

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26年4月1日～平成27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 |
| | | | I | — 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 ・ <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 | 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26年4月1日～平成31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 | | 35 | 3 | 21 | |
| 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。 | | | | | |
| [評価の理由、要因・原因分析] | | | | | |
| 〈利用者数の推移〉 (単位：人) | | | | | |
| | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 |
| 延利用者数 | 55,524 | 54,485 | 50,752 | 48,359 | 51,134 |
| 目標値 | 57,000 | | | | 55,000 |
| 成率 | 97.41% | 95.58% | 89.03% | 84.8% | 92.97% |
| 〈生活・健康相談者数〉 (単位：人) | | | | | |
| | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 |
| 相談者数 | 745 | 949 | 952 | 834 | 1,004 |
| <ul style="list-style-type: none"> 施設利用者数は51,134人（目標値の約93%）となった。25年度と比べると、+2,775人（5.74%増）と増加傾向に転じている。平成26年度から送迎バスルートを増加するなど、利用者数の目標達成に向け工夫をしている。 生活・健康相談者数は1,004人となった。25年度と比べると+170人（20.38%増）と増加している。 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、毎月広報誌を発行し、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。 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。 | | | | | |
| (2) 利用者の満足度 | | 15 | 4 | 12 | |
| 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。 | | | |

【評価の理由、要因・原因分析】

〈アンケート結果（主な項目）〉

（単位：％）

| 内 容 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26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 | 93 | 94 | 95 | 95 | 94 |
| 館内の清潔さについて →非常に良かった、 良かった | 97 | 89 | 91 | 93 | 94 |
| 職員の対応・マナー等について →非常に良かった、 良かった | 96 | 96 | 95 | 96 | 95 |
| 総合的な意見 →大変満足、 満足 | 96 | 93 | 93 | 96 | 95 |

→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

30

18

(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組みがなされ、その効果があったか。 | 20 | 3 | 12 |
| 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。 | | | |

【評価の理由、要因・原因分析】

〈総支出額〉

（単位：千円）

| 内容 | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 人件費 | 19,400 | 19,067 | 21,600 | 20,602 | 21,924 |
| 事務費 | 21,391 | 22,796 | 21,803 | 21,278 | 18,877 |

| | | | | | |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 事業費 | 18,159 | 18,564 | 17,947 | 19,088 | 18,821 |
| その他 | 5,220 | 4,114 | 2,694 | 2,792 | 3,688 |
| 計 | 64,170 | 64,541 | 64,044 | 63,760 | 63,310 |
| 目標値 (提案書ベース) | 66,067 | 65,905 | 66,095 | 66,307 | 64,282 |
| 対目標比率 | 97.1% | 97.9% | 96.9% | 96.2% | 98.49 |

- ・総支出額は目標値以下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。

〈業務委託費〉

(単位：千円)

| | | | | | |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 |
| 実績額 | 13,268 | 13,542 | 13,701 | 13,518 | 13,765 |

〈水道光熱費・燃料費〉

(単位：千円)

| | | | | | |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 |
| 実績額 | 12,851 | 13,044 | 12,918 | 14,260 | 12,541 |

- ・業務委託費については、節減に努めている。
- ・水道光熱水費は、入浴施設の工事の影響もあるが、節電、節水の効果があり25年度比12.05%減と削減されている。

(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)

| | | | | | |
|--------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 |
| 実績額 | 7,370 | 7,405 | 6,833 | 6,505 | 6,980 |
| 目標値 (提案書ベース) | 8,401 | 8,448 | 8,556 | 8,757 | 7,375 |
| 対目標比率 | 87.7% | 87.7% | 79.9% | 74.3% | 94.6% |

〈利用料無料適用者〉

(単位：人)

| | | | | | |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| | 22年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 |
| 身障者等 | 17,168 | 16,217 | 15,307 | 14,599 | 16,069 |
| 利用者総数比率 | 30.9% | 29.8% | 30.2% | 30.2% | 31.1% |

- ・利用料収入は、6,980千円で、25年度比475千円(6.8%)増加しており、目標値の達成に向け改善傾向にある。
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1万6千人(利用者総数の約31%)となっており、収入を伸ばしにくい面もある。
- ・平成26年度から送迎バスルートを増加し、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 | 20 | | 12 |
| <p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p> <p>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。</p> <p>② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。</p> <p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p> | 10 | 3 | 6 |
| <p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員の質の向上を図るため、月2回の介護予防、危機管理、安全運転等の研修を行った。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95%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、青空市場等を主催した。 | | | |
| <p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>① 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切に実施されているか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</p> <p>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。</p> | 10 | 3 | 6 |
| <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、これらに則った運営が行われた。 浴室シャワー水栓の取替え、浴槽循環配管改修工事など、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】

| | | | |
|---|----|-------|---|
| 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、送迎バスのルートを増やすなど利用者の増加へ向けた取組を行い、前年度比 5.7%増と増加傾向になっている。また、光熱費も前年度比 12%減となっており、経費削減への取組も行っている。</p> | | | |

[今後の対応]

引き続き、施設利用者の増加へ向けた新規利用者の開拓、周知・PR等の取組が必要である。また、利用者満足度向上のためのイベントの実施、利用者が安全且つ快適に利用できるよう取組む必要がある。

[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]

利用者確保のため、送迎バスルートが増加や隣接プールとの再入場券の発行等の取組により、利用者数が増加傾向に転じている。また相談件数も増えており、取組の成果が出てきていることは評価できる。

引き続き、施設の魅力を向上させる取組をすすめることで、高齢者の福祉の向上に努めていただきたい。

【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 通 | 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)