

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局長寿推進部長寿社会対策課
評価対象期間	令和6年4月1日～令和7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 checked="" type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名称	株式会社トキワビル商会		
	所在地	福岡県飯塚市花瀬32-1		
指定管理業務の内容	(1) 管理運営（管理体制・衛生・防火・事故等）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（茶道・詩吟・着付け等）の向上、レクリエーション (4) 入浴事業（各種衛生基準の厳守） (5) 設備管理（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 ⑦給排水衛生設備、ボイラー設備、消防用設備の保守管理 ⑧軽微な修繕等） (6) 送迎バス運行			
指定期間	平成31年4月1日～令和7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〉

	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
延利用者数	43,631	36,965	21,484	22,893	32,455	32,602	32,825
目標値	57,000	51,000	52,000	53,000	54,000	55,000	55,000
達成率	76.55%	72.48%	41.32%	43.19%	60.10%	59.27%	59.68%

※R6年度は指定期間延長を行っており、提案書による目標値の設定がないため、R5と同値する。

〈講座・各種事業参加者数〉

	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
教養講座	2,506	2,062	627	871	1,212	1,536	1,675
各種事業	35,300	22,211	13,388	13,145	21,315	26,153	24,086

※教養講座：気功、着付け、ウクレレ、茶道、民謡、詩吟、カラオケ等の教室

※各種事業：囲碁・将棋、図書貸出、舞踊等鑑賞、園芸、季節のお風呂等

① 令和6年度は、令和5年度に引き続き、市と共同による取組みとして、季節の湯の情報を毎月市政だよりに掲載するほか、近隣の市民センター等でチラシを配布するなどの広報強化を図ったことに伴い、延利用者数は前年度を上回っている。また、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みとして、高齢者の健康の増進、教養の向上及びレクリエーション活動のための場所の提供を行っており、集いの場となっている。

② 送迎バスについては、運行ルートや停留所位置について適宜利用者ニーズを把握し運行しており、おおよそ利用者の半数以上が毎日送迎バスを利用している。また、講座や講習会等各種事業についても、スマホ講座や終活講座、空き家相談会など、時機に応じた取組みを行っている。また、新たな取組みとして市内で活躍している歌手によるライブや歌謡ショーを定期的で開催し、集客対策の一環としている。

④ホームページ・SNSやTV取材等、様々な手法による広報活動を行い、聞き取り調査により新規利用者の獲得に効果があったことが判明している。令和6年度も引き続き、ホームページによる情報発信、さらに、校区自治会におけるチラシの回覧、門司区自治総連合会理事会における来館依頼等、地域を巻き込んだ集客活動がなされている。

(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	【参考】 H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6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	95	97	99	97	97	98	98
館内の清潔さについて →非常に良かった、良かった	95	97	97	98	100	98	99
職員の対応・マナー等について →非常に良かった、良かった	98	99	99	99	100	99	98
総合的な意見 →大変満足、満足	95	95	96	96	93	98	99

※ ・・・評価対象年度

利用者にアンケート用紙を配付し、記入してもらう方法で調査を実施。300サンプルを目標に311件の回答を集計した。

- ① 主な項目のいずれも90%以上の高評価を得ており、総合評価でも「大変満足・満足」との回答をほぼ100%に近い評価を得ており、サービスの質の高さが感じられる。
- ② 「苦情や職員への要望」について、非常に良い・良いが95%となっており、利用者の意見を把握し反映させる対応も適切になされていることが伺える。

③ 入浴マナーや休憩室の利用の仕方などへの意見・苦情については、指定管理者が施設利用の見直しを適宜行い、対応している

④利用者への情報提供は、福岡県、福岡県警、北九州市等をはじめ、老人クラブ、検診機関、消防団等、多岐に渡る行政機関や団体等からのチラシ掲示や資料の窓口設置を行い、また、必要に応じて門司区自治総連合会理事会へも協力依頼を行い、高齢者への情報提供に努めている。

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として、障害者用駐車場の増設、迷惑客対応のルール作り等、利用者の目線に立った取り組みを行っているほか、四季折々に館内の季節の演出、季節のお風呂イベント等の参加型イベントを実施している。このような取組の積み重ねが、利用者の満足度の向上の効果を生み、高いリピート率に繋がっていると考えます。

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。

④ 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)

	【参考】 H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
人件費	22,694	18,557	15,700	16,599	17,290	17,778	18,062
事務費	20,959	22,712	19,833	22,231	23,143	23,067	22,241
事業費	16,887	14,335	14,119	14,525	17,268	16,846	17,762
その他	3,486	6,637	3,724	1,507	0	0	0
計	64,026	62,241	53,376	54,862	57,701	57,691	58,065
目標値(提案書ベース)	65,571	59,520	59,500	59,850	59,950	60,290	60,290
対目標比率	99.16%	104.57%	89.71%	91.67%	96.25%	95.69%	96.30%

※R6年度は指定期間延長を行っており、提案書による目標値の設定がないため、R5と同値する。

実績額	5,880	4,958	2,930	3,209	4,955	4,662	4,675
目標値（提案書ベース）	7,664	5,080	5,280	5,500	5,600	5,900	5,900
対目標比率	76.72%	97.60%	55.49%	58.35%	88.48%	79.02%	79.24%

〈利用料無料適用者〉

	【参考】 H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
身障者等	13,353	10,863	6,487	6,968	9,423	9,135	9,103
利用者総数比率	30.60%	29.39%	30.19%	30.44%	29.03%	28.02%	27.73%

※ . . . 評価対象年度

令和6年度の利用料収入は4,675千円で令和5年度と同様、目標値の約79%に留まっている。なお、足が遠のいてしまった利用者の呼び戻しや新規の方の獲得等、利用者増加に向けて更なる工夫が必要と考えられる。

リピーターを増やすことを目的に行った各種イベントや教室の開催等の充実は、利用者からも好評であり、集客に効果的であった。

また、令和7年度からの年齢制限撤廃に向けた取り組みとして、令和6年度には、老朽化により形の崩れたカーペットの更新、傷の入った大広間の折り畳み机の更新を行うなど、未就学児と高齢者への安全配慮に向けた取り組みを行った。また、子供向けにキッズスペースの整備や図書コーナーへの絵本の設置等環境整備を計画的に行った。

引き続き、新規利用者の獲得に向けた広報の強化や企画が求められる。

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

(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】

- ①営業時間内の混雑状況等に応じた適切な人員配置により、効率的に運営がなされた。
- ②年2回のマナーアップ研修を実施。研修にはロールプレイを取り入れ、利用者側に立った接客と接遇を学んでいる。また、指定管理者の法人が管理している全ての温浴施設責任者が集まる会議を開催し、各種取組事項の成功事例、事故・トラブル事例等について、意見交換や情報共有を行っている。これらの取組みで得たものを施設運営に取り入れた結果、利用者アンケートにおけるマナーの高評価に繋がっていると考えられる。
- ③地元団体と連携したイベント（グランドゴルフ大会、青空市場、舞踊・演奏会、気功教室、着付け教室、認知症予防教室等）を企画・実施するほか、定期的に地元との意見交換会を開催するなど、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を守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】

- ①個人情報保護に対する基本方針、施設安全管理、衛生管理マニュアルの整備や苦情処理体制を構築しており、それに沿った運営が実施されている。また、危機管理体制や災害時対応についても、緊急連絡網及びマニュアル等が整備され備えがなされている。
- ②⑤⑥⑦高齢者利用施設であることから所長が率先して利用者への声掛けを行い個々の利用客の状態を把握することに努めており、職員においても積極的に同様の取組みが行われ、日常の事故防止や置き引き等の防犯対策に繋がっている。このため、高齢者施設として重要となる事故発生率0を継続している。また、避難訓練も利用客の自主参加のもと円滑かつ効率的に行われている。
- ④精算や経理事務に関するモニタリングにおいて不適切な点は確認されていない。
- ⑦荒天時には、適宜、開館時間を変更する、休館とする等、柔軟な対応を行っているほか、昨今の大規模災害等を踏まえ、事前の閉館も必要に応じ実施している。

【総合評価】

【所見】

施設利用者数は、目標値に届かなかったが、前年度に比べ利用者数は増加している。

アンケートの結果は非常に良好で、ほぼ全ての利用者が「次回も利用したい」と回答している。施設の立地上、新規の利用者を固定客に繋げることは運営上非常に重要であり、その点を十分に理解した上で、利用者への丁寧なサービス提供が行われていることが伺える。

施設の管理運営においては、特に温浴設備の維持・補修において、指定管理者が有するノウハウを最大限に発揮し、施設設備の不具合発生時の即時対応による営業継続、滅菌システムの見直しによる効果的・効率的な衛生管理の向上や、開所以来更新されていなかった機械室内の機器類や浄化槽設備の改修などを行い、設備全体の効率化・長寿命化に大きな貢献があった。

また、令和7年度からの年齢制限撤廃に向けた取り組みを行い、新たな集客確保に向けて施設整備に取り組んでいる。

施設は設置後46年が経過し、外観は古さも見られるが、内部は清掃や整理整頓が行き届き、利用者にとって快適な空間が維持された状態となっており、指定管理者が施設の魅力維持・向上に常時努めている姿勢は高く評価できる。