

宇土市老人福祉センター 指定管理者  
令和2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	平成28年4月1日から令和3年3月31日（5年間）
指定管理料	18,178,000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】</p> <p>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。昨年度のアンケートと比較して、清掃の項目で『とても良い』のと回答された割合が減少しています。その要因を分析して、今後の取組に活かしてください。</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	13,100名	9,740名	宇土と西部の合計
イベント実施数	250回	103回	宇土と西部の合計
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、各種イベントの中止や利用制限等により、目標達成は困難であったと思われます。その中でも、感染防止対策を徹底し、事業への取組みが一定程度できていることが評価できます。</p> <p>次年度も、この状況が続きますが、引き続き感染防止への取組みを徹底した上で、目標達成に向けた取り組みを期待しております。</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 2ヵ月に1回 適宜	日常清掃 定期清掃 特別清掃（感染症予防消毒他）
保守・点検	年2回 年2回 年2回（宇土）・年4回（西部） 年1回（西部） 年1回（西部） 年2回（西部）	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） 自動ドア点検 浄化槽法定検査 浄化槽維持管理 ボイラー点検
保安・警備	毎日	機会警備
施設維持管理	毎日	館内外巡回点検
その他	年1回	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、随時に点検を行うなど、施設管理に努めておられ評価します。西部においては、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をお願いします。また、引き続き新型コロナウイルス感染症を防止するため、施設内の消毒など衛生管理の徹底をお願いします。</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（4,5月休止） （R3.1,2月ダンス等休止）	延べ1,997名	健康ダンス、3B体操、大正琴、囲碁教室他
入浴	月、水、金曜日 （4,5月休止）	延べ1,258名	
地域包括支援センターとの連絡会議	7/28, 8/25, 9/23, 10/27, 11/24, 12/22	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
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（4,5,6月 R3.1,2月休止）	平均13名	ビデオを見ながら椅子に座った体操
ミュージックカフェ	毎週水曜日（4~9月休止 R3.1,2月休止）	平均20名	ウクレレ、カハ、ピアノ、バンド演奏 リコーダー等を聞きながら参加型の音楽鑑賞
メッセージ付きハガキ送付	4/21	189枚送付	休館中の為職員手作りの〈桜〉を添付したハガキに「頑張りましょう」のメッセージを付けて利用者の皆さんに送付
エンジョイ手話	10/15, 11/12, 12/10, 3/11	平均15名	日常で使う手話、歌にあわせた手話講座

	(第2木曜日)		
みんな先生みんな生徒	10/29, 11/6, 3/4, 11 3/18	延べ15名 延べ10名 2名	折り紙で万華鏡作り 折り紙で作るハートの封筒 飛び出す花のメッセージカード作り
囲碁大会	10/30	23名	センター主催囲碁大会
花苗の植栽	5/21, 11/28	職員にて	宇土市花いっぱい運動への参加
季節のイベント	7/1~16 9/14~18 11/27 12/4, 21	延べ19名 延べ107名 5名 延べ22名	七夕飾り付け 敬老の日感謝ケーキ(くじ引きで商品プレゼント) クリスマスツリー飾りつけ ゆず湯
市老連連携事業	8/18~20 R3. 3/13	延べ68名 職員2名	市老連被災地支援バザー れいんぼーマルシェにて老人センターの広報活動 (楽器演奏)
ガラスアート教室	11/17, 12/15	延べ9名	インストラクターの先生によるキューブガラス等作成講習
感染症対策講座	8/27 R3. 3/23	16名 15名	市社協より感染対策の仕方、注意事項講話 あさひコートより感染対策重要ポイントの説明
桜ミニコンサート	R3. 3/24	22名	高齢者支援課とセンター職員の楽器演奏
西部老人福祉センター：事業			
100歳体操	7/7, 14, 21, 28 8/4, 11, 18, 25 9/1, 8, 15, 29 10/6, 13, 20, 27 11/10, 17, 24 12/1, 8	平均8名	ビデオを見ながら椅子に座った体操
花苗の植栽	5/22	1名	宇土市花いっぱい運動への参加
映画上映会	7/01	6名	大広間にてDVDの上映
花苗の植栽	12/03	7名	宇土市花いっぱい運動への参加
網田老人会輪投げ大会	3/05	28名	
<p><b>【点検・調査結果及び評価】</b></p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止により、事業の中止・制限があった中で、両施設とも、イベントを定期的に開催でき ており、評価します。また、感染症に関する事業を盛り込まれるなど、工夫も見られます。</p> <p>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ができるよう期待します。</p>			

※ 新型コロナウイルス感染拡大防止による事業の制限

- ・ 4月1日～5月24日閉館
- ・ 5月25日～29日(プレ開館9～15時)クラブ活動・自由イベント 不可
- ・ 6月1日～30日(開館9～17時)クラブ活動 一部制限・自由イベント 不可
- ・ 7月1日～12月20日 クラブ活動・自由イベント 利用可
- ・ 12月21日～R3年2月28日 クラブ活動・自由イベント 不可
- ・ 3月1日～ クラブ活動・自由イベント 利用可

※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	207日	221日	▲14日
	利用者数	6,858名	11,859名	▲5,001名
西部老人福祉センター	利用可能日数	206日	227日	▲21名
	利用者数	2,882名	4,880名	▲1,998名
【点検・調査結果及び評価】				
利用可能日数及び入所者数の減少は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、休館やイベント自粛によるものが大きな要因にあります。				

※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		18,266,000
利用料金収入	利用料金 市内100 市外300 ※回数券購入による割引あり	704,600
	その他① コピー代他	25,160
	その他② 自動販売機	89,845
合計		19,085,605
	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	11,285,236
一般管理費	人件費の8%	902,820
シルバー人材委託	日常清掃	248,784
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	1,970,300
事務費	通信運搬費、雑費、事務用品費	525,811
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	997,759
燃料費	水道代、電気代、燃料費、ガス代	2,291,339
その他	総合賠償責任保険	20,720
合計		18,242,769

【点検・調査結果及び評価】

黒字決算となっておりますので、評価します。引き続き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（793）効力発生年月日 令和2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2年8月1日～8月31日									
	調査方法	アンケート及び聞き取り									
	調査対象数	92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	52	56	34	37	6	7	0	0	0	0
	安全対策	49	53	34	37	9	10	0	0	0	0
	案内表示	38	41	41	45	13	14	0	0	0	0
	接客態度	56	61	33	36	3	3	0	0	0	0
	イベント等	56	61	33	36	3	3	0	0	0	0
サービス全般	42	46	41	44	9	10	0	0	0	0	
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入館料金と別に入浴料金とバスの乗車料金もそれぞれ100円ずつ取ってよいと思う。</li> <li>・送迎していただいて100円では利用者は申し訳なく思い、200円でも安いと感じています。</li> <li>・風呂の時間帯を30分伸ばして欲しい。(12:00~14:00)</li> <li>・駐車場がもう少し広く欲しい。</li> <li>・窓際に新聞や本を読むために机・椅子を設置して欲しい。</li> <li>・コロナなので、イベントが少なく寂しい。コロナでも出来るイベントをしてほしい。</li> <li>・施設はきれいだし、親切だしとても良い。</li> <li>・今のままで十分、毎日来たいです。</li> </ul>										
【評価結果及び評価】											
<p>昨年度に続き、回答内容で『あまり良くない』『悪い』と回答された方は0%であったことは評価します。</p> <p>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。</p>											

※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（西部老人福祉センター）

調査実施 内容	調査年月日	令和2年10月1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	75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	18	24%	50	67%	7	9%	0	0%	0	0%
	安全対策	16	21%	51	68%	8	11%	0	0%	0	0%
	案内表示	16	21%	51	68%	8	11%	0	0%	0	0%
	接客態度	55	73%	20	27%	0	0%	0	0%	0	0%
	イベント等	16	21%	46	61%	13	17%	0	0%	0	0%
	サービス全般	50	67%	20	27%	5	7%	0	0%	0	0%
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通信カラオケの導入をお願いします。</li> <li>・このコロナのなかイベント自粛は大変残念です。</li> <li>・トイレを新しい洋式に替えてください。</li> <li>・畳の入替えをお願いします。</li> <li>・所長さん独りでは大変そうです。事務員さんでも一人増やしてあげてください。</li> <li>・カーテン・アコーデオンカーテンの入替えをお願いします。</li> <li>・備品の椅子・テーブルを来館者用に新しくして欲しい。</li> <li>・外壁ちゃんとせんと見苦しいと思います。</li> <li>・所長さんには大変お世話になっております、毎日が楽しくすごさせて頂いとります</li> </ul>										
<p>【評価結果及び評価】</p> <p>昨年度に引き続き、回答内容で『あまり良くない』『悪い』と回答された方は0%であったことは評価します。また、施設の老朽化が原因となり、満足度が向上しない項目もあると受け止めております。</p> <p>また、接客態度について『とても良い』の割合が49%から73%、『サービス全般』の割合が44%から67%へと増加し、利用者の満足度が高まったことは評価します。</p>											

## 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
駐車場の台数もう少し多くして欲しい。	施設内の利用状況等を考慮するとともに、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掲示をしています。また障がい者用駐車場も駐車可能であり、宇土市民会館に了承を得て会館裏の駐車場を利用

	できるようにいたしました。
窓際に新聞や本を読むために机・椅子を設置して欲しい。	早速ロビーの窓側に（本棚の横）に既存の机と椅子を置き、利用者の方からお礼の言葉をいただきました。
<p>【評価結果及び評価】</p> <p>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。</p>	

## 7. 意見・苦情等の対応（宇土市西部老人センター）

利用者からの意見・苦情等	改善状況
通信カラオケの導入をお願いします。	令和3年4月 指定管理にて導入
職員増員	令和3年4月より事務員1名採用
<p>【評価結果及び評価】</p> <p>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。</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（宇土市老人福祉センター）

指摘事項	改善内容・結果
サービス全般について『とても良い』の割合が81%から45%へ減少しているため、スタッフ全員で共有・分析し、利用者の満足度が高まるように努めてください。	利用者に対しては、全スタッフが「親しみあるあいさつ」「信頼関係が築ける言葉遣い」「親近感を抱かせる表情・態度」「相手が求めていることを先に察知する気遣いができるように常に心掛け」、当センターが利用者の憩の場となるように環境を整えることに重点をおき取り組んでまいりました。ただ大きな成果が得られませんでしたので、再度スタッフ一人一人のスキルアップを目指します。
<p>【評価結果及び評価】</p> <p>サービス全般は、『とても良い』『良い』が90%近くを占めていることは評価をします。引き続き、スタッフの接客等のスキルアップに向けて、取組みを継続されてください。</p>	

## 9. その他

指定管理の最終年度でしたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、センターの休館・イベントの中止・利用の制限等により、事業実施等が困難な年であった思います。

次年度も引き続き、感染防止対策を徹底していただき、高齢者の健康増進や介護予防のため、フレイル予防等の事業の開催をお願いします。

また、災害時を想定した避難訓練等の実施も引き続きお願いします。