

老人福祉センター指定管理者 令和 7 年度 管理運営評価票

所管部課：健康福祉部高齢者ふれあい課

I 施設の管理概要

指定管理者名	社会福祉法人 上天草市社会福祉協議会
指定期間	令和 6 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 3 1 日まで
施設概要	設置目的 老人福祉法（昭和 3 8 年法律第 1 3 3 号）第 1 5 条第 5 項の規定により、老人に対し各種の相談に応じるとともに、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施設として設置
	施設区分 老人福祉センター
指定管理料	年額 2 6 , 4 0 7 , 0 0 0 円

II 管理運営の評価

1 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
開館日数（単位：日）	3 0 7	3 0 8	
年間利用者数（単位：人）	3 6 , 0 0 0	2 0 , 9 7 4	
年間有料利用者数（単位：人）	2 1 , 5 0 0	1 6 , 2 4 9	
【点検・調査結果及び評価】 目標は大幅未達。開館日数については適切に確保されているが、一方で年間利用者及び有料利用者数は目標値を下回っていることから、利用促進に向けた取組の強化が必要である。			

2 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（開館日）	施設内清掃
保守・点検	毎日（開館日）	施設点検表
保安・警備	毎日（開館日）	常駐職員による
施設維持管理	毎日（開館日）	常駐職員による
その他		
【点検・調査結果及び評価】 施設は、きれいに整頓されており、保守・点検面においても月次報告書で確認できている。 保安・警備面についても、問題点等の報告は受けていない。		

② 運営事業実績

〔主な事業・イベント〕

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内 容
七夕カラオケ大会	R7.7.13	9 4 人	備考：大道老人福祉センター
端午の節句イベント	R7.4.29	4 3 人	備考：樋島老人福祉センター
地域交流会	R7.11.23	1 0 0 人	備考：樋島老人福祉センター
雛祭り	R8.3.1～3	1 5 0 人	備考：樋島老人福祉センター

【点検・調査結果及び評価】

健康の増進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との設置目的に沿った事業が実施されている。

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記載不要

3 利用状況

施設名	年計	年計	前年度計	前年度比
	開館日数	308	306	100.6%
大矢野老人福祉センター	利用可能日数	308	306	100.6%
	利用日数	308	306	100.6%
	利用率	100%	100%	100%
	入場者数	8,045	11,361	70.8%
姫戸老人福祉センター	利用可能日数	308	306	100.6%
	利用日数	308	306	100.6%
	利用率	100%	100%	100%
	入場者数	4,464	3,954	112.8%
大道老人福祉センター	利用可能日数	308	306	100.6%
	利用日数	308	306	100.6%
	利用率	100%	100%	100%
	入場者数	3,219	3,871	83.1%
樋島老人福祉センター	利用可能日数	308	306	100.6%
	利用日数	308	306	100.6%
	利用率	100%	100%	100%
	入場者数	5,246	5,145	101.9%
【点検・調査結果及び評価】				
開館日数は前年度より多かったものの、大矢野、大道の2施設で利用者が減少していることから4施設の合計入場者数が減少している。				

※施設入場料や使用料等を徴収しない等のため入場（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。

4 管理経費の収支状況

① 収入			
項 目		内 訳	金額（円）
利用料金収入	大矢野		652,680
	姫戸		307,580
	大道		276,740
	樋島		468,300
利用料金収入計			1,705,300
指定管理料			26,407,000
受取利息配当金			12,208
その他		ガス・電話利用料、災害時借上料等	57,100
合 計			28,181,608
収入未済額			0
うち利用料金収入分			0

② 支 出		
項 目	内 訳	金額（円）
人件費	非常勤職員給与、法定福利費	16,158,184
施設管理費	教養娯楽費、水道光熱費、燃料費、消耗器具備品費等	14,141,992
事業費	福祉厚生費、租税公課	67,609
合 計		30,367,785
【点検・調査結果及び評価】		
人件費は前年度より増加しているが、維持管理費である事業費は減少している。		

5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	令和 7 年 1 2 月 3 日から令和 7 年 1 2 月 2 6 日											
	調査方法	意見箱等の常設によるアンケート調査											
	調査対象者数	6 9 人											
調査結果	調査分野	回 答 内 容											
		とてもよい		よい		普通		あまりよくない		悪い		わからない	
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%
	施設管理状況	21	30.4	27	39.1	19	27.5	0	0.0	1	1.4	1	1.4
	利用条件	28	40.6	20	29.0	19	27.5	0	0.0	0	0.0	2	2.9
	職員対応状況	35	50.7	19	27.5	12	17.4	2	2.9	1	1.4	0	0.0
	催し・展示等	15	21.7	29	42.0	18	26.1	1	1.4	0	0.0	6	8.7
	サービス全般	26	37.7	20	29.0	17	24.6	3	4.3	0	0.0	3	4.3
	職員の連携	22	31.9	21	30.4	10	14.5	6	8.7	2	2.9	8	11.6
	利用者からの意見等		<大矢野> ・毎日利用者が少ないですね。もう少し頑張ってください。 ・もっと歌を増やしてほしい。イベントを多くしてください。 ・話しやすい人、とっても皆いい人です。車の運転もがったんする所は優しく身体に答えないようにしています。荒っぽい人もいます。 ・センターバスの送迎がもう少し早くなったら良いと思います。職員の話し合いもとして欲しい。 ・イベントはゲームは余りしなくてもよい。 ・利用者が少ないですね。カラオケ係り山下さん、木下さん大変ご苦労していられます。 ・畳考えてくれませんか。 ・毎日利用者が少ないですね。もう少し多くなるように考えてください。										

	・別にいうことはありません。今までで十分です。 ・サービスが良い。 <姫戸> ・いつもありがとう。 ・卓球台が、もう1台あれば良いと思います。 ・毎週楽しみに遊ばせてもらっています。 ・毎週利用させていただきありがとうございます。 ・本年もよろしくお願い致します。 <大道> ・利用日が変更となり（職員の都合上）自分の日程と合わずに参加できない時がありました。 ・頼み事が以前よりスムーズに頼めない時があった。 ・今まで同じ曜日にお稽古事ができたのに最近曜日が変わる時があるので時間がとりにくくなりました。できれば同じ曜日にしてもらえると嬉しいです。 ・お稽古事も曜日が変わったりして予定がつかない。決まった曜日にしてほしい。 ・クラフトと絵手紙で利用しておりますが最近は前のように日程が定まらない事があり、センターの都合に合わせることがあり私事の都合（予定）を立てづらくなっている様におもいます。せっかくのセンターですので心良く利用でき、だれもが気兼ねなく集まれる場所である事を希望します。 ・曲が大分古くなっています。新しい曲を入れて下さい。 ・カラオケの選曲の入替が必要では？ ・そうじも平井先生がおられるときはきれいでした。パートさんはそうじもされていないようです。大道には平井さんにいてほしいです。よろしく。 ・気軽におしゃべりしたりして作業するのが楽しみです。材料は多めに提供してくだされば助かります。 ・言葉づかいに気を付けてほしい。 ・身だしなみに気を付けてほしい。 ・センターの雰囲気が変わったので利用者の笑顔もダウンした様に思える。 <樋島> ・特に無し。
【調査結果及び評価】 全ての調査において「とてもよい」「よい」が約7割を占めており、概ね利用者に満足して利用いただいているが、「あまりよくない」「悪い」の回答が約2.5割寄せられていることから改善の余地がある。	

利用者からの意見・苦情等	改 善 状 況
・毎日利用者が少ないですね。もう少し頑張ってください。 ・利用者が少ないですね。カラオケ係り山下さん、木下さん大変ご苦勞されています。 ・毎日利用者が少ないですね。もう少し多くなるように考えてください。	送迎者(カラオケ利用)と送迎以外の利用者(入浴利用)を通じ友人や知り合いのお声かけによりその増加傾向が見られる。又、舞踊、e スポーツの利用者は定着しており増加傾向が見込まれる。
・センターバスの送迎がもう少し早くなったら良いと思います。職員の話し合いもとして欲しい。	職員と協議の結果、4月1日から送迎時間を見直し各曜日事に対応済。
・もっと歌を増やしてほしい。イベントを多くしてください。	カラオケ機器が古く新しく曲を増やすことに対応出来ない。 昨年12月にアンケートを実施したが現在利用者年齢の高齢化もあり月一回のカラオケイベントだけで良いとの意見が多かった。
・利用日が変更となり（職員の都合上）自分の日程と合わずに参加できない時がありました。 ・今まで同じ曜日にお稽古事ができたのに最近曜日が変わる時があるので時間がとりにくくなりました。できれば同じ曜日にしてもらえとうれしいです。 ・お稽古事も曜日が変わったりして予定がつかない。決まった曜日にしてほしい。 ・前のように日程が定まらない事があり、センターの都合に合わせることがあり私事の都合（予定）を立てづらくなっている様におもいます。	災害・人事の件、等で勤務の調整が難しく日程通りに進めずご利用者様方には、無理に日程の変更をお願いしご迷惑をお掛けしたことを深くお詫びしている。 現在は、出来る限り利用者様に寄り添った対応を心がけ、勤務体制が改善されたので日程に沿った対応を心がけている。
・言葉づかいに気を付けてほしい。 ・身だしなみに気を付けてほしい。	ご利用者の皆様は、ご高齢の方々（人生のお手本・先輩方）と認識しており、常に敬意を持って接することを心掛けて対応している。特に言葉遣いは、普段から気を付けて対応しているが、この様な「意見・苦情」を耳にしたのは初めてのことでとても混乱している。身だしなみについては、センター勤務時は常にユニフォーム（社会福祉協議会指定）を着用しており、この様な意見を目の当たりにして改めて反省をしている。 今後、この様な事が無いよう努力していきたい。
・曲が大分古くなっています。新しい曲を入れて下さい。 ・カラオケの選曲の入替が必要では？	センターに現在設置してある器材では対応の限界があり、個人所有のCDで対応したり、現在挿入されている曲のみで、満足していただけるように取り組んでいる。
【調査結果及び評価】 対応困難な案件があるものの、利用者からの意見等に対し既に対応済みのものや、もともと	

利用者の意見を取り入れながら取り組まれているものがほとんどであるほか、意見・苦情に対し自身の対応とのギャップを受け止め改善しようと取り組むなど適切に対応している。

7 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
特になし	
【調査結果及び評価】	

8 その他

特になし
