

## 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>	
堺市立中老人福祉センター、堺市立南老人福祉センター	
<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を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>	
社会福祉法人南の風	
<b>(5) 指定期間</b>	
平成28年4月1日から令和3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（敬老行事等）</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	275,445名
<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)

利用者の意見をもとに平成23年度から実施して好評を得ている被災者支援チャリティーバザーを平成30年度も引き続き実施し、売上は全額義援金として寄付した。

## (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	仁悠会グループ (社会福祉法人南の風、特別・特定医療法人仁悠会)	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
ア 利用者数 (人)	166,007	159,031	154,769	164,319	
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 (%)	—	中：75% 南87%	中：81% 南：87%	中：78% 南：51%	
利用者満足度の測定方法	各施設で平成31年2月に実施したアンケートにおいて職員の対応について「満足」「やや満足」「普通」「やや不満」「不満」「未回答」の中で「満足」「やや満足」と回答した割合。(回答数 中：284人 南：206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	28	28	28	26	27
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	12	12	12	12	12
ウ 要望、苦情等(件)	0	0	0	0	—
エ 事件、事故等(件)	0	0	1	2	—
市による状況分析	事故件数2件と増加しているが、ともに駐車場での車両による事故であり、引き続き高齢者の車両運手時の注意喚起が必要と考える。				

## (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	78,910,000	77,535,000	78,824,000	79,514,000	79,710,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	15,833	9,554	18,425	8,668	20,000
合 計		78,925,833	77,544,554	78,842,425	79,522,668	79,730,000
イ 支出	人件費	35,043,626	32,047,964	32,806,117	35,478,347	39,122,000
	委託料 ( )内は総支出額 に占める委託料の割合	6,629,653 (9.3%)	9,037,031 (12.9%)	9,839,356 (14.0%)	9,797,151 (13.4%)	7,247,000 (9.2%)
	修繕費	1,201,264	1,536,425	1,537,175	1,990,974	1,600,000
	光熱水費	25,084,372	22,957,849	22,051,334	20,742,187	26,300,000
	その他経費	3,671,489	4,457,111	4,184,985	4,919,222	4,496,000
合 計		71,630,404	70,036,380	70,418,967	72,927,881	78,765,000
利用者一人当たりの支出額		431	440	455	444	—
ウ 収支差額		7,295,429	7,508,174	8,423,458	6,594,787	965,000

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。
----------	--

## ■ 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	159,000	209,000	153,000	150,000
イ 支出	0	159,000	209,000	153,000	150,000
ウ 収支差額	0	0	0	0	0

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	自動販売機の設置、理学療法士による体操、栄養士、医師、歯科医による相談会
--------	--------------------------------------

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	中老人福祉センター 0件 南老人福祉センター 2件	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 事故2件はともに駐車場での車両による事故であり、引き続き高齢者の車両運手時の注意喚起が必要と考える。

	<b>事故発生件数</b>		
	(単位:件)		
	H28	H29	H30
中老人センター	0	1	0
南老人センター	0	0	2
合計	0	1	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	体調不良等による事故は、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	苦情、要望に対し、実現が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必要な説明を行い理解を得ている。
-----------------------	---

評価等		<b>指定管理者の自己評価</b>	<b>市の評価</b>
	評価	B	B
	具体的な理由	事故発生1件(体調不良以外)となっており、センター敷地内で起きた車同士の接触事故となっております。交通安全の意識を高めて頂けるよう、館内で交通安全月間を実施し、利用者様に交通安全の意識を高めていただきました。また安全確保の為、1時間に1回の館内パトロールを実施し、利用者様が安全に過ごして頂けるよう努めました。また、季節によって発生しやすい疾患の対策の掲示や看護師による呼びかけを行っております。	事故(体調不良以外)の緊急対応が必要な場面においても、職員間での情報共有や行動の連携が取れており、迅速な対応は評価できる。
対応策等	引き続き安全配慮に関する職員研修を行い、危険な事態を回避するための対応・配慮に努めます。より安全に施設利用を行って頂いております。また事故として、車同士の接触事故が発生したことから、高齢者ドライバーの交通事故の危険性や安全対策をセンター内でもご理解していただけるような講座を積極的に行っていきます。	事故等の緊急対応については、引き続き、職員研修等により職員への周知を徹底し、事故発生時に迅速な対応がとれるようにされたい。職員だけでなく、利用者へも安全な施設利用に対する啓発を行う等、事故や災害発生時の被害拡大の防止にも引き続き努められたい。	

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「不満」「やや不満」を合わせてそれぞれ1%、職員対応の満足度について「不満」「やや不満」全て0%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については、評価することができる。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

## ●施設の清潔さについて

	中	南
満足	57%	29%
やや満足	14%	18%
普通	24%	51%
やや不満	1%	1%
不満	0%	0%
無回答	4%	1%

## ●職員の対応について

	中	南
満足	68%	30%
やや満足	10%	21%
普通	21%	49%
やや不満	0%	0%
不満	0%	0%
無回答	1%	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

利用者からのニーズの高い講座を積極的に実施したり、イベントのPRを積極的に行った。大人のぬりえの講座など気軽に参加できるイベントを増やし、参加者の増加につながった。

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

利用者からの要望に対して丁寧に対応し、苦情は0件であった。

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	利用者満足度の結果は、施設の清潔さの不満割合が1.0%と目標を達成し、職員の対応に対する不満割合が0%と2年連続で「不満」「やや不満」のご意見が0件という結果になっている。	各講座のあとにアンケート調査を行い、利用者の意見を多く聴取するなど、利用者ニーズの適正な把握と柔軟な対応が見られ、これらの指定管理者の工夫が利用者満足度の増加につながり、目標が達成されている。また、職員の対応については、高い満足度を得ていることから評価ができる。
対応策等	昨年同様、駐車場の利用において混雑することが多く、駐車場の空きを待っていただく時間が発生している。公共交通機関での来所を促すポスターの掲示、事故等が起こらないように注意喚起を館内の掲示にて行い、より多くの利用者様に快適にご利用いただける環境づくりに努める。	令和元年度も引き続き、利用者ニーズに即した事業展開に努められたい。駐車場の混雑については、こまめな注意喚起や声かけ等により、快適な利用ができるよう、引き続き努められたい。	

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

## (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	光熱水費について、平成29年度に対し、2000千円の削減となった。	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 小まめな節約等により、光熱水費が平成29年度よりも低く抑えられた。

	(単位: 千円)		
	H28年決算額	H29年決算額	H30年決算額
人件費	32,048	32,806	35,478
光熱水費	22,958	22,051	20,742
委託料	9,038	9,839	9,797
修繕料	1,537	1,537	1,990
その他	4,456	4,186	4,920
合計	70,037	70,419	72,927

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		B
具体的な理由	施設の老朽化と、消耗品の経年劣化に伴い経費が増加する中、予算内での管理運営を行っているが、利用者様のニーズにお応えした講座は昨年よりもさらに多く実施しサービスの向上を図った。経費削減については省エネパトロールや利用者様と一緒に行った消耗品に対するマナー周知の強化月間等の実施、こまめな節電による水光熱費の削減を実施し、予算内にて管理運営を実施した。		平成29年度と比較し、増加した項目がみられるものの、全体としては、安定した財政運営がされている。	
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るが、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いく。		令和元年度も経費縮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