

指定管理者評価表

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	275,855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、職員による利用者に対す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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2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)	143,048	125,011	113,503	97,912	
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。また、例年より利用者数が大きく減った要因として、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため3月中休館していたことがあげられる。				
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	堺：80 西：78	
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301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220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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	12	12	12	12	12
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	15	14	14	15	15
ウ 要望、苦情等(件)	21	3	0	2	-
エ 事件、事故等(件)	5	3	4	5	-
市による状況分析	要望苦情のうち、多くは要望であり、対応可能な案件については迅速に対応している。事件事故件数については、利用者の体調不良によるものが多い。施設管理に起因するものについては、注意喚起を行うなど、より一層の対策を実施し、未然に防止することが必要であると考えられる。				

(4) 収支状況(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	指定管理料	100,940,000	98,022,869	100,377,621	100,829,000	101,624,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	4,060,601	3,570,816	0	0
	その他収入	9,891	0	0	3,537,693	3,636,000
合 計		100,949,891	102,083,470	103,948,437	104,366,693	105,260,000
イ 支出	人件費	41,588,492	38,992,299	37,261,384	39,363,961	41,440,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	21,142,445 (21.9%)	26,230,347 (27.0%)	28,787,767 (29.3%)	28,254,047 (28.4%)	31,367,000 (29.8%)
	修繕費	440,424	675,772	281,232	238,600	621,000
	光熱水費	14,970,143	13,695,366	14,226,896	13,263,097	14,366,000
	その他経費	18,450,725	17,697,428	17,595,678	18,317,370	17,466,000
合 計		96,592,229	97,291,212	98,152,957	99,437,075	105,260,000
利用者一人当たりの支出額		675	778	865	1,016	—

ウ 収支差額	4,357,662	4,792,258	5,795,480	4,929,618	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	前年度と比較して光熱水費が減少した原因については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため影響で3月を休館としたことが考えられる。令和元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いると思われる。
----------	---

■ 自主事業 (有)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	0	0	15,691	23,815	22,000
イ 支出	0	0	36,248	38,066	39,000
ウ 収支差額	0	0	-20,557	-14,251	-17,000

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) 歯と口の健康講座、いきいき道場、自転車安全講習会、救命救急講習会、介護予防講座
--------	---

市による状況分析	収支は社会貢献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めざすため。																
	目標	0件	(設定理由)	利用者の安全の確保に向け、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) ※目標未達成時は詳細な原因分析	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。																
事故発生件数 (単位：件) <table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td></td> <td>H29</td> <td>H30</td> <td>R1</td> </tr> <tr> <td>堺老人福祉センター</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>西老人福祉センター</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </table>						H29	H30	R1	堺老人福祉センター	2	0	0	西老人福祉センター	0	0	0	合計	2	0	0
	H29	H30	R1																	
堺老人福祉センター	2	0	0																	
西老人福祉センター	0	0	0																	
合計	2	0	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	
具体的な理由	利用者の安全確保と事故防止については、巡回点検や看護師による健康相談や血圧測定を実施し安全管理を行っている。令和元年度は救急搬送はあったものの、職員全てが救急の対応可能であるため迅速に対応でき、大事に至ることはなかった。利用者登録申請時に緊急連絡先を必ず確認し、登録を実施すること、各老人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。施設の維持管理については、定期的に危険箇所と思われる場所を職員が確認し注意喚起を促している。また、設備や器具の点検の際、食堂、各部屋、浴室、トイレ等が清潔な状態であるかを確認し快適に利用できるよう心掛けている。		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5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	職員から利用者への声掛け、健康相談・設備点検を行い安全に利用できるよう努める。毎月、自主点検シートを作成し市に提出するなど、施設の状態の把握を行う。また、設備の不具合が発生した場合は緊急性が高いものについては即時に対処し、サービスの低下に繋がらない、安全、安心な施設運営を従業員1人1人が心掛ける。		日頃から施設職員による利用者への声掛けによる安全配慮や、設備確認及び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	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めざすため。
	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 不満割合2%以下 ⇒堺0.7%、西4.1% ・職員の対応 不満割合1%以下 ⇒堺0.3%、西1.4%	(分析) 施設の清潔さについては西老人福祉センターが目標未達ではあるものの、「良い」がおおむね7割であること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。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

施設の清潔さについて

	堺センター	西センター
良い	73.8%	69.4%
普通	25.5%	24.3%
悪い	0.7%	4.1%

職員の対応について

	堺センター	西センター
良い	80.1%	78.9%
普通	19.6%	16.5%
悪い	0.3%	1.4%

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、説明を行い利用者の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	B		B	
	具体的な理由	法人の理念や方針をすべての職員が理解することで共通認識をもって業務に取り組んだ結果、同じサービスを利用者に提供することができた。また、新型コロナウイルス感染症の感染防止による休館中は、全職員で研修を行い指定管理の協定書や、法人の経営理念を再度確認し、事務の流れや、求められる職員像というものを個々が再度認識する機会とした。	研修については、休館中においても計画通り行い、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、聞き取り、受付設置のご意見箱を活用し、利用者の意見、希望を把握し業務、行事に反映させ施設サービスの向上、新規利用者の増加を図る。清潔さについては新型コロナのこともあり、徹底した清掃、除菌、入館時の体温測定、マスク着用の義務化等を行う。令和2年度については清潔さの「悪い」が0%になるよう努める。	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。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、今後も消毒・清掃等について、徹底して業務に努められたい。			

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

(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	毎月の点検等を通じて職員のコスト意識を高め、光熱水費について、前年度に比べ、約97万円の削減となった	(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。また、光熱水費が前年度と比べ大きく減少している原因の1つとして、2月28日から5月30日の期間、新型コロナウイルス感染拡大防止のため施設を休館していたことが考えられる。

(単位：千円)

	H29決算額	H30決算額	R1決算額
人件費	38,992	37,261	39,364
光熱水費	13,695	14,226	13,263
委託料	26,230	28,788	28,254
修繕料	676	281	239
その他	17,698	17,596	18,317
合計	97,291	98,152	99,437

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	B		B	
	具体的な理由	各職員がどの部分で経費を削減できるか、無駄のない施設運営ができるのか、を考えて日々業務にあたった。裏紙の活用や、節電を徹底し、高額なものや修繕については相見積もりを取るなど、コスト削減を意識した。	施設点検の徹底が、設備の不具合の早期発見につながり、大規模修繕に至ることなく修繕料を抑えることができた。また、光熱水費が前年度に比べ減少したのは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、3月を休館としていたことが要因と思われる。		
対応策等	引き続き、職員一人ひとりが、サービスの低下に繋がらない運営という前提のもと、物品購入、経費削減、日常の安全業務について意識することで、経費削減に繋げる。	職員一人ひとり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に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