

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和2年4月1日 から 令和3年3月31日 まで)

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、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ため	
(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)	
(7) 施設分類	(8) 有料施設の有無
社会福祉・医療施設	無
(9) 選定方法(公募・非公募の別)	
公募	
(10) 主な利用者	(11) 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	276,249人
(12) 近隣の類似施設	
無	

2 管理運営状況

(1) 適正な管理運営の確保

ア 取組状況

平等利用、安全確保、個人情報の保護等	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・入館時の体温確認等新型コロナウイルス対策について職員全員が意識を持って取り組んだ。お風呂についても定期的な清掃、消毒も欠かさずことなく実施し、安全安心な環境づくりに努めた。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の理念や方針を職員が理解することで共通認識をもって業務を遂行することができた。その結果、全ての職員が同じサービスを利用者に提供することができた。 ・職員研修についてもweb等で行うなどサービス向上に繋がるよう取り組んだ。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染防止のために、利用制限のある状況の中で、講習事業や自主事業については人数制限、座席の間隔、換気等できる限りのことを行い、安全に開催できるように努めた。また、職員全員が同じ意識を持ち、安全な施設運営に努めた。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の方々は、休館や入浴制限などの各利用制限についても、苦情を出さずに開館していること自体を喜んでくれている様子が伺えた。このことについては、普段から、職員と利用者のコミュニケーションがあつてのものであると考える。

イ 市による状況分析

新型コロナウイルス感染拡大防止のために利用制限がある中で、利用者の安全を第一に考え、工夫しながら事業を実施していた。また、大きな混乱が生じることなく運営ができたのは普段から、市との連絡調整を密にし、職員一人ひとりが感染対策を意識しながら、取り組んだ結果であると考え。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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
利用者数(単位:人)	125,011	113,503	97,912	43,994	—
稼働率(単位:%)	—	—	—	—	—
利用者満足度(単位:%)	堺:87 西:76	堺:78 西:81	堺:80 西:78	堺:81 西:86	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	<ul style="list-style-type: none"> ・利用促進については、休館(4月、5月)や開館後も入浴制限、自主事業や指定管理事業(コックラ体操等)の未開催など、利用者数を増加させる取組は困難な状況であったが、来館する利用者に対して、安全・快適なセンターづくりに取り組んだ。
意見・苦情・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・職員に対する意見、苦情、要望は無かった。施設の利用制限について、利用者から質問があつた際にも丁寧に対応することができた。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・発熱がある場合はセンターの利用を控えていただくことを徹底したが、そのルールについて、トラブルや苦情につながらないよう、利用者へ丁寧に周知した。

ウ 市による状況分析

新型コロナウイルス感染拡大防止のために、滞在時間や活動内容など様々な利用制限を設けたことで、令和元年度と比較して大幅に利用者数が減少した。利用者にとっては、今までと同様の施設利用ができなくなったものの、職員の丁寧な説明や、安心・快適な環境づくりなどの取組により、利用者満足度は前年度と比較して向上したものと考えられる。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (予算)
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
収入	指定管理料	98,022,869	100,377,621	100,829,000	100,225,181	102,859,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	4,060,601	3,570,816	0	0	0
	その他	0	0	3,537,693	3,384,794	3,780,000
合 計		102,083,470	103,948,437	104,366,693	103,609,975	106,639,000
支出	人件費	38,992,299	37,261,384	39,363,961	38,877,082	42,556,000
	委託料	26,230,347	28,787,767	28,254,047	24,655,513	32,160,000
	総支出額に占める 委託料の割合	27.0%	29.3%	28.4%	26.4%	30.2%
	修繕費	675,772	281,232	238,600	1,081,630	500,000
	光熱水費	13,695,366	14,226,896	13,263,097	10,990,860	13,450,000
	その他	17,697,428	17,595,678	18,317,370	17,772,957	17,973,000
合 計		97,291,212	98,152,957	99,437,075	93,378,042	106,639,000
収支差額		4,792,258	5,795,480	4,929,618	10,231,933	0
(市への納付金の額)		-	-	-	-	-
(徴収委託の場合の徴収額)		-	-	-	-	-

■ 自主事業 (有)

(単位:円)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (予算)
収 入	0	15,691	23,815	19,149	17,000
支 出	0	36,248	38,066	38,346	39,000
収支差額	0	-20,557	-14,251	-19,197	-22,000
(市への納付金の額)	0	0	0	0	0

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	毎月の収支報告を法人本部と各センター全体で報告、確認を行うことでセンター長を筆頭に各職員が理解し、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ることができた。
------------	--

ウ 市による状況分析

職員一人ひとりが経費削減の意識を持つことで、効率的な運営ができています。また、施設や設備の修繕については、定期的に点検を実施し、大規模な修繕に至る前に不具合を早期に発見し、対応することで、適切な維持管理ができています。

なお、コロナ禍の臨時休館期間中の経費については精算したが、開館中の活動制限に伴う利用者数の大幅減が、光熱費等の必要経費の支出減となり、収支差額が例年に比して大きくプラスに転じたものとする。

3 目標管理、総合評価

(1) 目標管理

ア 仕様書で定める目標の達成状況

■ 適正な管理運営の確保

指標	目標	実績
事故発生件数 (利用者の体調変化以外)	0件	0件

■ 利用者サービスの向上

指標	目標	実績
施設の清潔さ	不満割合2%以下	堺1.2%、西0%
職員の対応	不満割合1%以下	堺0.6%、西1.3%

■ 収支

指標	目標	実績
経費節減に向けた取組	日常点検を適正に行い、 効率的な管理運営を実施	・光熱水費・消耗品費・印刷 製本費前年度比約30%削減し た。 ・修繕費前年度比400%増加 しているが、定期的に点検を 実施し、早期に発見・修繕し たことで、大規模な修繕を抑 えることができ、効率的な運 営につながった。

イ 市による状況分析

- ・事故発生件数や施設の清潔さ、職員の対応について、おおよそ達成できているが、日頃の職員の利用者への関わり方や、清掃や消毒作業等、安全・快適な施設づくりを徹底している結果であると考えられる。
- ・職員の対応に対する実績については、西老人福祉センターが目標未達ではあったものの、「良い」がおおむね9割であることもあり一定の評価ができる。
- ・経費節減に向けた取組について、修繕料については、前年度と比較して増加しているが、適切に修繕を行うことで、大規模な修繕を抑えることができたものと考えられ、効率的な運営を実施しているといえる。

(2) 総合評価

目標の達成状況のほか、管理運営状況も含め、以下の評価基準により総合的に評価を行う。

	指定管理者	所管課
評価	B	B
評価の理由	前年度に引き続き休館期間もあり、お風呂等施設利用の制限、中止、禁止等ある中で前年度に研修などで取り組んだサービス向上が今年度も活かされた。利用者からも制限や休館についてもクレームもなく、衛生管理、感染対策への理解も深くなり、職員利用者間の信頼関係も深くなったと考える。このような状況下でも、できる講習事業、自主事業は安全に行い好評を得ることができた。	利用制限など、従前とは異なる施設運用となり、予定していた事業ができず、利用者への状況説明など、混乱が生じる場面が多い状況であったにも関わらず、利用者の満足度を落とさず運営できたことについて、評価する。
今後の取組	令和3年度も休館になるなど、今後どこまで利用者の希望に応えられるのか不透明であるが、来所者が安全快適に過ごせる施設づくりに取り組み、それに応えられる職員として研鑽を積みみたいと考える。	引き続き、利用制限がある中で、利用者の安全確保に努めるとともに、自主事業など、新たな取組を実施することで、利用者数増加と満足度向上に資する取組を期待する。

評価基準	A	仕様書で求める目標や水準を上回る管理運営がなされ、優良であるもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の管理運営がなされ、適正であるもの
	C	管理運営が仕様書で求める目標や水準を下回っており、努力が必要であるもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要であるもの