

## 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25年4月1日～平成26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	門司区新門司三丁目5番地	I	— ⑦
	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 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制			
	ペナルティ制 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	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 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)
	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
延利用者数	55,905	55,524	54,485	50,752	48,359
目標値	57,000				
達成率	98.07%	97.41%	95.58%	89.03%	84.8%
〈生活・健康相談者数〉					(単位：人)
	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度
相談者数	590	745	949	952	834
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数は 48,359 人（目標値の約 85%）、生活・健康相談者数は 834 人（昨年度、一昨年度と比較してやや減少）となった。従前からの利用者（リピーター）が高齢化し、減少してきているが、新たな利用者はそれを補うほどには増えていないと考えられ、全体の利用者数は減少傾向となっている。</li> <li>利用促進のための広報活動については、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、積極的に行っている。</li> <li>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ている。</li> </ul>					
（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	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 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	96	93	94	95	95
館内の清潔さについて →非常に良かった、 良かった	96	97	89	91	93
職員の応対・マナー等について →非常に良かった、 良かった	97	96	96	95	96
総合的な意見 →大変満足、 満足	95	96	93	93	96

→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。

- ・ アンケートの結果、95%の方が、「大変満足」若しくは「満足」と回答しており、高い評価が得られた。
- ・ その他の項目についても、概ね 95%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、高い評価が得られた。

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]

〈総支出額〉

(単位：千円)

内容	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
人件費	23,953	19,400	19,067	21,600	20,602
事務費	21,170	21,391	22,796	21,803	21,278
事業費	16,280	18,159	18,564	17,947	19,088
その他	2,018	5,220	4,114	2,694	2,792
計	63,421	64,170	64,541	64,044	63,760

目標値 (提案書ベース)	65,999	66,067	65,905	66,095	66,307
対目標比率	96.1%	97.1%	97.9%	96.9%	96.2%

- ・平成 25 年度については、人件費の節減を図り、事業費の拡充に充てている。その一方、総支出額は目標値以下に抑えており、効率的な運営に努めている。

〈業務委託費〉

(単位：千円)

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
実績額	13,898	13,268	13,542	13,701	13,518
目標値 (提案書ベース)	13,774	13,797	13,775	13,797	13,774
対目標比率	100.9%	96.16%	98.3%	99.3%	98.1%

〈水道光熱費・燃料費〉

(単位：千円)

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
実績額	11,621	12,851	13,044	12,918	14,260
目標値 (提案書ベース)	13,254	13,149	13,125	12,971	12,926
対目標比率	87.67%	97.73%	99.38%	99.59%	110.3%

- ・業務委託費については、節減に努め、目標値内の支出としている。
- ・水道光熱水費について、電気代の上昇等により目標値の約 10%増となった。

(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]

〈利用料収入〉

(単位：千円)

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
実績額	7,628	7,370	7,405	6,833	6,505
目標値 (提案書ベース)	8,329	8,401	8,448	8,556	8,757
対目標比率	91.6%	87.7%	87.7%	79.9%	74.3%

〈利用料無料適用者〉

(単位：人)

	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度
身障者等	16,375	17,168	16,217	15,307	14,599
利用者総数比率	29.3%	30.9%	29.8%	30.2%	30.2%

- ・平成 25 年度の利用料収入は目標値を約 25%下回っており、収入確保に向けた取り組みが必要である。  
その一方で、無料適用者（身障者及び付き添い者等）の利用が、約 1 万 5 千人（利用者総数の約 30%）となっており、収入を伸ばしにくい面もある。

- ・ 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

#### (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する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。
- ・ 大広間の取っ手取り付け、浴室シャワーの取替え、女性脱衣室・休憩室換気扇取替え工事など、利用者が安全且つ快適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]

- ・施設利用者数はやや減少したものの、利用者の満足度は高く、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、指定管理業務として、老朽設備の改修（浄化槽ポンプ取替え等）を行い、施設の機能維持に努めたほか、便所のウォシュレット取替え工事等、利用者の要望に応じた工事を行うなど、きめ細やかな対応も行っている。
- ・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、99%と高く、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。