

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	275,445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)

介護予防の増進・積極的な社会参加と生きがいの支援・地域における互助意識の醸成を基本方針として取組み、指定管理事業はもとより、自主事業により介護予防及び利用者の生きがいに努めた。また、「堺ぬくもりカフェ」(認知症カフェ)積極的に開催し地域の方との交流を図った。

(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 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)	252,077	241,343	232,928	225,296	
利用者数の算出方法	入館管理システムにより算出したもの。				
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 (%)	—	東:70 北:71 美原:75	東:81北:77 美原:68	東:67 北:66 美原:75	
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於いて、職員の対応について「満足」「やや満足」「ふつう」「やや不満」「不満」「無回答」のうち「満足」「やや満足」と回答した割合(回答数:東315 北437 美原278)				
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	27	26	30	30	31
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	2	6	6	6	6
ウ 要望、苦情等(件)	1	4	1	6	—
エ 事件、事故等(件)	6	4	5	5	—
市による状況分析	要望、苦情が一定数みられるが。多くは要望であり、対応可能な内容に対しては迅速に対応している。苦情については接遇に関することであり、接遇研修を実施。事故件数は施設による予防も重要であるが、利用者の体調によるところも大きい。				

(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	143,149,000	138,245,000	138,535,000	139,202,000	139,999,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	145,927	2,840	2,765	4,639	0
合 計		143,294,927	138,247,840	138,537,765	139,206,639	139,999,000

イ 支出	人件費	58,030,773	63,062,809	68,709,178	71,783,659	72,746,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	24,543,942 (18.5%)	21,773,118 (16.6%)	22,126,330 (16.1%)	24,800,441 (17.8%)	26,019,000 (18.6%)
	修繕費	3,085,872	1,956,436	2,377,080	1,402,658	1,089,000
	光熱水費	26,935,328	23,957,492	24,067,366	21,297,220	20,672,000
	その他経費	20,189,063	20,730,884	19,767,272	20,379,432	19,473,000
合 計		132,784,978	131,480,739	137,047,226	139,663,410	139,999,000
利用者一人当たりの支出額		527	545	588	620	—

ウ 収支差額	10,509,949	6,767,101	1,490,539	-456,771	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	毎年光熱水費の削減等一定のコスト削減は評価できるが、本年度は非常勤職員に係る人件費や堺市シルバー人材センターからの派遣職員に対する委託料等人件費などが増加の影響もあり赤字収支となっている。
----------	--

■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	372,247	2,178,656	3,236,647	3,707,952	4,468,000
イ 支出	372,247	2,178,656	3,236,647	3,707,952	4,468,000
ウ 収支差額	0	0	0	0	0
エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
オ 事業数(回)	671	742	449	484	
カ 参加者数(人)	6,994	6,757	3,397	3,701	

主な自主事業	・自動販売機の設置・喫茶コーナー(美原総合福祉会館)・いきいきカレッジ・認知症サポーター要請講座・多世代交流事業1.2.3・ウォーキング五十三次・園芸教室・パソコン教室・介護予防体操・三老福交流事業・公開教養講座・生活お役立ち情報サイト・美化促進事業
--------	---

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

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	転倒事故 3件 人身事故 1件	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析	転倒事故については、飲酒の形跡があったり、少し体調不良であったりと、特に設備の不備などによるものではないと思われる。 人身事故については、職員の、周りに対する注意が少し足りなかったと考える。

事故発生件数			
	(単位:件)		
	H28	H29	H30
東老人福祉センター	0	1	1
北老人福祉センター	1	0	2
美原老人福祉センター	0	0	1
合計	1	1	4

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と把握とこまめな声掛けや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、要望としてくるものは計画的、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している。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している。職員でできることは即座に修繕にて対応している。
-----------------------	---

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	B	B
具体的な理由	目標達成に至らなかったこと、職員の不注意による事故が発生していることなどから、さらなる改善が必要であると考えます。	職員の不注意による人身事故については、職員一人一人が利用者への安全意識が薄まっていたため起こったと考えられる。ただ、設備不良による事故の発生がなかったことについては、評価できる。
対応策等	職員への危機管理の徹底を図るためリスクマネジメントの研修等を充実するなどを行う。体調管理については日々の利用者の様子などを注意深く観察することにより、いち早く異変に気付けるよう努力し、重大事故につながることを無きよう努める。	職員一人一人の利用者に対する安全意識をさらに高めるとともに、利用者の様子を注意深く観察することで、重大事故を未然に防げるよう、研修の徹底を図りたい。

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	清潔さにおいては「やや不満」「不満」の割合が東1.0% 北0.7%美原0%とすべてのセンターにおいて目標を達成できたが、職員の対応については東0% 北1.4%美原1.5%であった。	(分析) 清潔さについて、整理整頓、日々の清掃を心掛け一定の評価を頂いているが、職員の対応については、接遇研修等サービスの向上に努めているが、すべての利用者にご理解いただくまでに至っていない。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

●職員の対応について				●施設の清潔さについて			
	東	北	美原		東	北	美原
満足	56.2%	54.2%	65.7%	満足	43.2%	50.1%	62.6%
やや満足	11.8%	11.9%	9.7%	やや満足	20.5%	14.8%	12.2%
普通	20.6%	19.9%	13.7%	普通	21.0%	21.1%	13.3%
やや不満	0.0%	0.9%	0.4%	やや不満	1.0%	0.7%	0.0%
不満	0.0%	0.5%	1.1%	不満	0.0%	0.0%	0.0%
無回答	11.4%	12.6%	9.4%	無回答	14.3%	13.3%	11.9%

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、接遇面において、利用者に満足頂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。	日頃の清掃や設備点検の徹底が不具合の早期発見につながり、結果、利用者の満足度につながったことは評価できるが、職員の利用者に対する意識の低下が接遇の満足度の減少につながったと考えられる。		
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。 施設の清潔さについては日頃の清掃、建物・設備の不具合箇所の早期発見と早期改修を心掛け継続して取り組んでいく。	過去の事例を参考にケーススタディを行うなど接遇研修を充実させるとともに、各職員が接遇研修に対する望み方を改めることで、さらに満足していただけるサービス提供に取り組まれない。			

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	支出が対当初予算で0.3%増となり、収支差額では、459千円の赤字となった。	(分析) 支出において、非常勤職員に係る人件費や堺市シルバー人材センターからの派遣職員に対する委託料等人件費的要素が高い経費について、大阪府最低賃金の改正に伴い上昇した。 ※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	63,063	68,709	71,783
光熱水費	23,958	24,067	21,297
委託料	21,774	22,126	24,800
修繕料	1,957	2,377	1,402
その他	20,729	19,768	20,381
合計	131,481	137,047	139,663

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	東老人福祉センターの光熱水費、建物維持管理に係る委託料については、東区役所からの請求に基づく負担金として支出。
------------------------------------	---

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	支出において、予算額に対する決算額の比較で、0.3%増となった要因は、人件費の上昇によるものと考えられる。また、清掃業務など人件費的要素が高い委託料についても上昇している。	人件費の増額はあったものの、節約や施設点検の徹底による不具合の早期発見が、光熱水費と修繕費の減少につながったことは評価できる。	
対応策等	利用者サービスの質を維持、向上させるための人員配置(職員)を確保しつつ、節減が可能な費用等を精査し、効果的な経費削減に努める。	今後も、職員一人一人の節約意識を高め、いくとともに、設備の点検を行っていくことで、引き続き経費削減に努められたい。		

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