使用料収入は、昨年度と比べ 0.5%増加した。

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]

- ・ 職員の質の向上を図るため、月 2 回の研修を行った。その結果、アンケートでも、職員の対応・マナー等への満足度は 96%の利用者が満足との回答をしている。
- ・ 地域住民との交流を図るため、地域交流グラウンドゴルフ大会や、敬老の日記念行事、青空市場等を行った。

(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、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。
- ・ 浴室扉の取っ手取り付けや浴室換気扇の取替、火災報知設備の取替工事など、利用者が安全に利用できるよう施設の改善に積極的に取り組んだ。

【総合評価】

〔所 見〕

- ・ 施設利用者数は減少したものの、生活、健康等相談の件数は増加しており、老人福祉センターとして、高齢者の健康増進に寄与している。また、浴室の関連設備の改善（取っ手取付工事など）、畳の張替え、ゲートボール場倉庫補修など、利用者の要望にきめ細やかに対応している。
- ・ 利用者へのアンケートでも「次回も利用したい」と回答した利用者が、総回答 268 人中 266 人と、割合でもほぼ 100%に近く、また、利用者のほとんどがリピーターであることから、良好な運営が行われている。

〔今後の対応〕

新規利用者の開拓をより積極的に行い、利用者の増加を図る必要がある。