

宇土市老人福祉センター施設 指定管理者
令和6年度 管理運営評価票

所管課：高齢者支援課 高齢者支援係

I 施設の管理概要

指定管理者名	九州綜合サービス株式会社
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日（5年間）
指定管理料	18,620,000円

II 管理運営の評価

1 提案内容の実施状況

提案内容	実施状況
あじさい号・西部老人福祉センター専用送迎の運行	実施
地域と連携した事業（介護予防事業等の健康事業）	実施
お客様満足度に向けての取り組み	実施
<p>【評価】 送迎サービス実施や地域等との連携により、高齢者の介護予防・健康増進や生きがいがいづくりにつながるような工夫を凝らした事業展開となっており評価します。 また、利用者調査において、昨年度と比較して、全体的に『とても良い』や『良い』と回答された割合が増加しており、その取組を評価します。</p>	

2 管理業務の水準の評価

管理業務の水準を表す指標	目標値	実績値	備考
施設利用者数	12,143名	13,989名	宇土と西部の合計
イベント実施数	250回	285回	宇土と西部の合計
<p>【点検・調査結果及び評価】 施設利用者数及びイベント実施数については、目標値の達成のみならず昨年度と比べても増加しており、その取組について評価します。</p>			

3 管理業務実施状況

① 施設維持管理業務実績

作業項目	実施日	内容
清掃	毎日	日常清掃
	2ヵ月に1回	定期清掃

	(宇土：奇数月、西部：偶数月)	
保守・点検・調査	年2回	空調保守点検・フィルター清掃
	年2回	消防設備点検（総合1回・機器1回）
	年2回（宇土）・年4回（西部）	自動ドア自主点検
	年1回（西部）	浄化槽法定検査
	月1回（西部）	浄化槽保守点検
	年1回（※2年に1回）	浄化槽汲み取り清掃（本年度は無し）
	年1回	風呂水質調査
保安・警備	毎日	機械警備
施設維持管理	毎日	館内外巡回点検
その他	年2回	消防訓練（通報・消火・避難）
	年2回	避難訓練・救命訓練・防災教育（研修会参加）
	年1回（宇土）	樹木害虫消毒
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>利用者が快適で安全に施設利用できるよう、法定点検だけでなく随時点検を行うなど施設管理に努めておられ、その取組を評価します。特に、西部老人福祉センターにおいては施設の老朽化が進んでおり、引き続き内外観の目視による点検もお願いします。</p> <p>また、避難訓練や救命訓練、防災教育についても熱心に取り組まれていることを評価します。</p>		

② 運営事業実績（主な事業・イベント）

宇土市老人福祉センター 事業

事業・イベント名	開催期日	参加者数	内容
クラブ活動	毎日	延べ3,711名	健康ダンス、編み物、大正琴、銭太鼓、フラダンス、囲碁、将棋、古文書解読、ウクレレ・ギター、エコクラフト、詩吟、パソコン
新クラブ設置	月1回	15名	eスポーツ
入浴	月、水、金曜	延べ1,632名	入浴時間12時～13時30分
地域包括支援センターとの連絡会議	奇数月	包括とセンター職員	高齢者を支援するための情報交換
利用者満足度調査	10/1～31	118名	センターの清掃状況や安全面、職員の接遇など利用者に聞き取り調査を行う

宇土市老人福祉センター イベント

事業・イベント名	開催期日	参加者数	内容
100歳体操	毎週火、金曜	平均20名	ビデオを見ながら椅子に座ってできる体操

ラジオ体操	毎日	平均 15 名	YouTube のラジオ体操第 1 と第 2 をテレビで映しロビーで体操をする
ミュージックカフェ	毎週第 1 水曜 毎週第 2、3 木曜 奇数月第 4 水曜	平均 25 名	ウクレレ・ギター演奏、レクダンス・フラダンス、ピアノ演奏、バンド・オカリナ演奏を披露してもらう参加型の音楽会
つながる広場	第 2、4 月曜	平均 15 名	市老連主催 e スポーツや健康体操・意見交換を行うことにより認知症リスク低減を図る
輪投げ大会	月 1 回	平均 25 名	輪投げで楽しく点数を競い合い体力向上、健康維持、認知症予防にもつながる
歌体操	月 1 回 第 2 火曜	平均 15 名	松崎せいこさん指導のもと、昔懐かしい歌に合わせて体操をしたり、歌詞を考えたりする
花いっぱい運動	5 月、12 月	4 名	市より配布された花苗を玄関前花壇に植える
終活講座	5/7	20 名	地域包括支援センター講師
消防訓練	5/21、11/29	25 名・15 名	消火訓練 通報訓練 避難訓練
洪水時避難訓練	5/21、11/29	25 名・15 名	洪水、浸水を想定した避難確保計画 (初動訓練・非常事態訓練)
救急法講習会	6/28	26 名	消防士による AED 使用一時救命措置研修
図書配本	7/5、12/6	4 名	宇土市図書館より 150 冊入れ替え
スマホ教室	6 月、2 月		宇土市まちづくり推進課
七夕飾り付け	7/1~10	30 名	笹の葉に短冊に願い事を書いて吊し、折り紙で飾りを作り笹の葉に吊したりする
鶴城中学校音楽部 歌披露	7/16	52 名	鶴城中学校の音楽部の皆さんに歌を披露してもらう
こども食堂	8/17	69 名	九州綜合サービス（本社）主催のもと、中学生以下無料、大人 200 円にてカレーを提供する
センター主催囲碁 大会	5/31、8/2、11/29、 R7. 1/31	平均 12 名	老人センター主催の囲碁大会
敬老の日感謝 ウィーク	9/11~15	40 名	敬老の日を祝い、センター利用者の皆様に紙パックのジュースをプレゼント
大橋敏雄様講話	9/12	27 名	第 2 次世界大戦体験談・昔の宇土町の話
秋祭り	10/24	21 名	丸く椅子を並べてチーム 2 つに分かれ

			て座り玉入れや輪投げのわっか送りゲーム等を行い各チームで勝敗を決め、結果発表において賞品をお渡しする
体力測定・健康教室による相談窓口設置	10/25 R7.3/28	37名 34名	友遊宇土主催、市高齢者支援課、あさひコート他より協力があり、健康づくり、体力測定を行う
ふれあい祭り&プチマルシェ	11/3	270名	市老連主催 センター全館利用 集会室舞台にてカラオケその他披露、 駐車場にて野菜等販売
ゆず湯	12/20	8名	湯船にゆずを入れて風情を味わっていた
口腔機能維持向上講座	12/20	20名	講師：あさひコート言語聴覚士こう
クラブ発表会&作品展	R7.1/23	100名	センター各クラブの発表会 作品展示会
節分鬼倒しゲーム	R7.2/4	30名	鬼の面をつけたペットボトルをお手玉を投げて倒すゲーム
認知症等について講話	2/27	22名	宇土市地域包括支援センター講師 講話内容 (介護予防、フレイル対策・認知症)

宇土市西部老人福祉センター 事業

事業・イベント名	開催期日	参加者数	内容
宇土市民集団検診	4/8~10	437名	宇土市民健康診断会場として貸出
検診説明会	5/14	67名	
入浴	月、金曜	延べ326名	入浴時間 12:00~15:00
網田地区振興会	5/22	40名	総会開催支援
避難所開設	8/28~30		台風10号 30日午前8時半解除
利用者満足度調査 (アンケート)	10/1~31	78名	施設の清掃状況や安全面など利用者から聴取する
行政相談会	10/22		支援 網田地区対象
説明会	10/31、12/17		宇土市土木課 砂防ダム説明会
大掃除	12/27	7名	職員・常連さん
クラブ活動	毎日	延べ2,674名	3B体操、網田ダンス、健康カラオケ、短歌、囲碁、柴尾健康ハナミズキ(百歳体操)
浴槽風呂水質調査	2/17		

宇土市西部老人福祉センター イベント

事業・イベント名	開催期日	参加者数	内容
----------	------	------	----

花苗の植栽	5/22		宇土市花いっぱい運動への参加
ハナミズキ会花見	4/2	15名	花見、カラオケ
つながる広場	月1～2回(月曜)	平均30名	支援 宇土市老人クラブ連合会主催
網田地区親睦輪投げ大会	6/28	57名	網田地区老人クラブ親睦
輪投げ定期大会	毎月1回(第3木曜)	平均30名	西部老人センターで毎月1回行う
七夕・クラブ発表会	7/11	59名	年1回の各クラブの発表会
成人講座	6/11 8/9 10/22 11/15	9名 10名 11名 11名	網田公民館
敬老会	9/15	183名	網田婦人会支援
網田 de ウォーキング	10/27		NPO 法人うとスポーツクラブ支援
網田地区健康カラオケ合同会	10/27	30名	網田地区3クラブ合同
網田カラオケクラブ忘年会	11/27		網田カラオケクラブ
スマホ教室	12/5、12、20 1/9	平均18名	宇土市企画課
網田健康ダンス忘年会	12/8		網田健康ダンス
ハナミズキ会忘年会	12/19		ハナミズキ会
初詣	1/6		栗島神社
雛祭り人形展	2/24～3/3	約400名	網田ネーブル会共同開催
宇土市図書館蔵書撤去	3/5		宇土市の図書を150冊残してすべて撤去
昼カラオケ	月1回(月曜)	8名程度	宇土市老人クラブ連合会
健康マーじゃん	週1回(月曜)	4名	初級マーじゃん
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>両施設とも、関係団体と連携し様々なイベントが開催されており、結果として施設利用者の増加につながっていることを評価します。</p>			

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記載不要

4 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
老人福祉センター	利用可能日数	243 日	243 日	0 日
	利用者数	8,466 名 (減免 1,684 名)	8,518 名 (減免 1,684 名)	-52 名
西部老人福祉センター	利用可能日数	248 日	247 日	1 日
	利用者数	5,523 名 (減免 1,799 名)	4,175 名 (減免 1,933 名)	1,348 名

【点検・調査結果及び評価】

上記指標と同様、様々なイベント等の実施により、特に西部老人福祉センターの利用者数が大幅に増加し、施設全体の利用者数が過去最高水準となっていることを評価します。

※施設入場料や使用料が無料等により、入場（利用者）数が把握できない場合は、「入場者数」欄を削除する等、施設の利用形態に応じて適宜様式を変更すること。

5 管理経費の収支状況

① 収入

項目		内容	金額（円）
指定管理料			18,620,000
利用料金収入	利用料金	市内 100 円 市外 300 円 ※回数券購入による割引あり	1,090,000
	その他①	コピー代他	26,230
	その他②	自動販売機、LP ガス料金高騰対策事業者支援金	168,983
合計			19,905,213
		収納未済額	0
		うち利用料金収入分	0

② 支出

項目	内訳	金額（円）
人件費		13,255,215
一般管理費		1,200,000
維持管理費	定期清掃、設備保守、ボイラー、空調、消防、機械警備等の保守点検等、浄化槽点検他、害虫駆除	1,321,540
事務費	通信運搬費、雑費、事務用品費	466,676
事業費	自主事業、あじさい号諸経費、ワゴン車諸経費、備品・消耗品等、器具什器費 他	1,481,290
燃料費	水道代、電気代、燃料費、ガス代	2,984,904
その他	総合賠償責任保険	21,180

合計		20,730,805
【点検・調査結果及び評価】		
光熱水費、燃料代等の大幅な高騰が続く中、徹底した予算執行管理などの経営努力により、最小限の赤字に留めていることを評価します。引き続き厳しい状況が続きますが、効率的な運営の推進に努めていただくようお願いします。		

③人件費における最低賃金の確認

※最低賃金（熊本県）→最低時間賃金（952円）効力発生日 令和6年10月5日

雇用形態	最低賃金を満たしているか(適 or 不適)
正規職員	適
非正規職員	
その他（ ）	

6 利用者調査結果

(宇土市老人福祉センター)

調査 実施 内容	調査年月日	令和6年10月3日～10月31日									
	調査方法	アンケート及び聞き取り									
	調査対象数	124名									
調査 結果	調査分野	回答内容									
		とても良い		良い		普通		あまり良くない		悪い	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
	清掃状況	87	64	32	26	5	4	0	0	0	0
	安全対策	59	48	58	47	7	5	1	1	0	0
	案内表示	61	49	48	39	15	12	0	0	0	0
	接客態度	86	69	33	27	5	4	0	0	0	0
	イベント等	50	40	62	50	12	10	0	0	0	0
サービス全般	70	56	47	38	7	6	0	0	0	0	
利用者からの意見等	(安全対策) ・玄関、部屋の手すり設置や靴箱の前にベンチがありありがたい。足が悪い人にとってとても便利 ・トイレ等いつも綺麗にしてある (利用料金) ・宇土市外の料金が高いので誘いにくい（熊本市は無料では・・・） (営業時間) ・土、日、祝日も開けてほしい (入浴時間及びお風呂に関して) ・風呂の時間を延長してほしい ・風呂の窓に目隠ししてほしい										

	<p>(駐車場)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多いとよい、拡充してほしい、広い方がいい ・駐車場が狭いので止められない <p>(接客対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも親切に対応してもらい感謝している ・バスの運転手さんに挨拶しても知らんぷりしている ・職員さんがよく気を使ってくれる ・とても感じが良く職員も優しい <p>(自主事業・イベント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・カラオケができればいい <p>(サービス全般)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・たばこのにおいが室内に入ってくるので、喫煙所の変更、敷地内禁煙を希望する ・センターの利用者はみんな仲良くしています ・バスで送迎してもらい感謝している <p>(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・座布団が不足している ・多くの方がセンターを利用されるようにビラを配ってください ・マージャンができればいい ・暑い時期、センターで過ごすことで電気代が助かった。
--	--

【評価結果及び評価】

調査結果について、多くの方が『とても良い』、『良い』と回答されており評価します。

利用料金や営業時間の変更、駐車場の確保については毎年意見に挙がっている項目です。条例の定めであることや予算の確保などもあり、柔軟かつ早急な対応が難しい状況ですが、現況を見定め適切な対応を行う必要があると認識しています。

高齢者の自主事業については、eスポーツや輪投げなどの新規導入に取り組まれており、利用者の増加だけでなく、高齢者の生きがいづくりにもつながっていると感じています。予算の都合もあるかと思われませんが、可能な限り利用者の要望に沿った対応を行ってください。

アンケート結果については、スタッフ全員で共有・分析し、利用者の満足度が更に高まるよう努めてください。

※実際の調査項目に応じて、適宜様式を変更すること。

(宇土市西部老人福祉センター)

調査 実施 内容	調査年月日	令和6年10月3日～10月31日				
	調査方法	アンケート及び聞き取り				
	調査対象数	78名（無記名 清掃状況：2名、安全対策：2名、案内表示：2名、接客態度：1名、イベント等：1名、サービス全般：3名）				
調査 結果	調査分野	回答内容				
		とても良い	良い	普通	あまり良くない	悪い

		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
	清掃状況	35	45	31	40	10	13	0	0	0	0
	安全対策	35	45	28	36	13	17	0	0	0	0
	案内表示	31	40	33	42	12	15	0	0	0	0
	接客態度	50	64	21	27	6	8	0	0	0	0
	イベント等	32	41	36	45	9	12	0	0	0	0
	サービス全般	41	53	27	35	7	9	0	0	0	0
利 用 者 の 意 見 等	(利用料金) ・安い (その他) ・1日100円で安心・安全に過ごす事が出来ありがたい ・カラオケを新しくしてください(5件) ・トイレを新しくして下さい(10件) ・高齢者が増える中送迎が有るのは有難い ・何時に来ても気軽に対応して頂き有難い ・健康麻雀の参加者増員を頑張りましょう ・趣味の作品展等のイベント企画をお願いします。 ・女性用和式トイレに手すりをお願いします。 ・例年「カーテンとか畳の取替をお願いします」と書いていますが ・利用者も増え大変楽しんでます。ありがとうございます。 ・カーテン・畳・机・椅子古すぎ、せっかく利用者も増えているので新しいのをお願いします。 ・築40年と聞きました。そろそろ新築でお願いしたい。 ・もっとカラオケしたい ・少ない職員さんで大勢の高齢者相手に送迎ありがとうございます。家族も安心、感謝しております ・毎回、大変お世話になっております。大満足で申し訳無い										
	【評価結果及び評価】 調査結果について、多くの方が『とても良い』、『良い』と回答されており評価します。 一方で、「清掃状況」、「安全対策」の調査分野については、昨年度と比べ『普通』と回答された割合が多くなっています。これは、トイレ、床を含めた施設全体の老朽化が影響し、提供するサービスの質は変わらずとも満足度が向上しない要因になっているのではないかと考えています。予算の確保などもあり、要望に対する早急な対応が難しい状況ですが、現況を見定め適切な対応を行う必要があると認識しています。 アンケート結果については、スタッフ全員で共有・分析し、利用者の満足度が更に高まるよう努めてください。										

※実際の調査項目に応じて、適宜様式を変更すること。

7 意見・苦情等の対応

(宇土市老人福祉センター)

利用者からの意見・苦情等	改善状況
利用料金や営業時間（入浴時間含む）の変更、駐車場の確保について	市に意見・要望として報告。
風呂の窓に目隠ししてほしい	他の利用者に意見も聞くなど対応を検討中。
座布団の不足	必要に応じ予算確保や市への要望を検討。
カラオケ大会の実施	大広間を使用するには利用者の合意が必要で、過去にカラオケは近隣から苦情があった経緯があり、実施は難しいと回答。
バスの運転手さんに挨拶しても知らんぷりしている。	当人への指導を実施した。
たばこのにおいが室内に入ってくるので、喫煙所の変更、敷地内禁煙を希望する。	灰皿の位置を移動した。
マージャンができればいい。	メンバー・道具が揃えば対応する旨回答。
食品の交換が多い。	コロナ禍が落ち着き、食べ物の交換は利用者の交流手段として慣例となっており、規制はしていないことを回答。
多くの人が利用できるようにビラを配ってください。	ビラ配布は予算が無く、広報うと等に、センターの活動を掲載することにより PR する旨を回答。
<p>【評価結果及び評価】</p> <p>一つひとつの意見に対し丁寧に回答されていることを評価します。また、取組が可能な部分は速やかに改善できていることも併せて評価します。引き続き、明るい接客や利用しやすい施設環境づくり等サービス向上に努めてください。</p> <p>食品の交換について、コロナ禍は落ち着いていますが、食中毒の恐れもあり時期には注意を払ってください。</p>	

(宇土市西部老人福祉センター)

利用者からの意見・苦情等	改善状況
建物の改築について	市に意見・要望として報告(カーテンは更新済)
トイレの改築、手すりの設置について	
カーテン・畳・机・椅子の更新	
カラオケ機具の更新	財政的に厳しく、要望に応えるのは難しい状況と回答。
趣味の作品展等のイベント企画をお願いします。	利用者の意見が多ければ検討することを回答。
<p>【評価結果及び評価】</p> <p>一つひとつの意見に対し丁寧に回答されていることを評価します。</p> <p>引き続き、明るい接客や利用しやすい施設環境づくり等サービス向上に努めてください。</p>	

8 昨年度の評価で、改善を指摘された事項に対する対応

指摘事項	改善内容・結果
<p>光熱水費や燃料代等の高騰等のなか、黒字決算となり経営努力を評価します。今後も、引き続き厳しい状況が続きますが、効率的な運営の推進や予算執行管理の徹底をお願いします。</p>	<p>電気料金、物価、燃料費の高騰に加え、最低賃金の改定により、令和6年度は健全な運営が出来なく、大幅な赤字決算となりました。経費削減に取り組んでまいりましたが、打開策はなく非常に厳しい現状となっております。</p>
<p>昨年度より要望や意見が多くなっています。利用者の中には、他のイベントも参加したいという声もあり、積極的なイベントの周知をお願いします。</p>	<p>毎月行事予定表を作成し、あさひコート、金森地域ケアクリニック、ブランチ本町、まちなかりハビリ、地域包括支援センター、芝光苑に配布して、イベント情報を周知いただいているとともに、市のホームページに掲載しています。</p>
<p>老人クラブ事務局と連携して、地域の居場所づくりや認知症予防に関する施策が推進できたことを評価します。今後は、市や関係機関と連携しながら、高齢者のITリテラシーを高める取り組みを積極的に推進されることを期待します。</p>	<p>令和6年度は、認知症予防対策の一環として、eスポーツクラブを設置しましたが、参加人数が限られており普及には至っていません。7年度は、利用者が気軽にゲーム機と触れ合うことが出来るような環境づくりを行い、eスポーツを地域の高齢者の皆さんに広めることを推進していく予定です。</p>
<p>【評価結果及び評価】</p> <p>上記と同様、光熱水費、燃料代等の大幅な高騰が続く中、徹底した予算執行管理などの経営努力により、最小限の赤字に留めていることを評価します。</p> <p>また、高齢者eスポーツの普及については、市老人クラブ連合会とともに、市の拠点として当該活動を展開いただいていることを評価します。</p>	

9 その他

<p>多くのイベントや活動が昨年度以上に開催されています。今後も利用者のニーズを把握しつつ、センターが取り込まれている自主事業、介護予防に関する事業や高齢者eスポーツの普及への取組の充実をお願いします。</p> <p>送迎車（福祉マイクロバス及びワゴン車）の運行において、利用者に安心して乗車していただけるよう、引き続き安全運転に十分心がけていただくようお願いします。</p>
--