

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局地域福祉部長寿社会対策課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成30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	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	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 (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備品当の維持管理③清掃業務④植栽維持管理⑤駐車場管理⑥警備業務)		
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			
	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。			
[評価の理由、要因・原因分析]				
〈利用者数の推移〉				(単位：人)
	26年度	27年度	28年度	29年度
延利用者数	51,134	49,109	47,557	46,433
目標値	55,000	55,500	56,000	56,500
達成率	92.97%	88.48%	84.92%	82.18%
〈講座・各種事業参加者数〉				(単位：人)
	26年度	27年度	28年度	29年度
教養講座	2,926	2,874	2,917	2,760
各種事業	25,551	26,908	26,023	24,626
<ul style="list-style-type: none"> 当施設は立地条件が元々良くない上、昨今、高齢者の高齢化や、運転免許証の自主返納の動きも進み、施設利用困難な高齢者が増えていると考えられる。そのような中、利用者は目標値の80%以上を維持し、設置目的に沿った成果は得られている。 平成26年度からは指定管理者において、送迎バスの増便を実施しており、利用者数の増加に向けた積極的な努力を行っている。 講座やイベントなどの各種事業を積極的に実施し、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、利用者の安全性や利便性の向上に向けた取組みについても、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
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〉		(単位：%)		
内 容	26年度	27年度	28年度	29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	94	95	95	96
館内の清潔さについて →非常に良かった、 良かった	94	94	94	95
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	94	95	99
総合的な意見 →大変満足、 満足	96	95	95	95
<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95%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「その他の項目」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97%、「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97%と、適切な対応がなされている。 ・浴場の利用に関して「清掃員が早めに清掃を始める」等の苦情が挙げられているが、清掃業者に対して是正の指導を行うなど、次に活かす取組みを行っている。 				
2 効率性の向上等に関する取組み		30	3	18
(1) 経費の低減等		20	3	12
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。			

[評価の理由、要因・原因分析]

(総支出額)

(単位：千円)

内容	26年度	27年度	28年度	29年度
人件費	21,924	23,396	24,030	24,303
事務費	18,877	21,121	20,563	20,862
事業費	18,821	17,902	17,006	17,358
その他	2,561	1,651	1,266	539
計	62,183	64,070	62,865	63,062
目標値 (提案書ベース)	64,282	64,352	64,423	64,493
対目標比率	96.73%	99.56%	97.58%	97.78%

・ボイラーの整備や自動ドア等、専門知識が必要となる業務及び、清掃や空調機保守等の業務については、指名競争入札とし、競争性を発揮させることにより、経費抑制に努め、効率的な支出が行われていた。また、総支出額は目標値に抑えられている。

(業務委託費)

(単位：千円)

	26年度	27年度	28年度	29年度
実績額	13,763	13,243	13,187	13,266
目標値 (提案書ベース)	13,701	13,701	13,701	13,701
対目標比率	100.45%	96.66%	96.25%	96.83%

(水道光熱費・燃料費)

(単位：千円)

	26年度	27年度	28年度	29年度
実績額	13,520	13,056	12,233	12,721
目標値 (提案書ベース)	13,600	13,600	13,600	13,600
対目標比率	99.41%	96.00%	89.95%	93.54%

・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				
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。	1	0	3	6
[評価の理由、要因・原因分析]				
〈利用料収入〉		(単位：千円)		
	26年度	27年度	28年度	29年度
実績額	6,980	7,001	6,537	6,471
目標値 (提案ベース)	7,375	7,445	7,516	7,586
対目標比率	94.64%	94.04%	86.97%	85.30%
<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用料収入は目標値を下回ってはいるものの、平均で90%以上の水準を達成しており、おおむね適正に管理がなされている。 ・ 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。 				
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み		2	0	12
(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。	1	0	3	6
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
<ul style="list-style-type: none"> ・ 最小限必要な人員配置により効率的な運営がなされた。 ・ 隣接するスポーツ施設 (温水プール) との連携・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%以上の利用者が「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				
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。	1	0	3	6
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。			
【評価の理由、要因・原因分析】 <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
【評価の理由】 <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、利用促進のために各種教養講座やイベント等の実施など様々な工夫が、地域と連携した組織力で円滑に行えたのは、指定管理者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、99%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】

利用者アンケートは、得られた意見をもとに、どのように改善していくかが一番大事なところである。その設計等については市と指定管理者が協同し、現状評価に留まらず、改善に繋がるよう、これからも工夫していただきたい。

【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)