

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・課	保健福祉局長寿社会対策推進室
評価対象期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	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番地		
	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。		
利用料金制の状況		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
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3番1号		
指定管理業務の内容		(1) 施設の管理全般に関する業務 (2) 施設の運営に関する業務（①施設等の利用の受付等 ②施設の利用案内） (3) 各種相談業務（①生活相談 ②健康相談） (4) 教養の向上・レクリエーション (5) 入浴事業 (6) 施設の維持管理業務（①建物等の保守管理 ②備品等維持管理 ③清掃業務 ④植栽維持管理 ⑤駐車場管理 ⑥警備業務） (7) 送迎バスの運行		
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日		

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・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

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 (評価結果)
	(評価レベル：0～5)			(100点満点)	
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	36
(1) 施設の設置目的の達成	3	3	利用者数は、市の要求水準を20％上回ったものの、目標数値は達成できていない。設置目的に沿った指定管理業務は適切に実施されている。	35	21
(2) 利用者の満足度	5	5	施設の利用のしやすさ、館内の清潔さ等について評価が高く、すべての項目で満足度が95％を超えており、評価できる。	15	15
2 効率性の向上等に関する取組み				30	18
(1) 経費の低減等	3	3	事業報告書に記載の取組内容は、市の求める水準に沿った管理運営状況である。	20	12
(2) 収入の増加	3	3	事業報告書に記載の取組内容は、市の求める水準に沿った管理運営状況である。	10	6
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	14
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	4	4	定期的に地元自治会等と意見交換を行い、休館日に地域の敬老会の場として提供し、会の運営をサポートするなど、地域等と協働した取組みを積極的に行っており、評価できる。	10	8
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	4	3	事業報告書に記載の取組内容は、市の求める水準に沿った管理運営状況である。	10	6
【参考：総合評価ランク】 A：優れていると認められる（80点以上） B：やや優れていると認められる（70点以上80点未満） C：適正であると認められる（60点以上70点未満） D：努力が必要であると認められる（50点以上60点未満） E：かなりの努力が必要であると認められる（50点未満）				合 計	100
				総合評価ランク (A～E)	C

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

施設の運営全般に関して利用者満足度が非常に高い。特に、温浴施設の衛生管理については、これまでの経験を踏まえ、レジオネラ属菌等の発生防止に向けた管理運営が適切に実施され、安全かつ快適な空間の維持に取り組んでいる。また、地域の自治会等とも連携し、地域貢献に取り組むとともに、地域の声も運営に取り入れながら事業を進めている。利用者の年齢制限撤廃により全ての年代が利用可能になったことで、若年層向けのコーナーの設置やイベントを実施し、新規利用者の獲得に向けて、質の維持、向上にも努めている。今後は、より一層、広報を効果的に行い、利用者増加に向けて取り組んでいただく中で、若年層利用者の増加にも努めていただきたい。

【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】

適正に評価されている。
今後も、市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

<参考> 現指定期間中の評価結果

区 分	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	令和10年度 (4年目)	令和11年度 (5年目)	平 均
評価結果 (合計得点)	68	—	—	—	—	68

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶ 1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（＋5年間）を認めるもの。

※低評価のパナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶ 最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から10点または15点をマイナス）するもの。

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	北九州市立新門司老人福祉センター
	所 在 地	北九州市門司区新門司3丁目5番地
指定管理者 (自己評価者)	名 称	株式会社トキワビル商会
	所 在 地	福岡県飯塚市花瀬3-2-1
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和7年4月1日～令和8年3月31日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
教養講座、相談事業の実施	☒	○	
福祉巡回バスの安心安全な運航	☒	○	
施設の衛生管理の徹底	☒	○	
施設環境の改善（施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組）	☒	○	一部未達成
地域に密着した交流の活性化（地域で活動するアーティストやボランティアの発表の場として会場を提供）	☒	○	
様々な媒体を活用した広報活動の強化	☒	○	
自主事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
自動販売機(清涼水用)の設置事業	☒	○	

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント						自己評価
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						評価レベル (0～5)
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）。						3
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]						
① 市と共同での取組みとして、季節の湯の情報を市政だよりに掲載、地域への広報活動やイベント告知を近隣の市民センターや公共施設、幼稚園、保育園等に配布したことから、延べ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、集いの場となっており、要求水準に対する目標達成率は121%であった。						
② 公共交通機関の減少など周辺環境の影響で自家用車以外での来館が厳しい状況であるため、地元巡回便の他、門司駅方面や門司港方面、小倉南区沼・吉田方面に送迎バスを毎日運行し、令和7年度は、おおよそ利用者の半数以上が送迎バスを利用した。また、117台が利用可能な駐車場を整備しており、うち3台分は「ふくおか・まごころ駐車場」（障がい者等配慮が必要な方への駐車場）となっている。 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、空き家相談会等、時機に応じた取り組みを行っている。また、新たな取組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に開催し、集客対策の一環としている。						
③ 該当なし						
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、聞きと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7年度も引き続き、ホームページによる情報発信、さらに、校区自治会によるチラシの回覧、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を行った。						
(単位：人)						
【利用者数】	R6年度 (更新前)	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)
要求水準	50,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000
目標値	55,000	40,000	42,450	44,500	47,400	50,000
実績	32,825	36,439	—	—	—	—

※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。

※ ・・・評価対象年度

(2) 利用者の満足度

評価レベル
(0～5)

- | | |
|--|---|
| 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。 | 5 |
| 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】

- ② 利用者アンケートの結果、「施設の利用しやすさ」、「館内の清潔さ」、「職員の対応・マナー等について」、「総合的な意見」の4つの主な項目いずれも高評価を得ており、質の高いサービスが提供できたと思慮する。
- ③ 利用者の意見を継続的に把握してサービス向上に繋げることを目的とし、年に2回、アンケート調査を実施。調査結果は表やグラフを用いて視覚的にも分かりやすく、館内に掲示。自由記入の意見や要望には個別に回答し、すぐに改善できること(例：杖をついたまま入浴施設を利用している利用者に対し、安全上の理由から杖を利用できるのは脱衣所までとし、浴室内は付添人を必須にするよう定めた)、時間が必要なことを整理して取り組んでいる。同時に利用者への情報公開、説明責任も重視しており、運営の透明性を高めている。
- ③ 「苦情や職員への要望」の項目では、非常に良い・良いの回答が99%となっており、利用者の意見や要望に耳を傾け、適切に運営に反映させられた結果であると伺える。

【満足度】	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1年目)	R8 年度 (2年目)	R9 年度 (3年目)	R10 年度 (4年目)	R11 年度 (5年目)
目標値	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%	98.0%
実績(総合)	98.5%	98.5%	—	—	—	—
施設の利用 しやすさ	98.0%	98.0%	—	—	—	—
清潔さ	99.0%	98.0%	—	—	—	—
職員の対応	98.0%	95.0%	—	—	—	—
有効回答数	301人	312人	—	—	—	—

- ④ 施設の情報提供については HP 運営や館内のデジタルサイネージ及び掲示板、予定表の配布を実施。また、福岡県や北九州市、警察や消防関係等、多岐にわたる行政機関や老人クラブ連合会等の団体からチラシの掲示や配布、資料の設置を行い、利用者へ生活や福祉、健康に必要な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みとして、「ふくおか・まごころ駐車場」の設置、迷惑客対応のルール作り等、利用者の安全安心に配慮しつつ、

利用者同士のコミュニティが良好であるよう心掛けている。また、季節の湯をはじめとした館内で四季を感じられるような演出、参加型イベントを実施。こうした取組みが満足度の向上に繋がり、「次回も利用したいか」という項目の、ぜひ利用したい・利用したいという回答が98%との結果に表れていると考える。

※ ・・・評価対象年度

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

評価レベル
(0～5)

- 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。
- 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。

3

[評価の理由、要因・原因分析]

- ① 水道光熱費、燃料費については、温浴施設のため利用者が少ない時でも一定の湯を沸かし続けなければならず、削減が困難であるが、一定の温度を維持する丁寧な湯温管理、館内照明のこまめなオンオフ、照明器具のLED化、空調の高効率制御等、利用者の協力を含めた節電、節水の継続的な取組を行ったことにより、総支出額としては概ね目標値を達成している。なお、令和7年度は、これらの経費低減の取組みにより、計画値の約6%削減をした。
- ② 業務委託費については、指定管理者として出来ることは極力自ら行うように取り組んでおり、専門業務等に関しても必要最小限に留めることにより、計画値を約6%削減出来た。
- ③ 補修に関しては指定管理事業者が市外で複数の入浴施設運営を行っている知識と経験を活かし、利用者目線における改善必要箇所への対応と、設備の補修・更新を適時行っている。

(単位：千円)

【支 出】		R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1年目)	R8 年度 (2年目)	R9 年度 (3年目)	R10 年度 (4年目)	R11 年度 (5年目)
事業費	計画	11,560	9,095	8,895	8,895	8,895	8,895
	実績	6,914	8,496	—	—	—	—
人件費	計画	25,220	19,390	20,565	21,735	23,375	24,195
	実績	18,061	19,472	—	—	—	—
施設維持 管理費	計画	11,020	29,797	29,300	29,500	29,800	29,500
	実績	27,133	28,082	—	—	—	—
その他管 理運営費	計画	6,540	4,701	4,620	4,540	4,600	4,710
	実績	5,037	4,743	—	—	—	—

一般管理 費等	計画	1,480	2,400	2,400	2,400	2,400	2,400
	実績	2,234	2,446	—	—	—	—
計	計画	55,820	65,383	65,780	67,070	69,070	69,700
	実績	59,379	63,239	—	—	—	—

(単位：千円)

【うち水道光熱水費 燃料費】	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
計画	11,020	13,470	13,470	13,470	13,470	13,470
実績	11,047	12,652	—	—	—	—

(単位：千円)

【うち業務委託費】	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
計画	5,090	16,300	15,800	16,000	16,300	13,500
実績	14,830	15,347	—	—	—	—

(単位：千円)

【うち修繕費】	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
計画	4,440	5,345	5,345	5,345	5,345	5,345
実績	4,800	5,332	—	—	—	—

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

※ ・・・評価対象年度

(2) 収入の増加

評価レベル
(0～5)

- ① 収入を増加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。
- ② 使用料（利用料金）収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入（例：協賛金など）を獲得できているか。
- ③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。

3

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 令和7年度の利用料金収入は、4,947千円で計画値103%となり、目標値を達成した。特に、年齢制限の撤廃による子供向けイベントの開催による利用者の増加、キッズスペースの設置等若年層向けの取組、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。
- ② アメニティや物品の販売のほか、ヘルストロンやマッサージ機、コピー機の利用料、自動販売機の販売収益を自主事業として収入を得ている。

		(単位：千円)					
【収 入】		R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1年目)	R8 年度 (2年目)	R9 年度 (3年目)	R10 年度 (4年目)	R11 年度 (5年目)
利用料金 収入	計画	5,900	4,792	5,050	5,300	5,560	5,840
	実績	4,675	4,947	—	—	—	—
指定管理 料収入	計画	54,000	60,000	60,120	61,200	62,880	63,120
	実績	56,771	60,000	—	—	—	—
自主事業 収益還元	計画	1,000	591	610	670	730	840
	実績	325	840	—	—	—	—
計	計画	60,900	65,383	65,780	67,170	69,170	69,800
	実績	61,771	65,787	—	—	—	—

③ 令和7年度から年齢制限が撤廃された事で、若年層、特に子ども向けのイベントを複数実施することにより、ファミリー層への利用促進を図り、施設の周知、来館の契機となるよう努めた。

<指定管理業務への収益還元の状況>

(単位：千円)

【実績】	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1年目)	R8 年度 (2年目)	R9 年度 (3年目)	R10 年度 (4年目)	R11 年度 (5年目)
利益額	2,392	3,804	—	—	—	—
還元額	325	840	—	—	—	—
還元率	13%	22.08%	—	—	—	—

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

※ ・・・評価対象年度

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		評価レベル (0～5)
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。		4
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）。		
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]		
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、効率的な運営を行った。		
② 市が実施する人権啓発推進者養成講座に参加、基本的な内容から時代に即した多文化共生、LGBTQ+等について学び、参加者が他職員に対して施設内研修を実施した。又、安全運転管理者講習、防火管理者再講習等に参加、最新の事例や注意点を学び、施設の安全安心な運営に反映させている。		
③ 定期的に地元校区自治会や食堂部、清掃部との意見交換会を開催し、積極的に連携を		

図り、地域の福祉、健康、文化振興のため協働している。 ・毎年、10月の第1月曜日の休館日を地域のために開放し、地元校区の敬老会を開催するため会場として提供。その際、所長以下、事務員、運転士2名が出勤し、プログラムが円滑に進むよう手助けをし、運転士2名は送迎バスを運行、地域の高齢者の利便性向上に役立っている。 ・地元校区の企業のOB団体に会議等の場を提供し、役立てていただいている。	
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	評価レベル (0～5)
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。 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。	4
【評価の理由、要因・原因分析】 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、健全な施設運営が実施されている。 ② 令和7年度4月から年齢制限が撤廃され、どなたでも利用できる施設となったことから、年齢に関わらず誰もが安心して利用できる環境づくりを進めてきた。現在も主な利用者である高齢者への声掛けや配慮の取り組みは継続しながら、令和7年度は、子ども向けの図書や玩具を自由に使用できるコーナーを設置。無料Wi-Fiなど、多世代が利用することを目的とした環境を整備している。 ③ 該当なし ④ 収入、支出共施設と本社で二重に管理しており、不適切な点はない。また、精算や経理事務に関する市のモニタリングにおいても不適切な点は確認されていない。 ⑤ 営業日は複数の職員が定期的に館内を巡視。体調不良者やトラブルが起きていないか確認をし、気付いたことがあれば報告後、日誌に記録、職員間で情報共有をしている。 ⑥ 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を整備し、十分に備えている。 ⑦ 荒天時や、あらかじめ荒天が予想される際は、市の担当者と協議し、開館時間の変更や臨時休館を行うなど、利用者の安全を第一に考慮して柔軟な対応をしている。	

【総合評価】

【全体的な評価・今後の対応等】 ・R7年度利用者数は要求水準の121%を達成。
--

- ・イベント関連事業において、主な理由が施設と出演者とのスケジュール調整が整わない等、実施できなかったものにおいては、今後も開催実現に向けて調整を継続していく。
- ・利用者アンケートの結果は概ね良好であり、大多数の回答者に次回も利用したいと感じていただいていることから、これまで以上に広報活動を強化し、新規利用者を増やして固定客に繋げることが重要であると思慮。
- ・管理運営面では、特に利用者の主な目的である温浴施設の維持管理において、経験値を最大限に発揮し、設備の不具合発生時の即時対応による継続営業の可能、レジオネラ属菌等の発生をゼロにする徹底的な衛生管理により、安定的な運営が実現できている。
- ・施設は開設から４７年が経過、老朽化が進んでいるとも見受けられるが、内部は段階的に設備更新や改修を実施しながら、日々の清掃や整理整頓も行っており、利用者にとって常に清潔且つ安全・快適な空間であるよう維持に努めている。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2	↓	要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

※この様式は外部にも公表する資料となります。