

指定管理者評価表

1 基本情報

(1) 公の施設の名称					
堺市立健康福祉プラザ					
(2) 施設の設置目的					
障害のある方の地域生活を総合的に支援する拠点施設として、プール等の施設使用や各センター事業の実施を通じて、障害のある方の社会参加の促進や健康の維持・増進等を支援するとともに、さまざまな活動や交流等を通じて、障害のある方とない方の相互理解を深めることを目的とする。					
(3) 所管部局					
健康福祉局 障害福祉部 障害施策推進課					
(4) 指定管理者名					
堺市社会福祉事業団・堺障害者団体連合会・フィットネス21事業団 共同事業体（社会福祉法人 堺市社会福祉事業団、特定非営利活動法人 堺障害者団体連合会、公益財団法人 フィットネス21事業団）					
(5) 指定期間					
平成29年4月1日から令和4年3月31日（5年間）					
(6) 主な事業					
<ul style="list-style-type: none"> ① 市民交流センター事業（身体障害者福祉センターA型） 文化芸術教室、交流事業、ボランティア養成・育成、障害者施設の授産活動支援等 ② 視覚・聴覚障害者センター事業（点字図書館・聴覚障害者情報提供施設） 点字・録音図書、字幕入りビデオ等の製作・貸出、手話通訳者・要約筆記者の養成・育成・派遣等 ③ 生活リハビリテーションセンター事業（障害福祉サービス事業所） 機能訓練、生活訓練、高次脳機能障害支援普及事業 ④ スポーツセンター事業（身体障害者福祉センターA型） スポーツ・レクリエーション事業、障害者スポーツ大会の運営、全国大会への堺市選手団派遣等 ⑤ 施設使用許可業務 ⑥ 施設維持管理業務 					
(7) 有料施設の有無					
有					
(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				
身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳、特定医療費（指定難病）受給者証、小児慢性特定疾病医療受給者証所持者 等	80,629名（令和2年3月31日現在）				
(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					
○健康福祉プラザ類似施設比較表（スポーツセンター）					
（単位：人）					
施設名	プール	体育館	トレーニング室	合計	備考
堺市立健康福祉プラザ	39,026	17,035	27,694	83,755	令和元年度の実績
大阪府立障がい者交流促進センター（ファインプラザ大阪）	47,552	21,375	48,679	117,606	
大阪市長居障がい者スポーツセンター	51,514	33,463	53,123	138,100	体育館は小体育室利用者数を除く
大阪市舞洲障がい者スポーツセンター（アミティ舞洲）	54,168	33,957	21,937	110,062	体育館はアリーナ使用者数
神戸市立市民福祉スポーツセンター	45,708	19,450	38,492	103,650	
※スポーツセンター協議会資料より抜粋。健康福祉プラザ以外の施設利用者数は平成30年度のもの。					

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)

障害のある方をはじめ、多くの市民がプラザを知り、利用者になっていただけるように、障害種別・程度、年齢等に配慮し、さまざまな媒体・手法を用いた、きめ細やかな情報発信(広報紙、ホームページ、目で見える広報、国立がん研究センターと連携した医療情報図書コーナー等)に取り組んでいる。障害の有無に関わらず、誰もが参加しやすいイベント(春のプラザ祭りやプラザアートフェスティバル等)や、市民の関心が高い講演会等を開催することにより、より多くの市民に来館していただける機会の創出に取り組み、年々、利用者数も増加している。

プラザ内では、指定管理者(共同事業体)が中心となり、行政機関・ベルデさかい・特定団体との情報共有や、諸課題についての連携・協力体制を構築し施設の管理運営を行っている。

(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	堺市社会福祉事業団・堺障害者団体連合会・フィットネス21事業団共同事業体	堺市社会福祉事業団・堺障害者団体連合会・フィットネス21事業団共同事業体	堺市社会福祉事業団・堺障害者団体連合会・フィットネス21事業団共同事業体	堺市社会福祉事業団・堺障害者団体連合会・フィットネス21事業団共同事業体	堺市社会福祉事業団・堺障害者団体連合会・フィットネス21事業団共同事業体
ア 利用者数 (人)	110,612	113,674	111,138	104,067	
利用者数の算出方法	教室やイベントの参加者数や施設の専用使用者数から算出				
市による状況分析	平成30年度実績と比較し、令和元年度の利用者数が減少する結果となったが、令和2年1月までの実績は前年度を上回る結果であった。令和2年2月から新型コロナウイルス感染症による、利用自粛や3月以降の臨時休館が影響したものの。 (各年度4月～1月までの施設利用者数比較) 平成30年度4月～1月：93,098人 2月～3月：18,040人 令和元年度4月～1月：95,739人 2月～3月：8,328人				

	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
イ 稼働率 (%)	専用使用36.7	専用使用33.0	専用使用33.8	専用使用31.9	
稼働率の算出方法	大研修室、研修室A～D、クッキングルーム、クラブルーム諸室全体の利用状況から算出				
市による状況分析	上記利用者数の減に伴い、稼働率も昨年より下げる結果となった。新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館に伴い3月の稼働率が0%となったが、2月までの平均稼働率は34.7%と前年度を上回っていた。今後も積極的な情報発信やニーズの高い教室の開催などで稼働率増に向けて取り組む必要がある。				

	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
ウ 利用者満足度 (%)	80.9	82.5	78.2	81.3	
利用者満足度の測定方法	各センター窓口においてアンケートを配布(令和2年2月10日～3月8日)し、計213件を回収。総合的な満足度の項目で「とても良い」「良い」を選んだ方(「とても良い」が80名、「良い」が93名)の割合を算出。				
市による状況分析	アンケートの実施期間が新型コロナウイルス感染症の影響が出始めた時期と重なってしまい、回収件数が昨年度(472件)より大幅に減ってしまいましたが、昨年を超える満足度の割合を得ることができた。今後も引き続き新規利用者の呼び込みや既存の利用者の満足度が向上するよう情報発信や来館の機会創出に努める必要がある。				

(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	88	89	91	91	96
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	11	11	13	14	10
ウ 要望、苦情等(件)	81	48	19	18	—
エ 事件、事故等(件)	6	2	3	0	—

市による状況分析	要望・苦情については平成30年度を境に大きく減少しており、利用者の生の声を大切にし、要望等に適宜対応したことが要因と考えられ、評価できる。令和元年度もほぼ横ばいとなっており、引き続き適宜対応していく必要がある。
----------	---

(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	401,428,000	388,438,000	397,578,000	405,449,880	408,843,000
	利用料金	0	13,466,200	13,829,350	12,418,450	13,517,000
	負担金	2,886,412	2,617,679	3,085,992	3,542,424	6,433,000
	その他収入	46,696,927	44,764,882	45,042,912	51,813,795	51,288,000
合 計		451,011,339	449,286,761	459,536,254	473,224,549	480,081,000

イ 支出	人件費	280,510,739	285,420,690	302,193,660	298,638,185	316,579,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	46,662,175 (10.7%)	45,993,493 (10.7%)	46,598,594 (10.3%)	47,005,320 (10.3%)	48,416,000 (10.1%)
	修繕費	3,482,093	3,242,149	5,071,628	7,050,467	3,600,000
	光熱水費	39,821,082	40,912,614	41,288,749	41,110,444	42,423,000
	その他経費	65,761,814	55,389,987	57,961,512	62,507,561	69,063,000
合 計		436,237,903	430,958,933	453,114,143	456,311,977	480,081,000
利用者一人当たりの支出額		3,944	3,791	4,077	4,385	—

ウ 収支差額	14,773,436	18,327,828	6,422,111	16,912,572	0
--------	------------	------------	-----------	------------	---

エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
------------	---	---	---	---	---

オ 徴収委託の場合 の徴収額	—	—	—	—	—
-------------------	---	---	---	---	---

市による状況分析

第2期指定期間に入り、各種事業の拡充等により、人件費、事業費が増加する傾向があり、また、建設から8年が経ち、修繕費が増加する傾向にある中、利用者サービスを低下させることなく効率的な施設の管理運営に取り組んでいる。光熱水費及び委託料の削減等に努め、安定的な施設運営が図られている。

■ 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		0	0	0	54,239	0
イ 支出		0	0	0	54,239	0
ウ 収支差額		0	0	0	0	0
エ 市への納付金の額		0	0	0	0	0
オ 事業数(回)		0	0	0	1	
カ 参加者数(人)		0	0	0	80	

主な自主事業

聴覚障害者防災訓練 (避難所シミュレーション)

市による状況分析

自主事業内における収入の範囲内で事業を完結することができている。

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	利用者の安全確保	(設定理由) 事故の件数を指標にすることにより、施設が適正な管理体制にあるかをわかりやすく把握するため。						
	目標	施設管理運営の不備等による事故の件数 0件	(設定理由) 当施設は障害者が利用する施設であり、他の施設以上に安心・安全に配慮した施設の管理運営が求められるため。						
	実績	施設管理運営の不備等による事故の件数 0件	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 常に施設利用者等にとって安全で安心して利用できる施設環境の維持向上に努めていた。						
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td colspan="2">○施設管理運営の不備等による事故の件数</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">平成30年度</td> <td style="text-align: center;">令和元年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1件</td> <td style="text-align: center;">0件</td> </tr> </table>				○施設管理運営の不備等による事故の件数		平成30年度	令和元年度	1件	0件
○施設管理運営の不備等による事故の件数									
平成30年度	令和元年度								
1件	0件								

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	平成30年度に発生した個人情報の漏えいについて、個人情報取り扱いマニュアルを作成し、適切な運用がなされている。
---------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	施設整備・管理に関する意見・要望が18件あった。施設整備・管理に関することが多かったが、施設管理に關しての謝辞もあった。対応できるものに関しては早急に対応・改善し、できかねるものには丁寧な回答で理解・協力を求めた。
-----------------------	---

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	プラザ指定管理業務仕様書及び令和元年度事業計画書に基づき、適正に管理運営を行い、利用者に対しては、安全・安心かつ快適に利用いただけるよう努めた。また、施設の保守点検等により、設備・備品の破損箇所がないよう確認する等利用者の安全を最優先に施設維持管理に努めた。事故件数は0件で目標を達成することができた。(H30:1件、R1:0件)	<ul style="list-style-type: none"> 各センター連携のもと、事業の充実を図りながら安定的な管理運営に取り組んでいる。 第2期指定期間に入り、設備・備品に少しずつ不具合が生じるなか、日々の点検を心掛け、有事の際には早急な市への報告を徹底して行い、利用者の安全確保に努めており、有責事故が0件であり目標を達成したことも評価できる。
対応策等	常に利用者目線での施設運営を心がけ、職員の資質、専門性の向上を図るべく研修に取組む。次年度も引き続き全職員が一丸となってプラザ全体で安全管理に取組むことにより、共同事業体の責に帰すべき事故等の発生を防止する。安心・安全な施設管理を行うため適切な施設維持に努める。	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、利用者の安心・安全に配慮した施設管理運営の徹底を心掛けるとともに、施設の管理運営能力の更なる向上をめざし、他センターや地域との連携強化を図り、有責事故の発生防止や、有事の際の迅速・適切な行動に努めていただきたい。 個人情報の保護については、「個人情報保護マニュアル」に追記した個人情報取扱時の対応マニュアルに基づいた対応に努めていただきたい。 	

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	各センターの事業成果	(設定理由) 指定管理業務の実施が利用者ニーズと合致しているか、わかりやすく把握できるため。
	目標	○市民交流センター 交流イベントの参加者数 年間2,500人以上 ○視覚・聴覚障害者センター センター利用者の満足度 85%以上 ○生活リハビリテーションセンター センター利用者の満足度 85%以上 ○スポーツセンター 堺市障害者スポーツ大会参加者数 平成31年度475人以上	(設定理由) 利用者から高い満足度を得るため。
	実績	○市民交流センター 交流イベントの参加者数 2,645人 ○視覚・聴覚障害者センター センター利用者の満足度 90.4% ○生活リハビリテーションセンター センター利用者の満足度 98.0% ○スポーツセンター 堺市障害者スポーツ大会参加者数 499人	(分析) 各センターともに、すべての項目において目標設定を上回る事業成果をあげていることから、利用者サービスの質の高さ、イベント開催に係る回数の配慮・工夫や周知活動への注力が評価される。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

○市民交流センター (交流イベント参加者)		○視覚聴覚障害者センター (利用者満足度)	
平成30年度	令和元年度	平成30年度	令和元年度
2,661人	2,645人	90.4%	90.4%
○生活リハビリテーションセンター (利用者満足度)		○スポーツセンター (堺市障害者スポーツ大会参加者数)	
平成30年度	令和元年度	平成30年度	令和元年度
89.3%	98.0%	487人	499人

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	職員一人ひとりが研修参加やOJTを通じて必要とされる基本的知識や専門的技術等を習得し、指定管理者の職員としてふさわしい「資質」や「専門性」等の向上に取り組み利用者サービスの向上をめざしている。また、意見や要望等を申し出しやすいように、来館、電話、FAX、電子メール、意見箱への投書等様々な方法により受け付けている
---	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者アンケートの実施や意見箱の設置により、プラザ全体のニーズ把握並びに施設運営の改善に役立てている。スタッフの対応が良好で気持ちよく利用している等の声をいただいております。利用者との日頃からのコミュニケーションの中で生の声をお聞きすることを重視している。
------------------------------	--

		指定管理者の自己評価	市の評価
評価等	評価	A	A
	具体的な理由	<p>各センター事業成果として、市民交流センターでは、交流イベントを、プラザ指定管理業務仕様書で規定する回数を上回る年間5回実施し、利用者アンケートの声を反映させた各種イベントを行うことで多くの参加者が訪れた。視覚・聴覚障害者センター及び生活リハビリテーションセンターでは、利用者満足度が目標を達成することができた。利用者ニーズに合った事業運営やサービスの提供を行えたことが結果に繋がっている。スポーツセンターでは大会参加者数が目標を上回り障害者スポーツの振興に繋げることができた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 各センターともに、利用者の生の声を大切にし、要望等に適宜対応したことが評価される。 市民交流センターについては、各種交流イベント開催が恒例化したことと、イベント内容の工夫により参加者確保につながった。 視覚・聴覚障害者センターでは、障害当事者だけでなく、支援者に対する講座や交流の機会を積極的に設けたことにより、高い満足度につながった。 生活リハビリテーションセンターについては、利用開始時の相談段階から個々の利用者に適したサービス提供を意識して接することにより非常に高い満足度につながった。 スポーツセンターについては、積極的にスポーツ教室を行い、新規参加者獲得に取り組むことにより、スポーツ大会参加者増につながった。 仕様書に設定している目標についてはすべて達成することができた。更なる利用者サービス向上に努めてもらいたい。
	対応策等	<p>交流イベントはプラザを知っていただく機会となるため幅広い世代の方楽しんでいただけるよう参加型・体験型の企画を検討していく。また、イベントのテーマに偏りが出ないように中長期的な見通しのもと事業に取り組んでいく。利用者満足度の向上にむけては、利用者の生の声を重視し、事業内容の充実と利用者ニーズに合ったサービスの提供を行うことに努める。広報誌の発行やSNS等の媒体を通じて、障害者スポーツをより効果的に周知する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> これまでの実績やノウハウ等を活かしながら、引き続き、アンケート調査などによるニーズの適切な把握に努めるとともに、職員の質等の向上や、意見・要望に対する迅速かつ誠実な対応を心掛け、利用者に喜ばれるサービスの提供に取り組まれない。 なお、アンケート回答数及び回収率をさらに上げるためにも、アンケートの実施目的や重要性の周知を積極的に行っていただきたい。 また、来館者を更に増やしていけるように、今後も魅力的なイベントの企画や周知活動に力を注いでいただきたい。

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	経費の節減	(設定理由) 利用者サービスの向上に取り組みながら、経費節減を図り、安定した施設運営を実現するため。
	目標	収支計画からの支出削減 1%	(設定理由) 事務事業執行体制を見直し、利用者サービスを低下させず、事業コストの軽減を図るため。
	実績	収支計画からの支出削減 2%	(分析) 施設の効率的な運用により経費削減に努め、収支計画書対比で支出を2%削減することができた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

○令和元年度収支状況（収支計画との比較）

		令和元年度	
		収支計画	収支報告
収入	指定管理料	402,651,000	405,449,880
	その他収入	64,825,000	67,774,669
	合計	467,476,000	473,224,549
支出	人件費	310,693,000	298,638,185
	管理費	156,783,000	157,673,792
	合計	467,476,000	456,311,977
収支差額		0	16,912,572

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	施設利用者数をより増やしていくため、イベントや教室等の実施の際には、利用者アンケートを実施し、利用者ニーズを満たす内容としている。
------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者からの意見等を踏まえ、効率的、効果的な事業運営に取り組み、経費削減を図りつつ、利用者に喜ばれる施設となるよう対応している。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	A		A	
	具体的な理由	令和元年度事業費の支出額は、年度当初に策定した収支計画書対比で約2%削減することができ、年度当初の目標を1%上回った。		<ul style="list-style-type: none"> ・目標としていた収支計画書からの経費1%以上の削減を達成することができた。 ・特に人件費について、大きく削減することが出来たが、人的サービスを下げることなく事業を行うことができた。 	
対応策等	第2期指定期間も事業計画書に基づきこれまでの実績やノウハウを活かしながら「利用者サービスの向上」と「安定的な事業運営」に重点を置き、適切かつ効率的な事業運営に取り組む。利用者の快適な利用空間を確保しながら、積極的に光熱水費の節減に努める。市とも協議しながら機器類のメンテナンスを計画的に実施することにより、施設維持における耐用年数の伸長に取り組む。		<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に基づいた適切な人員配置と事業執行を前提とした上で、これまで蓄積したノウハウや専門性を発揮しながら、現状のサービス水準を落とすことなく、より効率的な事業運営、施設管理に取り組み、今後も経費削減を実現してもらいたい。 ・また、開館から8年を経過し、施設設備の耐用年数及び故障が増える傾向にあるが、メンテナンスを適切に行うとともに、本市と情報・状況の共有を行い、適切に対応していただきたい。 		

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	