

宇土市老人福祉センター施設 指定管理者
令和4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

【評価】

新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、思うような事業展開が難しい中で、送迎サービスの実施や、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につながる等、工夫を凝らした事業展開となっており、評価します。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、その取り組みを評価します。

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	11,160名	14,797名	宇土と西部の合計 （ワクチン接種者 等 1,526名を含む）
イベント実施数	250回	219回	宇土と西部の合計

【点検・調査結果及び評価】

宇土市集団健診やワクチン接種会場への利用等、市の事業にご協力いただき感謝いたします。令和5年度から5類へ変更されますので、感染防止対策も引き続き取り組んでいただき、目標達成に向けた取り組みを期待します。

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 2 ヶ月に1回 適宜	日常清掃 定期清掃 特別清掃（感染症予防消毒・窓ガラス清掃他）
保守・点検	年2回 年2回 年2回（宇土）・年2回（西部） 年1回（西部） 月1回（西部） 2年に1回 年1回	空調保守点検・フィルター清掃 消防設備点検（総合1回・機器1回） 自動ドア自主点検 浄化槽法定検査 浄化槽保守点検 浄化槽汲み取り清掃 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 年1回 年1回	消防訓練（通報・消火・避難） 避難訓練・救命訓練・防災教育（研修会参加） 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のみならず、随時点検を行うなど、施設管理に努めておられますので、その取り組みを評価します。特に、宇土市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いますので、内外観の目視による点検も引き続きお願いします。その他、宇土市老人福祉センターにおける避難訓練や防災教育の取り組みは、施設管理をする上で大変重要であり評価します。</p>		

② 運営事業実績（主な事業・イベント）

事業・イベント名	開催期日	参加者数	内容
宇土市老人福祉センター：事業			
クラブ活動	毎日	延べ 2987 名	健康ダンス、編み物、大正琴 ウクレレ、フラダンス、囲碁 他
入浴	月、水、金曜日	延べ 1812 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	各月第 4 火曜日	地域包括 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 (アンケート)	10/3～31	101 名	施設の清掃状況や安全面等利用者から 意見を聴取する
宇土市老人福祉センター：イベント			
100 歳体操	毎週火、金曜日	平均 16 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	ラジオ体操第 1, 第 2 をロビーで行う
ミュージックカフェ	毎週第 1, 4 水曜	平均 22 名	ウクレレ、ピアノ演奏 バンド、オカリナ

	日 毎週第2,3木曜日		演奏、等を聞きながら参加型の音楽会
つながる広場	第2,4月曜日	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
花苗の植栽	5/23, 11/28	職員にて	宇土市花いっぱい運動への参加
消防訓練	5/25, 11/24	27名	消火訓練、通報訓練、避難訓練
救急法講習会	6/28	26名	消防士による AED 使用一次救命措置研修
図書配本	7/1, 12/2	4名	150冊 (宇土市図書館)
七夕飾り付け	7/1~22	20名	短冊に願い事を書き折り紙で飾りを作り笹の葉に吊るす
七夕輪投げ大会	7/7	18名	7月7日七夕に皆さんで輪投げ大会を行い点数を競い合い得点に応じてささやかな賞品の贈呈
センター主催囲碁大会	7/29, 9/16, R5. 1/6, 3/3	44名	老人センター主催の囲碁大会
敬老の日感謝デイ	9/12~22	140名	9月23日の敬老の日を祝い利用者の皆さんに紙パックのジュースをプレゼント
ふれあい祭り	11/3	130名	市老連主催 センター全館にて健康チェック、大広間の舞台では歌、健康ダンス、リコーダー、オカリナ演奏の披露有、プチマルシェ、食事の提供を行う
ゆず湯	12/21, 23	25名	男女湯船にゆずを入れて風情を味わっていただく
クリスマス会	12/22	37名	うまあずさんと宇土トライアングルのクラブによるクリスマスソング等の楽曲に合わせて利用者が歌うこと出来る参加型の演奏会
節分鬼倒しゲーム	2/3	37名	鬼の面をつけたペットボトルを利用しお手玉を投げて倒すゲーム
桜ミニコンサート	3/29	32名	駐車場の桜を見ながらウクレレ、ギター演奏等に合わせて参加者全員で楽しく歌う
宇土市西部老人福祉センター：事業、イベント			
花見会	4月	14名	花水木(百歳体操メンバー)による、桜をみながらの食事会
網田婦人会総会		45名	支援
網田ネーブル会		25名	支援
宇土市集団検診		401名	支援 3日間
宇土市花いっぱい運動	5月	1名	玄関前花壇花の植え付け
集団検診結果説明会		56名	支援
網田囲碁会大会	6月	10名	自主事業 センター主催大会
輪投げ大会		47名	自主事業 センター・戸口老人会・網田ネーブル会合同主催
救命講習会		1名	宇土老人センター開催(所長参加)
健康づくり推進員研修会	7月	19名	支援 宇土市保健センター主催
選挙期日前投票		8名	センターから8名引率
コロナワクチン接種会場	8月	533名	支援
地元工事説明会		35名	支援 宇土市土木課主催
生バンド演奏会		30名	自主事業
宇土市巣立ちセミナー		1名	支援

スマホ教室		17名	支援 宇土市主催
利用者満足度調査(アンケート)	10月	77名	施設の清掃状況や安全面など利用者から聴取する
同業者視察		2名	熊本市富合老人福祉センター
宇土市巣立ちセミナー		1名	支援
網田 de ウォーキング		100名	支援 うとスポーツクラブ主催(屋外)
行政相談会			支援 宇土市主催
選挙期日前投票	10月	4名	センターから引率
宇土市花いっぱい運動	11月	1名	玄関前花壇花の植替え
健康カラオケ会忘年会		21名	会員全員にて食事をしながらのカラオケ会
口腔機能低下予防講話		11名	宇土市保健センター主催
地域安全教室講話	12月	6名	網田公民館主催 センターから参加
クリスマス会		25名	自主事業 抽選会・食事会
コロナワクチン接種会場		520名	支援
マイナンバーカード申請受付		44名	支援
お元気クラブ体力測定		10名	社会協議会主催
初詣(粟島神社)	1月	7名	仕事開始初日、常連さんと共に
Eスポーツ説明会		1名	宇土センター開催 所長参加
定例議会報告会	2月 3月	95名	支援 西山県議
シニア向け e スポーツ説明会		25名	老人連合会主催
網田健康ダンス花見		12名	食事会
健康カラオケ花見		25名	食事会

【点検・調査結果及び評価】

両施設とも、創意工夫を凝らし、入館者が楽しめるイベントを定期的に関催されており、評価します。今後も、スタッフ及び関係団体と連携して、イベントが開催できるよう期待します。

※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
宇土市老人福祉センター	利用可能日数	244日	243日	1日
	利用者数	9,252名	4,943名	4,309名
宇土市西部老人福祉センター	利用可能日数	251日	250日	1日
	利用者数	5,545名 ※ワクチン接種、集団検診者 1,526名含む	5,256名	289名

【点検・調査結果及び評価】

利用可能日数、利用者数ともに前年度を上回り、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は変更すること。

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	1,142,700
	その他①	コピー代他	21,350
	その他②	自動販売機	88,999
合計			19,873,049
		収納未済額	
		うち利用料金収入分	

② 支出

項目	内訳	金額 (円)
人件費	下記③人件費の詳細参照	12,299,671
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	1,809,700
事務費	通信運搬費、雑費、事務用品費	508,087
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	1,695,563
燃料費	水道代、電気代、燃料費、ガス代	2,756,167
その他	総合賠償責任保険	21,080
合計		20,290,268

【点検・調査結果及び評価】

施設の維持管理費の増加や光熱水費や燃料代等の高騰等により、赤字決算となり、今年度も引き続き厳しい状況ではありますが、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。

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（853 円）効力発生日 令和 4 年 10 月 1 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4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	101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	79	78	15	15	7	7	0	0	0	0
	安全対策	64	63	30	30	7	7	0	0	0	0
	案内表示	67	66	29	29	5	5	0	0	0	0
	接客態度	78	77	17	17	6	6	0	0	0	0
	イベント等	53	52	30	30	18	18	0	0	0	0
	サービス全般	66	65	26	26	9	9	0	0	0	0
利用者からの意見等	<p>（利用料金）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入館料を200円にしたらどうか ・宇土市以外は入館料を200円にしたらどうか ・市内外の料金を同一にしたらどうか ・バス代を徴収したらどうか ・入浴料金を徴収した方がよい <p>（営業時間）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・土曜日に開けてほしい ・土、日、祝日の利用が月に2回出来たら良い <p>（入浴時間）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現行12:00～13:30を13:00～14:30に変更して欲しい ・時間を延長して欲しい <p>（駐車場）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・もう少し広ければよい <p>（接客対応）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても良いと思います <p>（自主事業・イベント）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一生懸命されて良いと思います ・カラオケがあったらいいと思います ・大広間を利用して、映画の上映をして欲しい <p>（サービス全般）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者のトイレのスリッパ並べ方が悪い 										

<ul style="list-style-type: none"> ・フリーWi-Fiの環境にして欲しい ・とても美しいと思います ・親切です ・気持ち良く利用させてもらっています (その他) ・集会室の椅子を増やして欲しい ・壁への展示物の工夫をして欲しい ・トイレの履物はスリッパタイプにして欲しい
--

【評価結果及び評価】

調査結果の多くの方が、『とても良い』、『良い』が回答されており、評価します。昨年度と比べて、イベントの分野での評価も高まっています。

この結果を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。

6 利用者調査結果（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4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	77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	32	42	42	55	3	3	0	0	0	0
	安全対策	25	33	47	61	5	6	0	0	0	0
	案内表示	21	27	50	65	6	8	0	0	0	0
	接客態度	63	82	14	18	0	0	0	0	0	0
	イベント等	23	30	37	48	17	22	0	0	0	0
サービス全般	60	78	15	19	2	3	0	0	0	0	
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年同じアンケートで回答していますが、ほぼ要望は聞いて貰えないみたいです。(2件) ・椅子・テーブル 来館者用新しいのをお願いします。(3件) ・畳の入替をお願いします。(4件) ・外壁ちゃんとせんと見苦しいと思います。(2件) ・以前からお願いしていますが、カーテン・アコーデオンカーテンの入替をお願いします。(2件) ・特に有りません(4件) ・このコロナの中イベント減少は大変残念です。(4件) ・所長さん、いつも草取りご苦労様です。(3件) ・遠方にいる家族もセンターにいると安心しています。(2件) ・所長さん、事務員さんには大変お世話になります。毎日が楽しくすごさせております。(3件) ・来られる間はお世話になります。(1件) 										

<ul style="list-style-type: none"> ・100円で健康管理して貰い、お風呂入って、カラオケ出来て、体操出来て極楽です。(1件) ・たまにしてくれるご馳走がたまらんです。(1件) ・新型のトイレを入れて下さい(ウォシュレット付き)(1件)

【評価結果及び評価】

調査結果では多くの方が、『とても良い』、『良い』と回答されており、評価します。

また、施設の老朽化が原因となり、改善を望む声や満足度が向上しない項目もあると受け止めております。出来るところから維持改善に努めていただくようお願いします。

※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
駐車場がもう少し広ければよい	現行の駐車場を広げることは無理であり、有効に活用するためにムダに駐車スペースが空かないように奥から順に駐車してもらうように案内と誘導をしています。また障がい者用駐車場も駐車許可証を発行し、特別に駐車できるようにして、なおかつ宇土市民会館に了承を得て会館裏に駐車していただくようにご案内にしています。
集会室の椅子を増やして欲しい	費用の問題でセンターの予算では限界がありますので、宇土市役所に相談してみます。
カラオケがあつたらいいと思います。大広間を利用して映画の上映をいって欲しい	大広間を使用するには利用者の合意が必要で、予算的な問題も含めて、対応は難しい状況です。過去にカラオケは近隣から苦情がありました。
トイレの履物はスリッパタイプにして欲しい。利用者のトイレのスリッパ並べ方が悪い	スリッパタイプの履物を追加し、並べ方については注意喚起の貼り紙をしたところ改善されました。
フリーWi-Fiの環境にして欲しい	現行の予算内で、フリーWi-Fi取り入れることは困難です。

【評価結果及び評価】

利用者の意見・要望等に対し、改善できています。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。

7 意見・苦情等の対応（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
畳・カーテンの取替	いずれも予算取れず、保留状態となっています。
ウォシュレット付きトイレへの変更	
外壁の塗り直し	
新しいテーブル・椅子の購入	

【評価結果及び評価】

施設の老朽化が原因とされる意見・苦情が多く挙がっています。財源の問題で早期の改善は難しい状況ですが、利用者から快適に施設利用できる取り組みを推進されることを期待します。

8 昨年度の評価で、改善を指摘された事項に対する対応（宇土市老人福祉センター）

指摘事項	改善内容・結果
利用者満足度調査では、昨年度と比較し『とても良い』と回答された方の割合がイベント以外の分野で高くなっており評価をします。引き続き、スタッフの接遇等のスキルアップに向けて、取組みを継続してください。また、老人クラブ 事務局と連携して、利用者の介護予防・認知症予防に資する取組を積極的に推進されることを期待します。	令和4年度は老人クラブが主催する高齢者向け「頭と体の体操・つながる広場」事業に協賛し、eスポーツや体力測定、意見交換を行ったことにより、高齢者同士のつながる場となり、地域の居場所づくりと認知症予防対策の一環となったと思います。また職員は利用者に対する対応の基本として明るく笑顔が伴った挨拶・気配り（相手に添った行動）・目配り（目線を合わせる）・体配り（好感を持たれる立ち振る舞い）・言葉配り（明るい声だし）を徹底しています。
<p>【評価結果及び評価】</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。さらに、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組みを積極的に推進されることを期待します。</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（宇土市西部老人福祉センター）

指摘事項	改善内容・結果
施設が老朽化していますので引き続き、内外観の目視による点検をお願いします。また、スタッフの接遇等のスキルアップに向けた取組み、感染症対策を継続してください。当施設は風水害の浸水想定区域に位置しますので、避難訓練は優先的に実施してください。	9月専門業者による建物・設備の点検を実施し、以降は職員による点検を都度実施。各種防災訓練については、コロナにおける自粛等の関係もありまだ実施までには至っていません。自粛緩和になり次第、実施の予定です。
<p>【評価結果及び評価】</p> <p>施設が老朽化しておりますので、引き続き、内外観の目視による点検をお願いします。また、当施設は風水害の浸水想定区域に位置していますので、要配慮者施設における避難確保計画に基づき、定期的に避難訓練を実施してください。</p>	

9 その他

<p>今年度は新型コロナの5類への引き下げに伴い、感染防止対策が緩和され利用者の増加が見込まれます。</p> <p>これまでセンターが取り組まれた事業のほか、高齢者の認知症や介護予防事業への取り組みもお願いします。</p> <p>また、送迎車（福祉マイクロバス及びワゴン車）の運行においても、利用者に安心して乗車していただけるよう、安全運転にも十分心がけてください。</p> <p>災害時を想定した避難訓練の実施など、宇土・西部連携した取組みをお願いします。</p>
