

宇土市老人福祉センター施設 指定管理者  
令和5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】</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。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。</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	12,976名	12,693名	宇土と西部の合計 （ワクチン接種者 等281名を含む）
イベント実施数	250回	242回	宇土と西部の合計
<p>【点検・調査結果及び評価】</p> <p>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類へ変更されましたが、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。</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・窓ガラス清掃他）
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） 月1回（西部） 1回（※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（次年度は無し） 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	樹木害虫消毒
<p><b>【点検・調査結果及び評価】</b></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、前年度よりも避難訓練実施回数を増やすなど熱心に取り組まれていることも評価します。</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3678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、ハーモニカ
入浴	月、水、金曜日	延べ1905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（アンケート）	10/2～31	137名	施設の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			
100歳体操	毎週火、金曜日	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、4水曜日 毎週第2、3木曜日 第5木曜日	平均25名	ウクレレ・ギター演奏、フラダンス ピアノ演奏、バンド演奏、オカリナ・琴演奏、マジックショー等 を披露してもらい参加型の音楽会
つながる広場	第2、4月曜日	平均15名	市老連主催の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18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
男性主体筋力トレーニング	第4金曜日	平均8名	あさひコート柏原先生指導のもとチューブ体操、脳トレ等をおこなう
歌体操	12月より月1回か2回	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、11月	4名	市より配布された花苗を玄関前花壇、プランターに植栽する
消防訓練	5/25 11/29	19名・15名	消火訓練 通報訓練 避難訓練
救急法講習会	7/4	25名	消防士によるAED使用一時救命措置研修
図書配本	7/7 12/8	4名	宇土市図書館より150冊入れ替え
七夕飾り付け	7/1～10	20名	笹の葉に短冊に願い事を書いて吊したり 折り紙で飾りを作り笹の葉に吊したりする

センター主催囲碁大会	6/2 9/1 12/1 1/6 3/29	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	144 名	9/23 日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
秋祭り	10/26	23 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	10/27 10/31 3/26 3/29	78 名	市高齢者支援課、熊本健康支援研究所 あさひコートより健康チェック、体力測定を行う
ふれあい祭り& プチマルシェ	11/3	250 名	市老連主催 センター全館利用 集会室舞台にてダンス、ウクレレ、カラオケその他披露、 駐車場にて野菜等販売
コーラスグループ 「とりのね」歌披露	11/14	24 名	ミュージックカフェピアノ田代さん率いるコーラスグループの歌披露
ゆず湯	12/15 12/22	30 名	湯船にゆずを入れて風情を味わっていただく
クラブ発表会& 作品展	1/18	78 名	センター各クラブの発表会 作品展展示会
節分鬼倒しゲーム	2/2	28 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
中学生合唱披露	2/8	42 名	鶴城中学校音楽部が合唱 7 曲ほどを披露
水害避難訓練	5/25 3/25	19 名 14 名	水害が起こったと想定して避難の訓練を実施した

宇土市西部老人福祉センター

事業・イベント名	開催期日	参加者数	内容
事業			
ワクチン接種会場	6/2 6/4	281名	コロナワクチン接種会場として施設の貸出
宇土市民集団検診	4/10. 11. 12	479名	宇土市民健康診断会場として貸出
検診説明会	5/15	73名	
視察訪問	5/9	7名	宇土市役所 4名・宇土市議会議員 3名
入浴	月、金	延べ 236名	入浴時間 12:00~15:00
網田地区振興会総会	5/23	47名	支援
消防設備立入検査	6/8		網田消防署
避難所開設	8/9		台風6号 10日8時閉鎖
消防設備入替	8/9		設備老朽化に伴う入替工事
火災訓練	8/29	8名	模擬訓練 31日報告書提出
	3/26	12名	模擬訓練 26日報告書提出
推進員研修	9/29	18名	支援 宇土市健康づくり課
	11/29	18名	
利用者満足度調査（アンケート）	10/1~31	73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	10/18		支援 網田地区対象
意見交換会	11/29	40名	支援 網田地区農業振興会
	2/21	33名	
中登川砂防工事説明会	12/4	28名	支援 熊本県
大掃除	12/27	7名	職員・常連さん
マイナーカード申請受付	1/18		支援 宇土市
クラブ活動	毎日	延べ 2,854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)
防火設備点検	2/19		
浴槽風呂水水質調査	2/26		
網田地区用地説明会	3/14	43	支援
イベント			
花苗の植栽	5/24 11/24	10名	宇土市花いっぱい運動への参加
成人講座	6/7	5名	網田公民館 防災講座
	8/2	7名	網田公民館 高齢者支援現場から学ぶ
	1/24	6名	網田公民館 健康講座
つながる広場	6/12 6/26	延べ 475名	支援 宇土市老人クラブ連合会主催
	7/10 7/24		
	8/21		
	9/11 9/25		

	10/16 10/30 11/13 11/27 12/11 12/25 1/15 1/29 2/26 3/11		
輪投げ大会	6/23	60名	網田地区老人クラブ親睦
七夕会	7/7	12名	七夕飾りを行い食事会
人権ライブ	7/31	53名	支援 網田教育の里づくり隊主催
敬老会	9/17	112名	支援 網田婦人会
若い方の集い	9/28	24名	支援 あさひコート・景雅苑主催
網田 de ウォーキング	11/5	約100名	支援 NPO法人うとスポーツクラブ
クリスマス会	12/18	21名	ハナミズキ・網田健康ダンス合同
初詣	1/4	7名	粟島神社
家族介護教室	1/18	11名	支援
空家対策セミナー	1/20	28名	支援
光ブロードバンド説明会	1/23	19名	支援
雛祭り人形展	2/26~3/3	約400名	網田ネーブル会共同開催
花見会	3/22	29名	網田健康カラオケクラブ
【点検・調査結果及び評価】 両施設とも令和4年度より多くのイベントが開催され、参加者も増加しているため、評価します。			

#### 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	243日	244日	-1日
	利用者数	8518名 (減免1,684名)	7766名 (減免1,486名)	752名
宇土市西部老人福祉センター	利用可能日数	247日	251日	-4日
	利用者数	4,175名 (減免1,933名) ※ワクチン接種、集団検診者777名は減免	3,650名 (減免1,895名)	525名
【点検・調査結果及び評価】 利用可能日数は減少しているものの、利用者数が前年度を上回っているため、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	1,090,000
	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	下記③人件費の詳細参照	12,388,082
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	1,703,600
事務費	通信運搬費、雑費、事務用品費	492,239
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	1,352,941
燃料費	水道代、電気代、燃料費、ガス代	2,742,870
その他	総合賠償責任保険	21,180
合計		19,900,912
<p><b>【点検・調査結果及び評価】</b>            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>		

### 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（898 円）効力発生日 令和 5 年 10 月 8 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5年10月2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	137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	88	64	46	34	3	2	0	0	0	0
	安全対策	68	50	55	40	13	9	1	1	0	0
	案内表示	65	47	64	47	8	6	0	0	0	0
	接客態度	100	73	35	26	2	1	0	0	0	0
	イベント等	54	39	60	44	23	17	0	0	0	0
サービス全般	76	56	50	36	11	8	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"> <li>・もう少し値上げしてもよい・市外300円を改善すべき ・市内外は同一料金でいいと思う。</li> </ul> <p>(営業時間)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・土曜日に開けてほしい</li> </ul> <p>(入浴時間)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現行12:00～13:30を13:00～14:30に変更して欲しい ・シャワーを1人分増やしてほしい。・風呂がある日(月・水・金)は轟方面から来れるようにコミュニティバスと連携してほしい。</li> </ul> <p>(駐車場)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あじさい号を市民会館に移動して駐車場のスペースを増やしてほしい。</li> <li>・駐車場がいっぱいの際に、駐車場に置くのは大変。・バスが駐車しているところに何台か止められるのでは</li> </ul> <p>(接客対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が気さくに声をかけてくれて優しい 細かいところまで気を配ってもらい親切</li> </ul> <p>(自主事業・イベント)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的にイベントを実施されている ・カラオケ大会を希望する</li> <li>・コロナが終わったら中学生との交流が欲しい ・面白く楽しいことがいっぱいある</li> <li>・eスポーツに参加しているがほかのイベントも参加したい。</li> </ul> <p>(サービス全般)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・細やかな気配りがあり接客がとても優しい。元気維持に大変いい ・いつもお世話になり感謝している。</li> </ul> <p>(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食品の交換が多い</li> <li>・トレイの洗面所にゴミ箱を置いてほしい</li> </ul>										
	【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。

また、昨年度より要望や意見が多くなっています。特にほかイベントも参加したいという声に関しては、積極的なイベントの周知をお願いします。

令和5年度末に行った実地調査やアンケート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5年10月2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	73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	47	65	20	27	6	8	0	0	0	0
	安全対策	44	60	23	32	6	8	0	0	0	0
	案内表示	46	63	18	25	9	12	0	0	0	0
	接客態度	58	79	13	18	2	3	0	0	0	0
	イベント等	55	76	9	12	9	12	0	0	0	0
サービス全般	45	62	22	30	6	8	0	0	0	0	
利用者 からの 意見 等	14件 トイレの手拭きくらい置いてくれませんか（ペーパータオル）										
	5件 手拭きペーパータオル辛抱するならジェットタオルをお願いします。										
	1件 ステージの段差をどうにかしてくれませんか（高い） ステージ床ぶよぶよです。										
	3件 西部は職員さん少なすぎませんか。										
	1件 そろそろ建て替えの時期では										
	10件 いつも大変お世話になっております。										
	7件 大変満足しており感謝申し上げます。										
	2件 館長さん休日草取りご苦労様です。										
	3件 毎年同じことお願いしておりますが無理みたいですね										
	2件 大変毎日楽しく過ごしております										
【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。特に安全対策の項目については、『とても良い』という回答が昨年度より27%増加しています。											
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
営業日の変更・利用料金の引き上げ等	営業日及び利用料金は宇土市老人福祉センター条例で定められているので、法令に基づいた手続きが必要
入浴時間の変更	現状のままでいいとの意見もあり、変更の要望が多ければ宇土市役所に相談してみます。
浴室のシャワーを増やしてほしい	財政面と合わせて構造上の問題もあり対応が困難
風呂のある日（月・水・金）に轟方面から来られるようにコミュニティバスと連携してほしい	轟方面は、風呂のある水曜日にバスの運行コースとなっているので、月・金曜日に対応できるか検討する。
1 あじさい号を市民会館に移動して駐車場のスペースを増やしてほしい 2. 駐車場がいっぱいの時市民会館に置くのは大変 3. バスが駐車しているところに何台か止められるのでは	駐車場の確保はスペースの余地がなくは非常に時間帯に応じてバス駐車場の前、障がい者専用駐車場を利用してもらっている。駐車場の問題は長期的な検討課題と考えている。
カラオケ大会を希望	大広間を使用するには利用者の合意が必要であり、予算的な問題も含めて対応は難しい。また過去にカラオケは近隣から苦情があった経緯がある。
トイレの洗面所にゴミ箱を置いてほしい	トイレには以前ペーパータオルを設置していたので、ゴミ箱を置いていた。その後経費削減でペーパータオルを無くしたことにより、ゴミ箱を外した。ゴミ箱を置いてほしいとの要望が多ければ再度置くことにしている。
コロナが収まったら中学生との交流をしてほしい	R6年2月8日に鶴城中音楽部により唱歌・四季の歌を披露してもらった。
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いるので、規制はしていない。
<p><b>【評価結果及び評価】</b></p> <p>利用者の意見・要望等に対し、改善できています。新型コロナウイルスが5類に移行したこともあり、中学生との交流も行えたことも評価します。</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>	

## 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
1. 15件 トイレを新しくしてください。 2. 2件 椅子・テーブル少なすぎ。古すぎ 3. 4件 外観見苦しい。 4. 6件 畳・カーテン交換時期では 5. 畳・カーテンの取替 6. ウォシュレット付きトイレへの変更 7. 外壁の塗り直し 新しいテーブル・椅子の購入畳・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。
<p><b>【評価結果及び評価】</b></p> <p>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。</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
<p>1. 施設の維持管理費の増加や光熱水費や燃料費等の高騰により、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。</p> <p>2. 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り組みを積極的に推進されることを期待します。</p> <p>3. 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。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。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。災害時を想定した避難訓練の実施など、宇土・西部連携した取り組みをお願いします。</p>	<p>1. 定期清掃等施設の維持管理点検契約料を業者と交渉し、削減したり、備品・消耗品の購入を控えたりして無駄な支出を抑え、僅かですがプラス決算となりました。</p> <p>2. e スポーツの普及については6年度から「e スポーツクラブ」を設立して、少しでも利用者が e スポーツに参加しやすい環境を整えたいと考えています。また、館内に無償でデスクトップパソコンを2台設置することが出来たので、インターネット、YouTubeを活用して情報収集することによりパソコンに精通する機会となっています。</p> <p>3. 令和5年度は新たに、定期的に輪投げ大会、歌体操（童謡・唱歌を歌いながらの体操）、世代交流（中学生による合唱）実施して利用者の皆さんにとっても喜んでもらっています。 あじさい号の運行については、アルコールチェックの履行、運転前に優しい運転の心がけ、気くばり持って安全管理を徹底することを確認しています。また、災害時の避難訓練・消防訓練は年2回行い、西部に情報を提供し、救命訓練は西部の所長に参加してもらっています。</p>
<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り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
<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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>	<p>ありません。</p>

### 【評価結果及び評価】

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。

## 9 その他

昨年度は感染防止対策が緩和され利用者が増加し、コロナ禍前のように、多くのイベントや活動が開催されました。また、利用者が希望されていた他世代との交流も行うことができ事業が活発化してきたと考えます。

利用者のニーズを把握しつつ、これまでセンターが取り組まれた事業のほか、高齢者の認知症予防や介護予防事業への取り組みもお願いします。

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。

災害時を想定した避難訓練の実施など、宇土・西部連携した取り組みをお願いします。