

春日市指定管理者導入施設の業務実績評価【対象年度:令和6年度】

1 基本情報

施設名	老人福祉センターナギの木苑
指定管理者	社会福祉法人 春日市社会福祉協議会
指定期間	令和5年4月1日から令和10年3月31日まで(5年間)
担当所管	高齢課高齢者支援担当

2 施設情報(休館など)

・台風接近のため、令和6年8月29日は休館、翌30日は正午まで閉館。
・(令和6年8月1日～15日)浴室タイル修繕工事のため浴場利用休止
・(令和7年1月5日～2月11日)浴室壁タイル剥落に伴う修繕工事のため浴場利用休止

3 利用者数

指定期間	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
年 度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度
利用者数	合計	33,167人	30,794人	93%	0%
施設内訳					

4 履行確認項目への評価

分類	履行確認項目	評価の視点	確認内容	評価	特記事項
施設維持管理	清掃	適正に実施されているか	・事業報告書 ・現地確認 ・利用者アンケート結果	○	老朽化が進む中で、外内観の美観を少しでも保つため、日常的に巡回や点検を行って入念に清掃することで、施設の清潔度に対して、「満足」が57.8%、「おおむね満足」が37.9%と、高く評価されている。
	設備保守点検	・適正に実施されているか ・事故等が発生していないか ・不具合の対応は適切か	・実施実績の記録(月次報告書添付資料) ・事故の発生の有無 ・施設状況の把握	△	令和7年1月5日、浴室壁タイルが剥落。浴場利用開始前に職員が異状に気づき、利用者にはけがはなかった。速やかに市と連携し、修繕工事を行い、令和7年2月12日に浴場利用を再開した。
	警備	・適正に実施されているか ・事故等が発生していないか	・実施実績の記録(月次報告書添付資料)	○	
	小規模修繕	・適正に実施されているか ・不具合の対応は適切か	・月次報告書 ・施設状況の把握	○	
運営業務	運営状況	・公共性・公平性を確保しているか ・事業計画等どおり実施しているか	・実施実績の記録(月次報告書) ・事業報告書 ・利用者アンケート結果	○	浴室でのマナー向上のため、公衆浴場法の内容をもとに、ナギの木苑に合う内容に整えて掲示をした。
	サービス水準の維持	・サービスの水準を維持する努力はなされているか ・課題解決の努力をしているか	・市と指定管理者との定例協議 ・利用者アンケート結果	◎	利用者アンケートにおいて、職員の対応・マナーに対して「満足」が69.9%、「おおむね満足」が29.4%であり、ナギの木苑全体の評価として「満足」が58.2%、「おおむね満足」が39.4%と、高く評価されている。 また、市民や高齢者が多く利用するコミュニティバス「やよい」やシルバー人材センター等への行事カレンダーの設置、シニアクラブ福祉大会やいきいきフェスタ等のイベントでの施設紹介を行った。昨年度から引き続き、居宅介護支援専門員情報交換会にて家族介護レスパイトとしての利用促進の広報を行う等、利用者数増加に向けて様々な取り組みを行った。
	利用状況の把握	適切な施設の利用状況か	・市と指定管理者との定例協議 ・月次報告書	○	

経 営 状 況	収支決算状況	・適正に執行されているか ・管理コストが上昇していないか	・事業報告書(収支状況報告) ・予算と決算の比較	○	
運 営 体 制	人員の適正な管理	・人員の適正な配置 ・継続的なレベルの維持に努めているか	・人員の配置状況・勤務体系 ・資格を有する人の配備	○	
	利用者の苦情・要望等の対応体制	苦情等への対応は適切か	・苦情・要望への対応体制の有無 ・月次報告書 ・アンケート結果報告書	○	利用者からの要望を受け、各浴室へ時計を設置する等、可能な限り利用者の声に応じる形で運営した。
	危機管理体制の確保	事故・災害発生時の対応はできているか	・訓練等の実施実績 ・指定管理者作成緊急・災害時対応マニュアル	○	
	関係機関・地域との連携体制	連携を図るための組織・体制を整えているか	・定期的な情報交換等の開催実績 ・月次報告書	◎	市地域包括支援センターと連携し、介護の悩み相談ができる場を提供した(提案型事業として新たに実施)。
その他	相互扶助活動の推進	適正に実施されているか	・事業報告書 ・月次報告書	◎	・ボランティアの担い手育成のため養成講座を開催し、受講者5人全員がはつらつボランティアに登録した。 ・職員とボランティアが共同で避難時に使用するラップタオルを手作りする等、新たな取組を行った。

5 加点項目への評価

評価内容	特記事項
①提案型事業における新規事業の実施 ②熱中症予防に関する啓発及び独自の取組	①複数の新規事業を実施し、利用者の満足度向上に努めた。 【新規事業】介護何でも相談、介護予防教室(ココフルの骨盤底筋体操、ヤクルト教室、簡単エクササイズ) ②利用者の熱中症予防のためポスターやチラシを設置し、積極的に声かけを行う等の啓発を行った。また、暑さ指数を知らせる掲示物を玄関に設置し、利用者が熱中症のリスクを理解しやすいよう工夫した。

6 総合評価

評 価	コメント
B+ 適正であり、概ね優れている。	浴室壁タイル剥落に伴う修繕工事のため長期にわたって浴場利用休止となり、多くの苦情が寄せられたが、利用者に丁寧に対応し、3月の利用者数は浴場利用休止前の水準に回復した(1月5日～2月12日の苦情等対応件数:1,188件)。 また、市地域包括支援センターの協力で、利用者及び利用者家族の介護の悩み等の相談に応じる新規事業を実施し、老人福祉センターとして高齢者福祉の向上に貢献した。 共同で避難時に使用するラップタオルを制作する等、ボランティアとともに防災意識を高め、相互扶助活動を推進した。その他、介護予防教室の新規事業を複数実施する等、利用者の満足度向上に向けた取組を強化した。 施設維持管理面で課題はあるが、上記の点を踏まえ、高く評価した。