

# 指定管理者評価表

## 1 基本情報

<b>(1) 公の施設の名称</b>	
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	
<b>(2) 施設の設置目的</b>	
<p>○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</p> <p>○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</p>	
<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>	
社会福祉法人大阪府社会福祉事業団	
<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、歌カフェ等）</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歳以上の方	275,855人
<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)

基本方針①介護予防の増進②積極的な社会参加と生きがいづくりの支援③地域における互助意識の醸成、を掲げ、施設の指定管理事業を通じて、高齢者へ憩いの場を提供した。

また、自主事業により介護予防及び利用者の生きがいづくりに努め、「堺ぬくもりカフェ」(認知症カフェ)を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 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	社会福祉法人 大阪府社会福祉事業団
ア 利用者数 (人)	241,343	232,928	225,296	195,282	
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	利用者が固定しており、新規利用者が減少傾向にある。また、令和元年度は新型コロナウイルスの影響による休館期間があったことが、利用者数減少の原因であると考えられる。				
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 (%)	東:70 北:71 美原:75	東:81北:77 美原:68	東:67 北:66 美原:75	東:80 北:76 美原:72	
利用者満足度の測定方法	各施設で令和元年10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」「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254 北430 美原254)				
市による状況分析	「やや不満」「不満」と回答した人の割合については、東0.4% 北0.5% 美原1.6%であり、センター各々では差があるものの全体としては0.7%となっており、一定の満足度は得られ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	26	30	30	30	30
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	6	6	6	8	6
ウ 要望、苦情等(件)	4	1	6	7	—
エ 事件、事故等(件)	4	5	5	2	—
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、利用者間のトラブルによるものも含まれている。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	138,245,000	138,535,000	139,202,000	139,999,000	141,595,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	2,840	2,765	2,639	2,743	0
合 計		138,247,840	138,537,765	139,204,639	140,001,743	141,595,000

イ 支出	人件費	63,062,809	68,709,178	71,783,659	71,233,623	74,418,000
	委託料 ( )内は総支出額 に占める委託料の割合	21,773,118 (16.6%)	22,126,330 (16.1%)	24,800,441 (17.8%)	24,461,067 (17.8%)	25,224,000 (17.8%)
	修繕費	1,956,436	2,377,080	1,402,658	2,099,656	600,000
	光熱水費	23,957,492	24,067,366	21,297,220	20,768,717	21,585,000
	その他経費	20,730,884	19,767,272	20,379,432	19,076,790	19,768,000
合 計		131,480,739	137,047,226	139,663,410	137,639,853	141,595,000
利用者一人当たりの支出額		545	588	620	705	—

ウ 収支差額	6,767,101	1,490,539	-458,771	2,361,890	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	昨年度と比較して人件費や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影響で3月が休館になったことで、人件費や光熱水費の削減に繋がったものと考えられる。
----------	---

## ■ 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	992,542	1,504,088	1,955,649	1,732,326	1,710,000
イ 支出	2,178,656	3,236,647	3,707,952	3,788,665	4,023,000
ウ 収支差額	-1,186,114	-1,732,559	-1,752,303	-2,056,339	-2,313,000
エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
オ 事業数(回)	742	449	484	445	
カ 参加者数(人)	6,757	3,397	3,701	3,715	

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)・認知症対応型グループ養成講座・多世代交流事業1.2.3・ウォーキング五十三次・園芸教室・介護予防体操・三老福交流事業・健康教養講座・生活お役立ち情報サイト・美化促進事業・いきいきカレッジ
--------	--

市による状況分析	収支は主に自動販売機・喫茶コーナーの運営に関わるもの。収支差額は法人会計からの繰り入れにより対応している。
----------	---

### 3 目標管理、評価等

#### (1) 適正な管理運営の確保

<b>目標管理</b>	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	東老人福祉センター 2 件 北老人福祉センター 0 件 美原老人福祉センター 0 件	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 1 件は、利用者間トラブルによるもの。 もう 1 件は、施設内での転倒によるもの。

事故発生件数		(単位：件)		
		H29	H30	R1
東老人福祉センター		1	1	2
北老人福祉センター		0	2	0
美原老人福祉センター		0	1	0
合計		1	4	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	看護師を中心に、健康に関する相談業務に取り組むとともに、必要に応じ各サービスに繋げた。 また、緊急時には救急の手配や家族への連絡等を迅速に実施した。
---------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	対応可能な意見・要望については、速やかに対処し、応じることが難しい場合は利用者に説明し、理解を得られるように努めている。 また、施設修繕等についても早急に対応している。
-----------------------	---

<b>評価等</b>	<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	利用者間のトラブルについては、当事者からの申し出に基づき、状況確認を実施し、警察の関与を促したものである。 また、浴槽内の転倒については、体調不良の利用者によるものであり、看護師の判断により救急車を要請した。 クラブ代表者等の会議を通じて、職員・利用者に対し、注意喚起を行った。	利用者間のトラブルについて、警察の捜査に協力するなど、施設としての責任を果たしたことについて評価する。 浴場内の転倒について、緊急対応が必要であったが、看護師の判断により、迅速に対応し、救急連絡や家族等へのフォローについて確実に実施していることを評価する。
対応策等	利用者の異変にいち早く気付けるように、日々の様子を注意深く観察することで、重大事故発生の予防を図る。また、声掛け等を積極的に行うことで利用者の安全に努めたい。	利用者間トラブルについては、予測が困難であるが、利用者の動向を注視していれば、察知・介入出来た可能性もあることから、利用者の状況について、より一層注視していただきたい。 また、会議や研修を活用し、職員や利用者自身の意識を高めることで、安全・快適な施設環境の整備に引き続き、努めていただきたい。	

<b>評価基準</b>	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

<b>目標管理</b>	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 ⇒東2.8%、北0%、美原0.8% ・職員の対応 不満割合1%以下 ⇒東0.4%、北0.4%、美原1.6%	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 清潔さについて、日々の清掃や整理整頓を心掛け、評価を頂いているが、施設老朽化に起因する評価も一定数あると想定される。 職員対応については、接遇研修等、法人全体でサービス向上に注力しているが、全利用者に理解いただくまでには至っていない。

【令和元年度利用者アンケート結果】

施設の清潔さについて				職員の対応について			
	東センター	北センター	美原センター		東センター	北センター	美原センター
満足	52.0%	55.3%	59.8%	満足	65.4%	64.2%	62.6%
やや満足	15.7%	17.4%	13.0%	やや満足	14.2%	12.1%	9.4%
普通	16.5%	15.6%	16.1%	普通	10.6%	12.1%	16.5%
やや不満	2.4%	0.0%	0.0%	やや不満	0.4%	0.2%	0.0%
不満	0.4%	0.0%	0.8%	不満	0.0%	0.2%	1.6%
無回答	13.0%	11.6%	10.2%	無回答	9.4%	11.2%	9.8%

<p>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</p>	<p>利用者数が減少傾向であるが、利用者同士の交流の機会づくりや、設備や備品の適正管理により、快適な環境づくりに注力し、新規利用者の拡大に取り組んだ。 また、自主事業についても、事業推進担当者を中心に利用者ニーズに合った事業を企画した。</p>
---	--

<p>利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応</p>	<p>意見箱を設置し、利用者の意見・要望を受け、迅速に対応し、業務改善に繋げることが出来ている。</p>
------------------------------	--

<b>評価等</b>	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	B	評価	B
	<b>具体的な理由</b>	<p>施設については、老朽化による劣化が見られるものの、日常清掃と定期点検を徹底して実施し、安全面と衛生面の両面から適正に管理している。 職員対応については、研修等で接遇スキル向上に努めているところであるが、利用者との意思疎通がうまくいかなかったり、職員の無意識による言動で利用者に不快感を与えてしまったたりしたことが、利用者アンケートの評価に表れたものである。</p>	<p>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、利用者アンケートの結果に反映されたものと考えられる。また、職員対応については、接遇研修等サービス向上に努めているが、全利用者に理解いただくまでには至っていない様子が伺える。 なお、各センターのアンケート数を合計し、指定管理者である法人全体として計算した場合、両指標とも目標値を達成していることから、この評価とした。</p>	
<b>対応策等</b>	<p>「施設の清潔さ」、「職員の対応」どちらも満足・やや満足を合わせると、3センターとも7割程度高評価をいただいているが、不満・やや不満が基準に至っていないセンターがある点を再度認識し、利用者へ優しく、清潔感ある気持ちのよい施設に向けて、ミーティングや接遇研修等で全職員に周知を図り、満足度向上に努める。</p>	<p>今後も研修や会議等を実施し、ソフト面・ハード面共に気持ちのよい施設環境づくりに、職員一丸となって取り組んでいただきたい。</p>		

<b>評価基準</b>	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0.7%増となったが、人件費等の削減により収支差額では約236万円の黒字となった。	(分析) 設備の経年劣化による機器修繕費や業務用PCの一斉更新に伴い下表項目「その他」に含まれている備品購入費が増加している。(H30実績:65千円、R1実績:1,606千円) ※目標未達成時は詳細な原因分析 一方、新型コロナウイルスの影響により休館したことで、人件費や東センターの光熱水費にあたる負担金が相当減少したことにより、収支差額が黒字となったと考えられる。

(単位：千円)

	H29決算額	H30決算額	R1決算額
人件費	68,709	71,783	71,234
光熱水費	24,067	21,297	20,769
委託料	22,126	24,800	24,461
修繕料	2,377	1,402	2,100
その他	19,768	20,381	19,076
合計	137,047	139,663	137,640

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している。 施設利用料が無料であり収入増加のための取組が限定されるため、既存資源の有効活用など、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	A	A
	具体的な理由	令和元年度は、各センターに配置の業務用PCを一斉更新しなければならない状況をはじめ、人件費の上昇や設備機器の修繕等により支出が増加傾向にあったが、新型コロナウイルス感染症の影響で3月が休館になった際、業務量に応じた職員の配置人数の見直しや光熱水費の徹底した節約運営を実施した結果、経費の削減に繋げることができ、収支差額がプラスとなった。	修繕費等、安全快適な施設運営のために必要な経費については積極的に投資しており、指定管理者として評価できる。 また、新型コロナウイルスの影響により休館した際には、運営を見直し、人件費などの節約運営を図ったことは評価できるポイントであり、効率的な運営であるといえる。
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。	職員全員のコスト意識をより一層高めていくとともに、必要な設備点検・修繕等については怠ることなく実施することで、効果的効率的な運営に努められたい。	

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