

指定管理者評価表

様式1

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、 堺市立美原総合福祉会館・美原老人福祉センター	
(2) 施設の設置目的	
○老人福祉センターは、無料又は低額な料金で、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ことを目的として設置 ○美原総合福祉会館は、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設置	
(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	
平成28年4月1日から平成33年3月31日まで（5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（敬老行事、歌カフェ等）・その他（給茶サービス、演芸交流会等）	
(7) 有料施設の有無	
無	
(8) 公募・非公募の別	
公募	
(9) 主な利用者	(10) 市内における受益対象者数
市内在住の60歳以上の方	275,237人
(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	
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 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
ア 利用者数 (人)	254,680	252,077	241,343	232,928	/
イ 稼働率 (%)	—	—	—	—	
ウ 利用者満足度 (%)	施設の清潔さ：84 職員の対応：87	施設の清潔さ：87 職員の対応：86	施設の清潔さ：88 職員の対応：89	施設の清潔さ：90 職員の対応：91	
「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。なお、アンケート調査による利用者満足度は、高い評価を得ている。				

(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	142,854,000	143,149,000	138,245,000	138,535,000	139,202,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	147,858	145,927	2,840	2,765	20,000
合 計		143,001,858	143,294,927	138,247,840	138,537,765	139,222,000
イ 支出	人件費	64,999,269	58,030,773	63,062,809	68,709,178	70,494,000
	委託料 ()内は総支出額に占める委託料の割合	24,570,629 (17.3%)	24,543,942 (18.5%)	21,773,118 (16.6%)	22,126,330 (16.1%)	24,499,000 (17.6%)
	その他経費	52,312,761	50,210,263	46,644,812	46,211,718	44,229,000
合 計		141,882,659	132,784,978	131,480,739	137,047,226	139,222,000
利用者一人当たりの支出額		557	527	545	588	—
ウ 収支差額		1,119,199	10,509,949	6,767,101	1,490,539	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29年度の収支状況については、概ねバランスがとれた運営を行っており、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	事故(レジオネラ菌の発生)が1件発生した	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 レジオネラ菌の発生防止策については、毎日、4回以上の残留塩素の測定、浴室の清掃を徹底しているが、保健所が実施する年1回の浴槽水質検査において、東老人福祉センターでレジオネラ菌の陽性反応が出たことで、9日間の浴場営業停止となった。 レジオネラ菌発生の未然防止のためには、より効果的な洗浄等の作業が必要。

事故発生件数

(単位:件)

	H28	H29
東老人福祉センター	0	1
北老人福祉センター	1	0
美原老人福祉センター	0	0
合計	1	1

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	レジオネラ菌発生の事故に対して、市と連絡を密に取り、保健所の指示を仰ぎながら、再発防止に努めた。
---------------------------------------	--

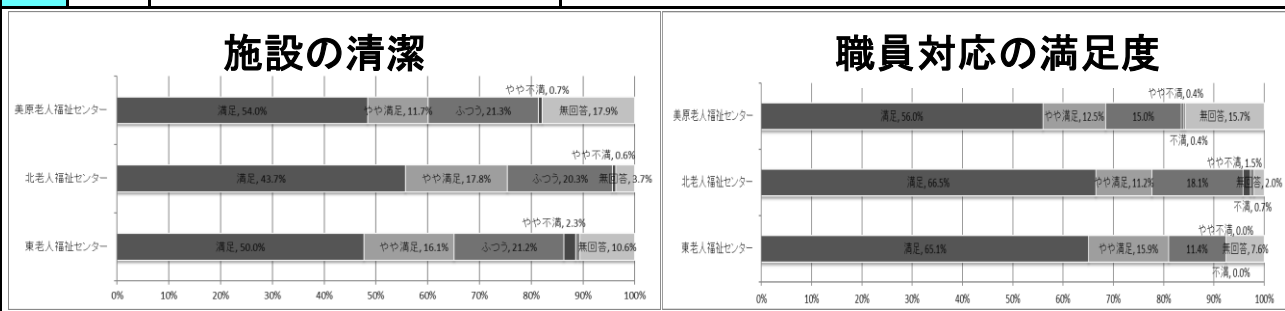
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	近隣住民より、施設利用者の自転車の運転マナーの悪さに対する苦情があり、出入口の注意喚起や、施設利用時のルールを守ってもらうよう館内放送や、チラシなどで周知徹底した。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	B	B	
	具体的な理由	レジオネラ菌の発生防止策については、毎日、4回以上の残留塩素の測定、浴室の清掃を徹底しているが、保健所が実施する年1回の浴槽水質検査において、東老人福祉センターでレジオネラ菌の陽性反応が出たことで、9日間の浴場営業停止となった。	浴場の水質検査については、国が示している基準に基づく検査がしっかりと行なわれてはいたが、レジオネラ菌が検出された。	
対応策等	レジオネラ菌発生の未然防止のためには、より効果的な洗浄等の作業が必要であるため、配管洗浄を徹底する。	今後は、国が示す基準以上に厳正な市の基準を設け、これに沿った適正な水質管理に努められたい。		

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は3センター全体で1.0%と目標を達成 職員の対応については3センター全体で1.4%と目標値には至らなかった。	(分析) 施設の清潔さにおいては不満割合が目標値に達しているが、職員の対応については目標値を下回り、接遇面において職員全体で接遇の向上に努なければならない ※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	利用者数が減少している状況であるが、事業推進担当者を新たに専任し、アンケートの結果を踏まえ要望に応じていくため新規事業を企画する等利用者の拡大に取り組んだ。
--	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	ご意見箱の設置、第三者委員の設置により外部に受付窓口を設け、利用者の意見や要望を受け付け、業務改善に繋げている。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価	市の評価	
	評価	B	B
	具体的な理由	施設の清潔さにおいては、日頃の清掃、建物・設備等の不具合箇所の早期発見と早期改修等の対応の結果と考える。 職員の対応については、目標値を達成できず、処遇面において、利用者に満足いただく対応がなされなかったものと思われる。 接遇研修については、毎年実施しているものの、業務に関連した実効性のある研修のあり方を再検討する必要がある。	利用者は減少傾向にあるものの、健康講座やレクリエーション活動において新しい活動をすすめるなど、利用の促進とともにサービス向上を図ろうとしており、一定の評価ができる。
対応策等	接遇向上に向けて取り組んでいる研修内容をさらに充実させ、満足度向上に努める	平成30年度も引き続き、利用者ニーズに即した事業の展開や、施設の積極的なPRなどにより、利用促進を図り、利用者数増加につなげられたい。	

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

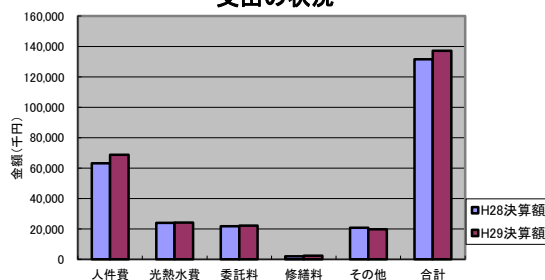
(3) 収支の実績

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、経費削減の取組が重要なため。
	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縮減につながると考えるため。
	実績	3施設合わせて37件の修繕を指定管理者により実施。施設の老朽化が進んでいることから、平成28年度から6件、約420千円の増加となった。	(分析) 施設の老朽化による修繕費の増加等から、平成28年度決算額と比較すると増加はしているが、概ね予算額の範囲内での安定した運営ができています。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

(単位:千円)

	H28決算額	H29決算額
人件費	63,063	68,709
光熱水費	23,958	24,067
委託料	21,774	22,126
修繕料	1,957	2,377
その他	20,729	19,768
合計	131,481	137,047

支出の状況



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	B	評価	B
	具体的な理由	スイッチのこまめな入切等により光熱水費の上昇の抑制に努めているが、平成30年度以降は更なる削減を図るため、電気料金について、これまで、当法人の所管施設で個別に契約していたものを、法人において入札を実施し、一括して事業者と契約締結した。 支出において、昨年度と比較し増加となった要因は、人件費の上昇によるものと考えられる。	支出総額については、昨年度と比較し増加しているが、スイッチのこまめな入切等の意識的な節約により燃料費が高騰する中で光熱水費の増加を抑制できていることや、契約内容の積極的な見直し等、企業努力により安定した財政運営ができています点は評価できる。	
対応策等	利用者増加に伴う費用の増加や老朽化による修繕費用の増加が今後も考えられますが、サービスの質の低下や利用者満足度に影響しない消耗品費や水光熱費等の適切な経費削減に努めつつ管理運営を行ってまいります。	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