

指定管理者評価表

様式1

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立堺老人福祉センター、堺市立西老人福祉センター	
(2) 施設の設置目的	
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。	
(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	
社会福祉法人堺中央共生会	
(5) 指定期間	
平成28年4月1日から令和3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(敬老事業等)・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歳以上の高齢者	275,445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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
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)	157,070	143,048	125,011	113,503	
利用者数の算出方法	入館管理システムにより集計。				
市による状況分析	利用者の固定化と高齢化に伴い、利用者数が減少している。				

イ 稼働率 (%)	-	-	-	-	
稼働率の算出方法					
市による状況分析					

ウ 利用者満足度 (%)	-	-	堺：87 西：76	堺：78 西：81	
利用者満足度の測定方法	各施設で1月に実施したアンケートにおいて堺老人福祉センターは「よい」「普通」「悪い」の3択で「よい」と回答した割合(回答数348人)。西老人福祉センターは「非常に良い」「良い」「普通」「やや悪い」「非常に悪い」「記入なし」で職員の対応について「非常に良い」「良い」と回答した割合(回答数245人)				
市による状況分析	上記満足度は中央値である「普通」を除いた数値であること、また「(2)利用者サービスの向上への取組」の評価指標にも設定している「不満」である人の割合が低いことに鑑みると、一定の満足度を得ていると考えられる。				

(3) 管理体制等

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	堺：6 西：6	堺：6 西：6	堺：6 西：6	堺：6 西：6	堺：6 西：6
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	堺：7 西：6	堺：7 西：8	堺：7 西：7	堺：8 西：6	堺：7 西：6
ウ 要望、苦情等(件)	堺：0 西：14	堺：0 西：21	堺：0 西：3	堺：0 西：0	-
エ 事件、事故等(件)	堺：2 西：5	堺：5 西：0	堺：2 西：1	堺：1 西：3	-

市による状況分析	職員の研修に対する意識が高まったことや、清掃、設備点検を徹底したことが、利用者の満足につながり、苦情件数の減少につながった。				
----------	----------------------------------------------------------------	--	--	--	--

(4) 収支状況(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	指定管理料	101,541,000	100,940,000	98,022,869	100,377,621	100,829,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	4,060,601	3,570,816	0
	その他収入	3,725	9,891	0	0	3,639,000
合 計		101,544,725	100,949,891	102,083,470	103,948,437	104,468,000
イ 支出	人件費	42,102,751	41,588,492	38,992,299	37,261,384	41,435,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	21,359,635 (21.8%)	21,142,445 (21.9%)	26,230,347 (27.0%)	28,787,767 (29.3%)	31,549,000 (30.2%)
	修繕費	593,268	440,424	675,772	281,232	610,000
	光熱水費	15,863,686	14,970,143	13,695,366	14,226,896	13,713,000
	その他経費	18,079,584	18,450,725	17,697,428	17,595,678	17,161,000
合 計		97,998,924	96,592,229	97,291,212	98,152,957	104,468,000
利用者一人当たりの支出額		624	675	778	865	—
ウ 収支差額		3,545,801	4,357,662	4,792,258	5,795,480	0

エ 市への納付金の額					
オ 徴収委託の場合 の徴収額	—	—	—	—	—

市による状況分析	平成30年度の収支状況は、概ねバランスが取れた運営を行っており、中でも、修繕費については、日頃の設備点検の徹底が、設備の不具合の早期発見につながり、昨年度に比べ大幅に削減することができた。
----------	------------------------------------------------------------------------------------------------

■ 自主事業 (有)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	0	0	0	15,691	17,000
イ 支出	0	0	0	36,248	39,000
ウ 収支差額	0	0	0	-20,557	-22,000

エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
オ 事業数(回)					
カ 参加者数(人)					

主な自主事業	(堺) 人権啓発パネル展、交通安全講習会、お楽しみ講演会、絵手紙講座、自動販売機 (西) お楽しみ講演会、認知症サポーター養成講座、折紙講座、ボランティア養成(介護予防)講座、講習会
--------	------------------------------------------------------------------------------------------------

市による状況分析	収支は自動販売機の運営に関わるもの。
----------	--------------------

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 0件 西老人福祉センター 0件	(分析) 日頃から施設の点検を徹底し、利用者の状況を把握することで、事故の発生を未然に防ぐことができた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

事故発生件数		
	(単位 件)	
	H29	H30
堺老人福祉センター	2	0
西老人福祉センター	0	0
合計	2	0

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確認及び把握、こまめな声掛け及び指導を行い、事故防止に努めた。緊急時には即座に救急の手配や家族への連絡等全員が同じことが出来ている。
---------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	設備不良については苦情としては来ていないが、要望としてあげられているものは計画的、かつ速やかに対処し、経年劣化で交換必要なものは買い替え等で対応。故障等で早急に対応すべきものは即座に業者等に依頼し対応。職員でできることは即座に修繕にて対応している。
-----------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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	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。また利用者申請時には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も備えている。施設管理については適正な管理を行っている。暴風による閉館の際も迅速に利用者に伝達しトラブルや事故のないように取り組んでいる。	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たが、利用者の体調変化による緊急搬送案件が3件あった。しかし、どの件についても迅速な対応を行ったことは評価できる。今後もさらなる安全確保と事故防止に努められたい。	
対応策等	日ごろから職員による設備確認、点検を行ない、安全に利用出来るように努めている。月1回の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市に連絡の上即時の対応を行っている。台風等接近が予想されるものについては、事前に暴風の場合の閉館の案内を行うことにより利用者の危険を事前に防ぐ努力を行っている。	日頃から設備確認や点検を徹底したことで、設備の不具合等による事故や苦情はなかったことは評価できる。今後も設備確認、点検を徹底し、事故の未然防止に努められたい。	

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	利用者アンケートにおける施設の清潔さ・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」の割合は堺0.6%・西3.0%、職員対応の満足度について「悪い」「やや悪い」の割合は堺0.3%・西0%であった。	(分析) 施設の清潔さで西老人福祉センターで目標未達ではあるものの、「良い」「非常に良い」で70%もあり一定の評価はできる。職員の対応の満足度については不満割合が低く、評価することができる。

●職員の対応について

●施設の清潔さについて

	堺	西		堺	西
非常に良い		33.0%	非常に良い		18.0%
良い	78.7%	48.0%	良い	69.5%	52.0%
普通	21.0%	19.0%	普通	29.9%	27.0%
悪い	0.3%	0.0%	悪い	0.6%	3.0%
非常に悪い		0.0%	非常に悪い		0.0%

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、好評を得ている。

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、説明を行い快適な利用に努めた。

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も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ことが出来た。研修に関しても基本計画通り実施し、相互理解を深めることが出来た。自主事業も利用者のニーズに合った内容で進められていた。センターだよりも不定期ではあるが発行を続けている。		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。今後も利用者の満足度を低下させないように、利用者のニーズを敏感に捉えることに努められたい。	
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。		さらなる利用者の増加のため、積極的に広報活動や自主事業の展開の工夫などの取り組みに努められたい。利用者アンケートをさらに活用し、より一層利用者のニーズに合った業務改善に取り組み、サービス向上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	経費節減に向けた取組	(設定理由) 無料の施設であることから経費節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、不要な経費の縮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た。	(分析) 施設の点検を徹底することで、不要な支出を抑えるよう工夫がみられた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

	(単位:千円)		
	H28年決算額	H29年決算額	H30年決算額
人件費	41,589	38,992	37,261
光熱水費	14,970	13,695	14,226
委託料	21,142	26,230	28,788
修繕料	440	676	281
その他	18,451	17,698	17,596
合計	96,592	97,291	98,152

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ることと、指定管理料が決まっているため収入増加の取り組みは行っていない。しかし無駄なく効率的に運営を行い、業者選定及び時間管理等は徹底して行い出費を抑える努力は行っている。
------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

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	毎月の収支状況を事務担当より各センターに報告、確認を行うことでセンター長を筆頭に各職員が把握、理解している。それによって資金使途の確認及び、業務改善にすべての職員で取り組むことで人件費、業務委託費、水道光熱費等無駄のない出費となっている。	施設の点検を徹底することにより、設備の不具合の早期発見につながり、昨年度に比べ修繕料を抑えることができたことは評価できるが、光熱水費については、夏の厳しい暑さの影響もあり、昨年度に比べ増加した。	
対応策等	サービスを低下させずにいかに無駄のない運営ができるかを全職員が考え、取り組んだ。委託事業も業者の選定、価格の交渉、物品も無駄のない在庫をなくす等取り組んできた。	職員一人一人の節約意識をさらに高める一方で、サービスの低下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