

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和3年4月1日 から 令和4年3月31日 まで)

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立中老人福祉センター、堺市立八田荘老人ホーム	
(2) 施設の設置目的	
<p>○中老人福祉センター 無料または低額な料金で、老人に関する各種の相談に応ずるとともに、老人に対して、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ため</p> <p>○八田荘老人ホーム 65歳以上の者であつて、環境上の理由及び経済的理由により居宅において養護を受けることが困難な者を入所させ、養護するとともに、その者が自立した日常生活を営み、社会的活動に参加するために必要な指導及び訓練その他の援助を行うため</p>	
(3) 所管部局	
健康福祉局 長寿社会部 長寿支援課	
(4) 指定管理者名	
社会福祉法人南の風	
(5) 指定期間	
令和3年4月1日から令和4年3月31日まで(1年間)	
(6) 主な事業	
<p>○中老人福祉センター</p> <ul style="list-style-type: none">貸室業務、相談業務、指導業務、入浴サービス各種講座、教室等の開催(健康教養講座、機能訓練等)、レクリエーション活動の実施(敬老事業等) <p>○八田荘老人ホーム</p> <ul style="list-style-type: none">入所者への介護予防の取組各種給付金の給付(被服・日用品の支給、慰安行事の実施等)事務手続き等の支援高齢者緊急一時入所事業	
(7) 施設分類	(8) 有料施設の有無
社会福祉・医療施設	無

(9) 選定方法(公募・非公募の別)

非公募

(非公募の場合、その理由)

堺市立八田荘老人ホーム(以下「八田荘老人ホーム」という。)は、環境上及び経済上の理由により居宅において生活することが困難なおおむね65歳以上の方を入所させ、養護するとともに、自立した日常生活を営み、社会的活動に参加するために必要な指導及び訓練その他の援助を行うことを目的に設置した施設である。
また、堺市立中老人福祉センター(以下「中老人福祉センター」という。)は、高齢者を対象に生活及び健康についての相談や、生業及び就労の指導を行うとともに、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ことを目的として、八田荘老人ホームと同一敷地内に設置した施設である。
八田荘老人ホームは平成21年度から、中老人福祉センターは平成18年度から指定管理者制度を導入し、民間事業者の豊富なノウハウにより施設の設置目的を最大限に生かし、利用者サービスの向上及び施設の活性化を図るため、それぞれ公募により大阪府内に主たる事務所を置く社会福祉法人を選定し、現在、同一法人が指定管理者となり施設の管理運営を行っている。
両施設の今後のあり方については、八田荘老人ホームは令和2年3月に策定した堺市立の高齢者福祉施設のあり方基本指針において、令和4年度を目途に民間の施設とすることとしており、同一敷地内にある中老人福祉センターについても、八田荘老人ホームと同じ管理者が運営を行うことで、経費の削減が図られるだけでなく、効率的な組織運営が期待できることから、同センターについても民間の施設とする方向で検討を行っている。
次期指定管理者の選定にあたっては、令和3年度まで民営化に向けての協議、調整等を行う予定であることから、指定期間を1年間として、両施設を円滑、安定的に管理運営している現指定管理者を非公募により選定するものである。

(10) 主な利用者

- 中老人福祉センター
市内在住の60歳以上の高齢者
- 八田荘老人ホーム
概ね65歳以上で、環境上、経済上の理由で居宅での生活が困難な者で、市が措置決定した者

(11) 市内における受益対象者数

- 中老人福祉センター
275,711人
- 八田荘老人ホーム
不特定多数(入所定員120人)

(12) 近隣の類似施設

養護老人ホーム 福生園

2 管理運営状況(中老人福祉センター)

(1) 適正な管理運営の確保

ア 取組状況

平等利用、安全確保、個人情報の保護等	<ul style="list-style-type: none"> ・地域に開かれた施設として全ての市民に認知されるよう、ブログや機関紙などでの活動紹介や、地域でのポスター掲示など広く広報を行い、平等利用の確保を図った。 ・入浴前のごまめな健康相談や、事故・感染症マニュアルを常に更新するなど利用者の安全確保に努めた。 ・堺市個人情報保護条例を遵守するとともに、職員全員に対し入職時に個人情報保護の誓約書を義務付けている。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ・良質かつ安全・安心なサービスの提供や専門的なケアの提供を目的に有資格者を多く配置した。 ・職員のステップアップを図るため資格取得を奨励し、積極的にサポートすることで人材育成につなげた。 ・施設を適切に維持管理するため、第三者業務委託を中心に、定期的な保守点検や必要な修繕を行った。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・貸室業務では、地域の多様なニーズに向き合うことで、様々なクラブ活動をサポートする事ができた。 ・入浴では、感染対策を講じたうえで、できるだけ多くの利用者が入浴できるよう案内できた。 ・コロナ禍において様々な活動が制限される中でも、講座やイベントの方法を工夫し、利用者の健康増進・教養向上に努めた。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度の敬老会も感染予防の観点から、かつての演芸形式ではなく制作物の展示会として開催した。前年度に引き続き、たくさんの利用者が意欲的に制作に取り組まれていた。

イ 市による状況分析

新型コロナウイルス感染拡大防止のために利用制限を徐々に緩和していく中、利用者の安全・安心に配慮しながら、大きな混乱のないよう、積極的な広報を行いながら工夫して事業を実施していた。また、施設の維持管理について、日頃の点検と市への連絡調整を適切に実施したことにより、早期に対応を行うことができています。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
指定管理者名	社会福祉法人 南の風	社会福祉法人 南の風	社会福祉法人 南の風	社会福祉法人 南の風	
利用者数(単位:人)	79,440	72,922	23,841	33,718	
稼働率(単位:%)	—	—	—	—	
利用者満足度(単位:%)	71.0	80.0	87.0	87.0	

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	<ul style="list-style-type: none"> ・ブログや法人機関紙、広報誌などでセンターの活動を積極的に紹介することで利用促進を図った。 ・地域包括支援センターと連携することでより専門的な講座を開催することができた。
意見・苦情・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・年に一回の全体的なアンケートだけでなく、健康教養講座開催時にもアンケートを実施することで、利用者の要望に対しリアルタイムに反応することができた。中でも自粛生活で寂しいとの声が多かった為、ブログで脳トレ問題を配信し、好評をいただいた。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の健康増進を図るため、看護師や管理栄養士といった専門職による講座を開催した。

ウ 市による状況分析

令和2年度と比較して利用者数が増加しているが、これは積極的な広報活動によるものだと考えられる。未だ、飲食禁止・部屋の人数制限などの制限が残っているが、日々の取組の積み重ねで利用者満足度を維持することができている。今後積極的な事業展開により、利用者満足度が増加することを期待する。

2 管理運営状況(八田荘老人ホーム)

(1) 適正な管理運営の確保

ア 取組状況

平等利用、安全確保、個人情報の保護等	ホームページでの紹介や週に一度のブログ更新にて活動内容を紹介することで全ての方に対して周知を図り、平等利用の確保に努めている。安全確保については、最重要課題であったコロナウイルスに関し、常に最新の情報を収集し職員間で共有することで、クラスターが発生した際にも適切な感染対策を講じることができた。個人情報についても、各種法律や条例、内部規定に則って安全かつ適正に管理できており、職員に対する研修も実施している。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	入所者に良質かつ安全・安心なサービスが提供できるよう、人員配置基準を上回る職員数を配置している。また、より専門的なケアが提供できるよう各職種に有資格者を多く配置している。職員のさらなるステップアップを図る為、資格取得を奨励し、積極的なサポートを行っている。さらに、職員の能力や習熟度を定期的に評価することで、人材育成につなげている。施設の維持管理については、第三者業務委託を中心に、定期的な保守点検を行い、必要に応じて随時、修繕・更新を行っている。
施設の設置目的に沿った事業の実施	入所者がより長く健康的に過ごせるよう、介護予防・認知症予防の取組を積極的に実施している。コロナ禍ということもあり集団体操やセミナーなどの開催はできなかったが、居室でも行える体操の指導や脳トレプリントの配布などを実施した。また、堺市高齢者緊急一時保護事業への協力も積極的に行い、年間で29名の利用者を保護している。
その他特筆すべき取組	入所者がホームにおいて健康で文化的な生活を営めるよう、被服や日用品に加え、対象者には介護保険料や入院日用品費などの扶助費を支給している。また、安心して生活いただけるよう、煩雑な事務手続きや行政手続きなどは職員による支援を行っている。入所者間で構成される自治会については、コロナ禍で定例会が中止となってしまったが、そのような状況においても必要に応じて職員と意見交換を行い、連携を図ることができている。

イ 市による状況分析

新型コロナウイルス感染拡大防止のために利用制限がある中で、利用者の安全を第一に考え、工夫しながら事業を実施していた。また、大きな混乱が生じることなく運営が出来たのは普段から、市との連絡調整を密にし、職員一人ひとりが感染対策を意識しながら、取り組んだ結果だと考えられる。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
指定管理者名	社会福祉法人南の風	社会福祉法人南の風	社会福祉法人南の風	社会福祉法人南の風	
利用者数(単位:人)	113	105	103	103	
稼働率(単位:%)	94.0	88.0	86.0	86.0	
利用者満足度(単位:%)	63.0	65.0	58.0	62.0	

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	年2回実施するアンケートでは、生活面と食事面の聞き取りを行い、頂いた意見を職員間で共有することで、サービスの改善につなげている。また、定期的に個別面談を行うことで、入所者のニーズをタイムリーに把握することができている。
意見・苦情・要望等への対応	個別で受ける相談だけでなく、定期的に行う面談やアンケートなど、入所者が施設側に意見や要望を届ける場は多く設けている。そこで頂いた意見はその都度職員間で共有し、掲示物などで入所者へフィードバックしている。また、なかなか積極的に意見されない入所者もいる為、館内には意見箱を設置し、頂いた意見に対して毎月書面で返答している。なお、令和3年度において苦情はみられていない。
その他特筆すべき取組	現行のサービスで満足することがないよう、職員間で構成される各種委員会(リスク委員会、感染症委員会、人権委員会、生活向上委員会、給食委員会)が中心となり、常にサービスのブラッシュアップを図っている。

ウ 市による状況分析

利用者サービス向上のため、職員の利用者に対する丁寧な説明対応や、安心・快適な環境の構築などの取組を行ったことで利用者満足度が向上したと考えられる。

2 管理運営状況(中老人福祉センター)

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (予算)
指定管理者名		社会福祉法人 南の風	社会福祉法人 南の風	社会福祉法人 南の風	社会福祉法人 南の風	
収入	指定管理料	37,337,000	37,429,000	38,905,674	39,067,165	
	利用料金	0	0	0	0	
	負担金	0	0	0	0	
	その他	4,920	3,803	5,466	439	
合 計		37,341,920	37,432,803	38,911,140	39,067,604	
支出	人件費	19,072,779	19,356,533	20,834,185	27,069,639	
	委託料	4,203,688	2,657,109	3,010,504	2,701,354	
	総支出額に占める 委託料の割合	11.9%	8.2%	9.2%	7.0%	
	修繕費	1,094,446	167,025	682,576	470,800	
	光熱水費	8,511,833	7,953,373	5,958,363	6,414,506	
	その他	2,474,149	2,204,264	2,326,044	1,707,258	
合 計		35,356,895	32,338,304	32,811,672	38,363,557	
収支差額		1,985,025	5,094,499	6,099,468	704,047	
(市への納付金の額)		0	0	0	0	
(徴収委託の場合の徴収額)		—	—	—	—	

■ 自主事業 (有)

(単位:円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (予算)
収 入		85,000	82,000	64,000	42,000	
支 出		85,000	82,000	64,000	42,000	
収支差額		0	0	0	0	
(市への納付金の額)		0	0	0	0	

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	使用していないテレビや照明などをこまめに切るなど積極的な節電に取り組むとともに、定期的に事務用品の価格を見直すなど、経費削減を意識した運営を行った。そういった事から、収支については予算内で運営できている。
------------	--

ウ 市による状況分析

光熱水費は令和2年度と同様に低く抑えられているが、これは施設の休館や利用制限だけでなく、指定管理者が日頃からの経費削減に努めたことも一定程度寄与したとも考えられる。
人件費は増加しているが、利用者サービスの向上を目的に有資格者を多く配置したことによるものと捉えており、利用者満足度の向上に貢献したと考えられる。

2 管理運営状況(八田荘老人ホーム)

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (予算)
指定管理者名		社会福祉法人 南の風	社会福祉法人 南の風	社会福祉法人 南の風	社会福祉法人 南の風	
収入	指定管理料	220,899,000	221,611,500	224,569,000	224,782,000	
	利用料金	0	0	0	0	
	負担金	0	0	0	0	
	その他	1,350,343	676,657	132,587	1,173,553	
	合計	222,249,343	222,288,157	224,701,587	225,955,553	
支出	人件費	99,391,092	99,808,977	98,537,894	101,760,233	
	委託料	61,801,146	60,655,691	62,189,303	62,895,670	
	総支出額に占める 委託料の割合	28.7%	28.0%	29.0%	28.1%	
	修繕費	1,224,617	2,435,904	1,987,660	584,360	
	光熱水費	35,509,697	36,472,381	36,393,739	39,060,978	
	その他	17,606,330	17,540,325	15,524,188	19,377,128	
合計	215,532,882	216,913,278	214,632,784	223,678,369		
収支差額		6,716,461	5,374,879	10,068,803	2,277,184	
(市への納付金の額)		—	—	—	—	
(徴収委託の場合の徴収額)		—	—	—	—	

■ 自主事業 (有)

(単位:円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (予算)
収入		0	0	0	0	
支出		0	0	0	0	
収支差額		0	0	0	0	
(市への納付金の額)		0	0	0	0	

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	入所者の生活に影響しない場所では積極的に節電・節水を行い、備品の購入についてもグループで一括購入するなど経費を安く抑える工夫に取り組んでいる。そういった地道な節約の積み重ねもあり、指定管理の収支については、予算内で適切に運営できている。
------------	--

ウ 市による状況分析

職員一人ひとり経費削減の意識を持つことで、予算の範囲内で効率的な運営が出来ている。また、修繕料が大幅に減少しているが、これは定期的に点検を実施し、設備の不具合を早期発見・修繕したことで、大規模な修繕を抑えることができたものとする。

3 目標管理、総合評価

(1) 目標管理

ア 仕様書で定める目標の達成状況

■ 適正な管理運営の確保

(中老人福祉センター)

指標	目標	実績
事故発生件数 (利用者の体調変化以外)	0件	1件(転倒事故)

(八田荘老人ホーム)

指標	目標	実績
介護予防を目的とした集団指導教室の開催	年間50回以上 (概ね週に1回)	居室でも行えるチャレンジ 体操や個別リハビリなどを 合計多数実施
介護予防についての研修を受けた職員の割合	100%	100%

■ 利用者サービスの向上

(中老人福祉センター)

指標	目標	実績
実利用者を増やし定着させる取組 (令和6年度までに、60歳以上人口に占める実利用者 数の割合を令和元年度比で2%増加させる) ※R1:3.80%→R6:5.80%	4.30%	1.41%
高齢者の介護予防に資する取組 (介護予防に資する各種講座・教室等の開催回数)	月8回以上	8か月間達成

(八田荘老人ホーム)

指標	目標	実績
職員の対応	不満割合10%未満	5%
施設の清潔さ	不満割合10%未満	2%

■ 収支

(中老人福祉センター)

指標	目標	実績
経費節減に向けた取組	利用者サービスの増進に 努めるとともに、最少の経 費で最大の効果を上げる ように適正な予算執行を 図られているか。	前年度と比べ人件費など が増加しているが、利用者 増加に伴うものであり、適 正な範囲だと考えられる。

(八田荘老人ホーム)

指標	目標	実績
経費節減に向けた取組	入所者サービスの増進に 努めるとともに、最少の経 費で最大の効果を上げる ように適正な予算執行を 図られているか。	前年度と比べ光熱水費など が増加しているが、予算 の範囲内に抑えられてお り、適正だと考えられる。

イ 市による状況分析

○中老人福祉センター

- ・事故発生件数は1件となり未達となった。利用者が玄関付近の備品で躓いた事故であった。事故後は館内を再確認し、再発防止に努め、以降事故は発生していない。
- ・利用者サービスの向上について、新型コロナウイルス感染拡大を受け、施設の閉鎖や利用制限により、予定していた講習事業が実施できず、目標達成が出来なかったものと考えられる。
- ・経費節減に向けた取組について、利用者増加に伴い人件費などが増加したが、限られた予算の範囲内で効率的に運営が実施できていると考えられる。

○八田荘老人ホーム

- ・介護予防を目的とした集団指導教室の開催について、新型コロナウイルス感染症対策のため、予定通り実施できなかったが、その代替事業として居室内で個人単位で実施できるチャレンジ体操や個別リハビリなどを精力的に行った。
- ・職員の対応、清掃や消毒作業等は日ごろから安全・快適な施設づくりを徹底している結果、目標を大幅に下回っており評価できる。

(2) 総合評価

目標の達成状況のほか、管理運営状況も含め、以下の評価基準により総合的に評価を行う。

	指定管理者	所管課
評価	B	B
評価の理由	<p>コロナウイルスの影響から活動の自粛を余儀なくされる場面が多くみられたなかで、臨機応変に代替策を講じ、安全・安心に運営することができた。経費削減についてもサービスが低下しないよう配慮したうえで適正に取り組むことができた。</p>	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、今までと同様の対応や予定していたイベント等が実施できず、目標は一部未達成であった。しかし、中老人福祉センターは、積極的な広報や事業展開により、高齢者の健康増進・生きがい創出の場をつくることができ、工夫した施設運営が出来ていた。また、八田荘老人ホームは、利用者満足度を向上させることができ、予算の範囲内で安定した運営ができています。</p>
今後の取組	—	—

評価基準	A	仕様書で求める目標や水準を上回る管理運営がなされ、優良であるもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の管理運営がなされ、適正であるもの
	C	管理運営が仕様書で求める目標や水準を下回っており、努力が必要であるもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要であるもの