

## 指定管理者評価表

様式1

## 1 基本情報

<b>(1) 公の施設の名称</b>	
堺市立堺老人福祉センター、堺市立西老人福祉センター	
<b>(2) 施設の設置目的</b>	
無料または低額な料金で、高齢者に関する各種相談に応ずるとともに、高齢者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こと目的として設置している。	
<b>(3) 所管部局</b>	
健康福祉局 長寿社会部 長寿支援課	
<b>(4) 指定管理者名</b>	
社会福祉法人堺中央共生会	
<b>(5) 指定期間</b>	
平成28年4月1日から平成33年3月31日まで（5年間）	
<b>(6) 主な事業</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>・貸室業務</li><li>・相談業務</li><li>・指導業務</li><li>・入浴サービス</li><li>・各種講座、教室等の開催（健康教養講座、機能訓練等）</li><li>・レクリエーション活動の実施（敬老事業等）</li><li>・その他（給茶サービス、演芸交流会等）</li></ul>	
<b>(7) 有料施設の有無</b>	
無	
<b>(8) 公募・非公募の別</b>	
公募	
<b>(9) 主な利用者</b>	<b>(10) 市内における受益対象者数</b>
市内在住の60歳以上の高齢者	275,237人
<b>(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標</b>	
無	

## 2 管理運営状況

## (1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

事故の未然防止のために、職員による日頃の健康状態の把握とこまめな声かけを行った。

## (2) 利用者サービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
指定管理者名	社会福祉法人堺中央共生会	社会福祉法人堺中央共生会	社会福祉法人堺中央共生会	社会福祉法人堺中央共生会	社会福祉法人堺中央共生会
ア 利用者数 (人)	167,855	157,070	143,048	125,011	/
イ 稼働率 (%)	—	—	—	—	
ウ 利用者満足度 (%)	施設の清潔さ：99 職員の対応：99	施設の清潔さ：99 職員の対応：99	施設の清潔さ：99 職員の対応：99	施設の清潔さ：99 職員の対応：99	
「利用者サービス」における市による状況分析	平成28年度より利用者数の集計の仕方について整理を行ったため、単純比較はできないが、利用者数は減少傾向にある。				

## (3) 収支状況(単位:円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度(予算)
ア 収入	指定管理料	100,540,000	101,541,000	100,940,000	98,022,869	120,244,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	4,550	3,725	9,891	0	0
合 計		100,544,550	101,544,725	100,949,891	98,022,869	120,244,000
イ 支出	人件費	37,062,580	42,102,751	41,588,492	38,992,299	41,440,000
	委託料 ( )内は総支出額に占める委託料の割合	24,088,517 (24.4%)	21,359,635 (21.8%)	21,142,445 (21.9%)	26,230,347 (28.1%)	30,797,000 (25.6%)
	その他経費	37,558,321	34,536,538	33,861,292	28,007,965	48,007,000
合 計		98,709,418	97,998,924	96,592,229	93,230,611	120,244,000
利用者一人当たりの支出額		588	624	675	746	—
ウ 収支差額		1,835,132	3,545,801	4,357,662	4,792,258	0
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 徴収委託の場合の徴収額		—	—	—	—	—
「収支状況」における市による状況分析	平成28年度に堺老人福祉センターが移転したため、平成28年度と単純に比較することはできないが、平成29年度の収支状況については概ねバランスが取れており、次年度に向けて安定した財政運営がされている。					

## 3 目標管理、評価等

## (1) 適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	事故発生件数 (利用者の体調変化以外)	(設定理由) 利用者の事故を未然に防ぎ、安全に利用できる施設を目指すため。
	目標	0件	(設定理由) 事故の発生は、可能な限り防ぐ必要があるため。
	実績	堺老人福祉センター 2件 西老人福祉センター 0件	(分析) 敷地内身障者用駐車場での車両自損事故、駐輪場での転倒事故の2件の報告があったが、どちらも、看護師による迅速な応急処置により、大事には至らなかった。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

## 事故発生件数

(単位:件)

	H28	H29
堺老人福祉センター	0	2
西老人福祉センター	0	0
合計	0	2

平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	看護師等による利用者の健康状態の把握とこまめな声かけや指導を行い事故防止に努めた。
---------------------------------------	---

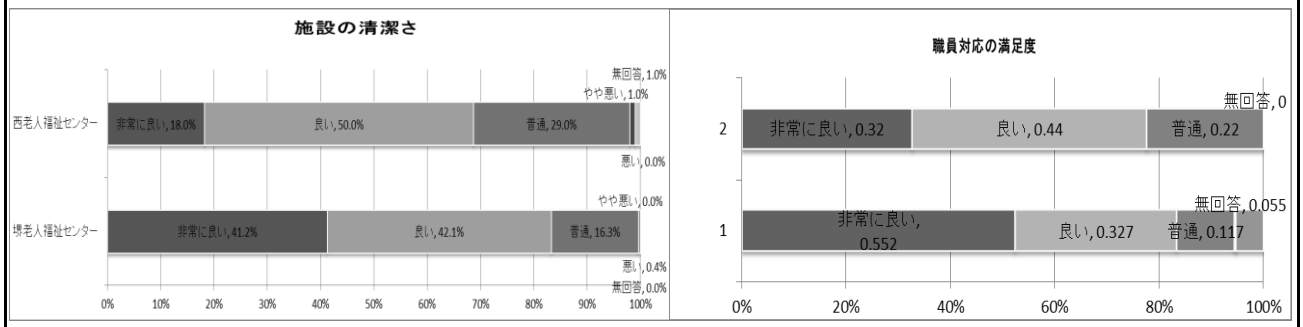
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	設備不良などの苦情、要望に対しては、修繕可能なものについては計画的かつ速やかに対処し、難しいものについては利用者には十分な説明を行い理解を得ている。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	評価	B
	具体的な理由	利用者の安全管理については利用者の安全確保と事故防止の為、巡回点検や看護師による健康相談や血圧測定を実施した。また利用者申請時の緊急連絡先を必ず確認し登録を実施することや各老人福祉センターとも連携を図り、利用者の緊急対応に備えている。施設管理については適正な管理を行っている。	利用者の安全確保と事故防止の為、巡回点検や看護師による健康相談や血圧測定を実施しているが、事故報告が2件あった。しかし、事故後の対応は迅速であったことは評価できる。今後はさらなる安全確保と事故防止に努められたい。	
対応策等	日頃から職員で設備点検を行い安全に利用が出来る様に努めている。月1回自主点検シートを作成し市に提出するなど点検状態の把握を行っている。設備の不具合に関しては緊急度の高いものは即対応している。	引き続き、機械設備自主点検や適正な保守点検により、故障・不具合などの早期対応を行うことで、安全に施設利用ができるよう努められたい。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	施設の清潔さ・職員の対応	(設定理由) 快適に利用できる施設を目指すため。
	目標	施設の清潔さ 不満割合2%以下 職員の対応 不満割合1%以下	(設定理由) 他の老人福祉センターやこれまでの実績を考慮して設定
	実績	施設の清潔さについて「悪い」「やや悪い」を合わせて平均1.0%、職員対応の満足度について「悪い」「やや悪い」合わせて平均0.5%であった。	(分析) 施設の清潔さ、職員の対応ともに不満割合が低く、特に職員の対応の満足度は、評価することができる。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	利用者の希望に沿った健康教室や自主事業を実施し、好評を得た。
--	--------------------------------

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	苦情が発生した場合は、その都度内容を聞き、説明・説得を行い、快適な利用に努めた。職員で解決できない場合は、本部より市に報告し判断を仰ぐようにしている。
-----------------------	---

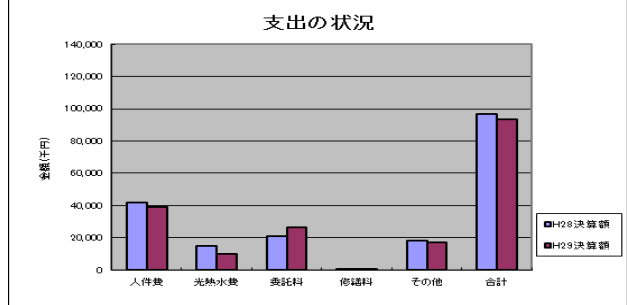
評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	A	評価	B
具体的な理由	法人の理念や方針を職員が理解することで共通認識を持って業務を遂行することが出来、またその結果すべての職員が同じサービスの提供を利用者に行う事が出来た。研修も基本計画通り実施し、相互理解を深めることが出来た。自主事業も大幅に増やした。センターだよりも不定期ではあるが発行を続け広く利用者に案内することが出来た。	研修については、計画通り行い、職員同士の伝達研修を行うことにも努めた結果、利用者からの好評を得ることができたと考えられる。また、自主事業を大幅に増やしたり、不定期ながらセンターだよりも発行することで利用者への周知に努めた。		
対応策等	引き続き利用者アンケートを実施し、利用者の意見、希望を把握し、業務、行事等に反映させ施設サービスの向上に努める。ホームページ、センターだよりも併用し広く存在をアピールし利用者増加に取り組みたい。	次年度も引き続き、積極的な広報活動や自主事業の展開の工夫を行い、さらなる利用者増加に向けた取組の促進に努められた。また、利用者アンケートのさらなる活用により、より一層利用者の希望に沿った業務改善に取り組んで、サービスの向上を期待したい。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組を行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組を行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの	

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	経費削減に向けた取組	(設定理由) 無料の施設であることから経費削減の取り組みが重要なため。
	目標	日常点検を適正に行い、効率的な管理運営を実施	(設定理由) 不具合等の早期発見や対処が結果として、不要な経費の削減につながると考えるため。
	実績	月1回の自主点検等を通じて不具合等の早期発見に努めるとともに、節電等を徹底することで、光熱水費などの費用を最小限に抑えた。	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 小まめな節約等を心掛け、不要な支出を抑えるよう工夫がみられた。

	(単位 千円)	
	H28決算額	H29決算額
人件費	41,589	38,992
光熱水費	14,970	10,108
委託料	21,143	26,230
修繕料	440	676
その他	18,450	17,224
合計	96,592	93,230



収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項	施設の利用が無料であり収入増加のための取組が限定されることから、既存で活かせる物品の継続使用などにより、支出を抑える努力がされている。
------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	特になし
-----------------------	------

評価等	指定管理者の自己評価	市の評価	
	評価	A	B
	具体的な理由	毎月の収支を事務担当より各センターに報告、確認を行うことで収支の状況をセンター長を筆頭に各職員が把握、理解してきた。それによってどう業務効率をあげるのか等をすべての職員で取り組み人件費や管理費でも無駄のない収支となった。	堺老人福祉センターについては、平成29年度から施設移転して運営しているため、平成28年度と単純比較はできないが、平成28年度より光熱水費が削減できている点について、開館時間外の電気のスイッチの入り切り等、職員の節電への取組は一定評価できる。
対応策等	サービスを低下させずいかに削減できるかを全職員が考え、取り組んだ。委託業者との交渉や業者の変更、物品に関しても無駄な在庫を無くすことを考えてきた。	次年度も経費削減に取り組む一方で、利用者サービスの低下等を招かないよう十分に注意されたい。	

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの