

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	21年4月1日～25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 type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input 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	北九州市門司区清滝一丁目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(生活相談 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(建物等の保守管理 備品当の維持管理 清掃業務 植栽維持管理 駐車場管理 警備業務)		
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		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		33
	(1) 施設の設置目的の達成			
	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）。			
	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。			
	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
	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。			
	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]				
利用者数の推移 (単位：人)				
	21年度	22年度	23年度	24年度
延利用者数	55,905	55,524	54,485	50,752
目標値	57,000			
達成率	98.07%	97.41%	95.58%	89.03%
生活・健康相談者数 (単位：人)				
	21年度	22年度	23年度	24年度
相談者数	590	745	949	952
<ul style="list-style-type: none"> 施設利用者は全体として減少傾向となったが、生活・健康等の相談者数は23年度以降約27%増となるなど利用者を伸ばす事業もあり、設置目的に沿った成果は得られている。 各種相談や講座を積極的に実施し、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。 地元団体や隣接する施設と連携し、利用者の減少策を講ずるなどの工夫を継続して行い、積極的な広報活動も効果的に行われた。また、利用者の安全や利便は、地域の協力を呼びかけながら、円滑に進められている。 				
	(2) 利用者の満足度	15	4	12
	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。			

<p>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。</p>				
<p>利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p>				
<p>利用者への情報提供が十分になされたか。</p>				
<p>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。</p>				
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p>				
<p><アンケート結果> (単位：%)</p>				
<p>内 容</p>	<p>21 年度</p>	<p>22 年度</p>	<p>23 年度</p>	<p>24 年度</p>
<p>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</p>	<p>96</p>	<p>93</p>	<p>94</p>	<p>95</p>
<p>館内の清潔さについて 非常に良かった、 良かった</p>	<p>96</p>	<p>97</p>	<p>89</p>	<p>91</p>
<p>職員の対応・マナー等について 非常に良かった、 良かった</p>	<p>97</p>	<p>96</p>	<p>96</p>	<p>95</p>
<p>総合的な意見 大変満足、 満足</p>	<p>95</p>	<p>96</p>	<p>93</p>	<p>93</p>
<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%以上の好評価を得ており、総合評価でも、大変満足・満足が毎年度93%以上と非常に高く、サービスの質の高さを感じられる。 ・アンケートにより利用者ニーズを把握し、意見・要望等を分析し、満足度の低い点については課題として捉え、次に活かす取組みを行っている。 ・また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96%、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95%と、適切な対応がなされている。 ・一方、浴場の利用に関する苦情が挙がっており、今後の課題として残っている点もある。 				
<p>2 効率性の向上等に関する取組み</p>	<p>30</p>		<p>18</p>	
<p>(1) 経費の低減等</p>	<p>20</p>	<p>3</p>	<p>12</p>	
<p>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。</p>				
<p>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、</p>				

経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
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)

内容	21年度	22年度	23年度	24年度
人件費	23,953	19,400	19,067	21,600
事務費	21,170	21,391	22,796	21,803
事業費	16,280	18,159	18,564	17,947
その他	2,018	5,220	4,114	2,694
計	63,421	64,170	64,541	64,044
目標値(提案書ベース)	65,999	66,067	65,905	66,095
対目標比率	96.09%	97.12%	97.93%	96.89%

- ・人件費は、対21年度比で9%を上回る経費節減が継続的に実施でき、事業費の充実が図られている。また、総支出額も目標値以下に抑えられている。

業務委託費 (単位：千円)

	21年度	22年度	23年度	24年度
実績額	13,898	13,268	13,542	13,701
目標値(提案書ベース)	13,774	13,797	13,775	13,797
対目標比率	100.9%	96.16%	98.3%	99.3%

水道光熱費・燃料費 (単位：千円)

	21年度	22年度	23年度	24年度
実績額	11,621	12,851	13,044	12,918
目標値(提案書ベース)	13,254	13,149	13,125	12,971
対目標比率	87.67%	97.73%	99.38%	99.59%

- ・経費については、おおむね目標値内に抑えられているものの、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

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

[評価の理由、要因・原因分析]

利用料収入 (単位：千円)

	21年度	22年度	23年度	24年度
実績額	7,628	7,370	7,405	6,833

目標値(提案ベース)	8,329	8,401	8,448	8,556
対目標比率	91.58%	87.72%	87.65%	79.86%

利用料無料適用者

(単位:人)

	21年度	22年度	23年度	24年度
身障者等	16,375	17,168	16,217	15,307
利用者総数比率	29.29%	30.91%	29.76%	30.16%

- ・ 利用料収入は目標値を約20%下回ったが、健康の増進やレクリエーションのための便宜の供与を設置目的としている本施設としては、1万5千人以上の無料適用者(身障者及び付き添い者等)の利用が約30%を占めているためである。
- ・ 各種相談事業、講座、イベント等は充実を図っており、広報を含めた集客策も積極的に行っている。自主事業等の収入については目標値を上回った。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		12
(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況	10	3	6
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。			
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)。 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]			
<ul style="list-style-type: none"> ・ 住民団体を基本とした組織力と、隣接された福祉施設(老人福祉施設、児童施設)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ナー等は95%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	10	3	6
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	3	6
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。			
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。			
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。			
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。			

防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
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> <ul style="list-style-type: none"> 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、またこれらに沿った運営が実施された。 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、気持ちよく使用できる環境づくりを迅速に、適切に行った。 			

【総合評価】

合計得点	63	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、そして総合的なリクリエーションの場の供与が適切に実施されている。</p> <p>また、利用促進のための様々な工夫が、地域と連携した組織力で円滑に行えたのは、法人のノウハウが十分に活かされた結果であると言える。</p> <p>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。</p>			

[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]

魅力ある新規講座及び各種相談を積極的に実施していることや、利用者ニーズを把握・分析し、次に活かす取り組みを実施した結果、利用者の満足度が高くなっており、評価できる。

今後とも、施設の設置目的達成に向けた、適正な管理運営と、更に施設の魅力を向上させる取り組みを期待したい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		
5	100%	良	目標(計画)を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている
4	80%		目標(計画)を上回る管理運営がなされている
3	60%	普	目標(計画)どおり適正に管理運営がなされている
2	40%		目標(計画)を下回る管理運営がなされている
1	20%		目標(計画)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】

- S : 総合評価の結果、特に優れていると認められる
(合計得点が90点以上)
- 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90点未満)
- 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)