

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 | |
| 堺市立東老人福祉センター、堺市立北老人福祉センター、堺市立美原老人福祉センター、堺市立美原総合福祉会館 | |
| (2) 施設の設置目的 | |
| <p>○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>○美原総合福祉会館 総合福祉を基調として、市民が自立し、生きがいの持てる福祉社会の形成及び市民福祉の向上を図るため</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 | |
| 社会福祉法人大阪府社会福祉事業団 | |
| (5) 指定期間 | |
| 令和3年4月1日から令和7年3月31日まで(4年間) | |
| (6) 主な事業 | |
| <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) | |
| (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) | |
| 公募 | |
| (10) 主な利用者 | (11) 市内における受益対象者数 |
| 市内在住の60歳以上の高齢者 | 275,711人 |
| (12) 近隣の類似施設 | |
| 無 | |

2 管理運営状況

(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 | 平等利用、安全の確保について、利用制限が徐々に緩和される中、来館者の利用時間制限が無くなり入浴人数の制限が緩和された11月からは特に換気・消毒と体調確認に気を配り安全・安心に利用できるセンターとなるよう努めた。個人情報保護は研修及び担当課や法人からの事例情報を共有・周知した。 |
| 職員配置、人材育成、施設の維持管理等 | センター運営に必要な人員配置を行い、看護職員については開館中の常勤に加え入浴サービス時間中は1名を加え複数配置とした。職員研修について感染症予防の観点から各センターのネット環境を利用しeラーニングWebでの研修を実施し全員が同じ内容を受講できる体制を整え周知を図った。施設の維持管理は、経年劣化が懸念される中、日常点検に努め早期の対応を行った。 |
| 施設の設置目的に沿った事業の実施 | 感染症拡大防止の為、緊急事態宣言期間中の閉館や再開後もセンター主催の事業の中止指示や貸室の人数制限、時間制限等の制約により限られた実施ではあったが、可能な限り取組んだ。 |
| その他特筆すべき取組 | 3センターのパンフレットを刷新し、新規利用者によりわかりやすい内容とした。 |

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、利用者の安心・安全に配慮しながら、大きな混乱のないよう、工夫しながら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 大阪府社会福祉事業団 | 社会福祉法人 大阪府社会福祉事業団 | 社会福祉法人 大阪府社会福祉事業団 | 社会福祉法人 大阪府社会福祉事業団 | 社会福祉法人 大阪府社会福祉事業団 |
| 利用者数(単位:人) | 225,296 | 195,282 | 57,005 | 61,432 | — |
| 稼働率(単位:%) | — | — | — | — | — |
| 利用者満足度(単位:%) | 東:67 北:66 美原:75 | 東:80 北:76 美原:72 | 東:68 北:68 美原:65 | 東:63 北:72 美原:57 | — |

イ 取組状況

| | |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サービス向上、利用促進 | 利用者実態把握アンケート調査を実施し、結果を利用者に公表した。また、結果を各センター間で協議・精査し管理運営の改善に努めた。 |
| 意見・苦情・要望等への対応 | ・対応可能な意見、要望については速やかに対処し、応じることが難しい場合は利用者に説明し、理解を得られるように努めている。 ・職員の接遇に関する苦情があったセンターは、接遇のセルフチェックを実施した。 |
| その他特筆すべき取組 | ・今年度より、指定管理事業として「脳トレミニ講座」の毎月開催を開始。 ・自主事業の「散策day～寄り道café」、「いきいきかみかみ百歳体操」等地域の作業所や大学生、保健センター等地域に根差した活動を提供した。 |

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、これは実態把握のためにアンケートを実施し管理運営を改善し、結果を踏まえた利用者への丁寧な説明対応を行った結果だと考えられる。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一定程度維持することができている。今後は、自主事業などの継続により、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

(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 大阪府社会福 祉事業団 | 社会福祉法人 大阪府社会福 祉事業団 | 社会福祉法人 大阪府社会福 祉事業団 | 社会福祉法人 大阪府社会福 祉事業団 | 社会福祉法人 大阪府社会福 祉事業団 |
| 収入 | 指定管理料 | 139,202,000 | 139,999,000 | 134,443,995 | 132,173,030 | 142,467,000 |
| | 利用料金 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 負担金 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | その他 | 2,639 | 2,743 | 2,151 | 2,330 | 0 |
| | 合計 | 139,204,639 | 140,001,743 | 134,446,146 | 132,175,360 | 142,467,000 |
| 支出 | 人件費 | 71,783,659 | 71,233,623 | 64,200,960 | 63,905,319 | 69,944,000 |
| | 委託料 | 24,800,441 | 24,461,067 | 21,574,811 | 16,387,565 | 19,816,000 |
| | 総支出額に占める 委託料の割合 | 17.8% | 17.8% | 18.4% | 14.2% | 13.9% |
| | 修繕費 | 1,402,658 | 2,099,656 | 2,446,070 | 4,472,490 | 6,000,000 |
| | 光熱水費 | 21,297,220 | 20,768,717 | 14,621,413 | 16,128,783 | 24,422,000 |
| | その他 | 20,379,432 | 19,076,790 | 14,147,644 | 14,773,329 | 22,285,000 |
| | 合計 | 139,663,410 | 137,639,853 | 116,990,898 | 115,667,486 | 142,467,000 |
| 収支差額 | | -458,771 | 2,361,890 | 17,455,248 | 16,507,874 | 0 |
| (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 | | 1,955,649 | 1,732,326 | 504,404 | 905,222 | 192,000 |
| 支出 | | 3,707,952 | 3,788,665 | 504,404 | 905,222 | 192,000 |
| 収支差額 | | -1,752,303 | -2,056,339 | 0 | 0 | 0 |
| (市への納付金の額) | | — | — | — | — | — |

イ 取組状況

| | |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 経費の縮減、経理事務 | 新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策の為、緊急事態宣言期間中の休館措置により指定管理料については人件費、光熱水費等の見直しに基づき減額の変更協定締結があった中、サービス低下を招かないよう人材派遣による委託業務内容(給茶容器変更で呈茶担当廃止)、配置人員の見直し、契約業者の一本化等により経費の削減に努めた。消毒薬等感染症対策物品の充実と急を要する施設・設備面での改修は早期着手した。 |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

ウ 市による状況分析

人件費や光熱水費が令和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。修繕料は増加しているが、定期的な点検の実施により、設備の不具合を早期発見・修繕したことで大規模な修繕にならず、適切な施設運営が実現できている。

なお、令和2年度に続きコロナ禍の臨時休館期間中の経費を精算したものの、利用者数の大幅減により人件費・光熱水費等が支出減となり、収支差額は大きくプラスの状態が続いている。

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

| 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 |

■ 利用者サービスの向上

| 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) ※東センター R1:5.14%→R6:7.142% ※北センター R1:2.62%→R6:4.62% ※美原センター R1:9.19%→R6:11.19% | 東センター 5.64% 北センター 3.12% 美原センター 9.69% | 東センター 2.56% 北センター 1.13% 美原センター 5.80% |
| 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 | 東センター、北センター、 美原センター:8か月間達成 |

■ 収支

| 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、最小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。 | 修繕費が前年と比べて45%増加しているが、定期的に点検と早期修繕により大規模な修繕に至ることなく、効率的な施設運営を行っている。 |

イ 市による状況分析

- ・事故発生件数は1件となり未達となった。内容は、レクリエーション活動中に起きた事故によるものである。その他は発生しておらず、日頃から安全・快適な施設運営に努めている。
- ・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、人件費が減少したが、その分を施設修繕に充てるなど、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。

(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 | センターの休館や集客事業の制限、新型コロナ感染症への不安感による利用控え等、昨年度に引き続き利用は伸び悩んだが11月より利用時間制限の廃止や入浴人数の緩和等に加え、新たな講座や自主事業に積極的に取り組んだことで新規利用申請者数の増加に繋がり、高齢者の健康増進・生きがいづくりの場としての役割を担えたと考える。 | 施設の閉鎖や利用制限等により、予定していた事業が実施出来ず、目標は一部未達成であった。しかし、新たな講座や自主事業を積極的に実施し、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ると評価できる。 |
| 今後の取組 | 長年の新型コロナウイルス感染症対策で実施困難な事業の開催に向けた工夫に努め、フレイルや認知症予防の取組を図ることで地域の高齢者の社会参加と生きがいづくり支援を図る。 | 今後も、新型コロナウイルス感染症拡大防止策や物価高騰など、社会情勢の変化が予測される中で、新たな取組を積極的に取り入れ、最少の経費で最大の効果を上げるような取組を期待する。 |

| | | |
|------|---|---------------------------------------------|
| 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 |