

指定管理者評価表

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立中老人福祉センター、堺市立南老人福祉センター	
(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を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	
社会福祉法人南の風	
(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)

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令和元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	社会福祉法人南の風
ア 利用者数 (人)	159,031	154,769	164,319	146,886	
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の影響があり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 (%)	中：75 南：87	中：81 南：87	中：78 南：51	中：80 南：89	
利用者満足度の測定方法	各施設で令和2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：204人 南：162人)				
市による状況分析	利用者満足で両センターともに80%以上「満足」「やや満足」と回答しており、「やや不満」「不満」が0%であることから高い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	28	28	26	31	28
イ 職員研修(回) ※令和2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	1	2	1	—
市による状況分析	事故内容は送迎車の自損事故によるもの。送迎車の事故に関してはより一層の注意が必要であると考えます。				

(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	77,535,000	78,824,000	79,514,000	79,710,000	83,315,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	9,554	18,425	8,668	6,020	20,000
合 計		77,544,554	78,842,425	79,522,668	79,716,020	83,335,000
イ 支出	人件費	32,047,964	32,806,117	35,478,347	39,725,005	40,629,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	9,037,031 (12.9%)	9,839,356 (14.0%)	9,797,151 (13.4%)	6,027,308 (8.5%)	8,545,000 (10.4%)
	修繕費	1,536,425	1,537,175	1,990,974	1,184,243	1,731,000
	光熱水費	22,957,849	22,051,334	20,742,187	19,479,510	26,889,000
	その他経費	4,457,111	4,184,985	4,919,222	4,479,066	4,576,000
合 計		70,036,380	70,418,967	72,927,881	70,895,132	82,370,000
利用者一人当たりの支出額		440	455	444	483	—
ウ 収支差額		7,508,174	8,423,458	6,594,787	8,820,888	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	令和元年度の収支状況については、受付業務の委託をやめ、自法人にて行ったため人件費が増加しているが、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	159,000	209,000	153,000	147,000	150,000
イ 支出	159,000	209,000	153,000	147,000	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	中老人福祉センター 0件 南老人福祉センター 1件	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析	事故件数は送迎車の自損事故によるもの。

事故発生件数 (単位:件)

	H29	H30	R1
中老人福祉センター	1	0	0
南老人福祉センター	0	2	1
合計	1	2	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	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や、交通安全の呼びかけ等で事故防止に努めている。
---------------------------------------	---

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	指定管理者の自己評価		市の評価		
	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、送迎車が停車時に縁石にタイヤを擦ってしまいパンクしたもので、職員には安全運転の指導を実施した。又、利用者にも交通安全の意識を高めた。安全確保の為、1時間に1回の館内パトロールを実施し、利用者が安全に過ごして頂けるよう努めた。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いる。	事故(体調不良以外)の緊急対応が必要な場面においては、職員間での情報共有や行動の連携が取れており、特に迅速な対応は評価できる。送迎車の事故に関してはより一層の注意が必要であり再発防止に努めていただきたい。		
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・配慮に努めることで、より安全に施設利用を行って頂く。また、送迎車による自損事故については、ドライバーには日頃からより安全運転を行うよう指導した。また、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理解いただけるような講座を積極的に行っていく。	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、事故発生時には、いかなる場合も迅速な対応がとれるようにされたい。さらに職員だけでなく、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 ⇒中1.5%、南1.2% ・職員の対応 不満割合1%以下 ⇒中0%、南0%	(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

	中センター	南センター
満足	55.4%	61.8%
やや満足	16.2%	19.1%
普通	23.0%	14.8%
やや不満	1.5%	0.6%
不満	0.0%	0.6%
無回答	3.9%	3.1%

職員の対応について

	中センター	南センター
満足	63.7%	81.5%
やや満足	16.2%	7.4%
普通	20.1%	8.0%
やや不満	0.0%	0.0%
不満	0.0%	0.0%
無回答	0.0%	3.1%

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。また、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たことも、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	評価	B
	具体的な理由	施設については、老朽化による劣化が見られる箇所があるものの、安全面と衛生面の両面から適正管理に努めるため、日常清掃と定期的な点検を徹底していることが評価につながったものとする。利用者満足度の結果は、施設の清潔さの不満割合が2%以下と目標を達成し、職員の対応に対する不満割合が0%と3年連続で「不満」「やや不満」の意見が0件という結果になった。	各センター共に、設備点検や清掃を徹底し、安全快適な環境づくりに努めたことが、結果に反映されたものとする。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	感染予防を講じながら介護予防や認知症予防に効果的な講座を実施していき、可能な限りたくさんの方に参加していただけるように周知し、実施する。 例年同様、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利用いただける環境づくりに努める。	令和2年度は適切な感染予防を講じながら、利用者ニーズに即した事業展開に努められた。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。		

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	平成30年度に対し、光熱水費は約1,250千円の削減となり費用全体で約2,000千円の削減となった。	(分析) R1年度は受付業務を委託から自法人で行うことにより人件費が増加し、委託料の削減となっている。全体で見ると3月に新型コロナウイルス感染症の感染防止により休館していたこともあり、光熱水費を主に費用全体で前年より約2,000千円減となっている。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

(単位:千円)

	H29決算額	H30決算額	R1決算額
人件費	32,806	35,478	39,725
光熱水費	22,051	20,742	19,479
委託料	9,839	9,797	6,027
修繕料	1,537	1,990	1,184
その他	4,186	4,920	4,480
合計	70,419	72,927	70,895

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	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おり、利用者のニーズに応えた講座は昨年実績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、グリーンカーテンの設置と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30年度と比較して事務の見直しにより人件費と委託料間での支出増減はあったが、消耗品費や光熱水費について、職員だけでなく利用者と一緒に取り組むなど工夫しながら積極的に経費削減につづめており、全体としては、安定した財政運営がされていると言える。	
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2年度においても引き続き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