

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、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 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"> 地域に開かれた施設として、老人福祉センターが全ての市民に周知されるよう、ホームページやブログを通じて広く広報を行い、平等利用の確保を図った。 安全にセンターを利用できるよう運動前や入浴前などこまめに健康相談を行った。 事故や感染症のマニュアルも常に更新し、その都度職員に周知することで安全確保に努めた。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> 良質かつ安全・安心なサービスの提供や専門的なケアの提供を目的に有資格者を多く配置した。 職員のステップアップを図るため、資格取得を奨励し、積極的なサポートを行い、能力や習熟度を定期的に評価することで、人材育成につなげた。 施設の維持管理は、第三者業務委託を中心に、定期的な保守点検や、随時、修繕・更新を行うことで、適切に管理した。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> 多様なニーズに応えるべく貸室業務を実施し、様々なクラブ活動をサポートすることができた。 入浴は、コロナ禍の利用制限のなか、予約や抽選など臨機応変に対応し、できる限り多くの利用者が入浴できるよう努めた。 利用者から要望の高い認知症・生活習慣病の講座を開催するなど、利用者のニーズに沿った事業を展開することができた。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染防止の観点から、敬老会は例年通りの演芸形式ではなく、利用者の制作物を展示する形式で開催した。自宅にいる期間が長かったことから意欲的に制作に取り組まれる利用者が多くみられた。

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ている。

(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
利用者数(単位:人)	154,769	164,319	146,886	48,581	—
稼働率(単位:%)	—	—	—	—	—
利用者満足度(単位:%)	中:81 南:87	中:78 南:51	中:80 南:89	中:87 南:96	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	<ul style="list-style-type: none"> 新規利用者を獲得するために、ホームページでの紹介や広報誌、ポスターの配布などを積極的に行った。 イベントにおいては、既存の方だけでなく新しい利用者でも参加しやすいよう内容に工夫を凝らした。
意見・苦情・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> 年に一度、アンケートを実施し、利用者から頂いた意見を職員間で共有することで老人福祉センターのサービス向上につなげた。評判の良かったイベントについては再開催するなどして、新規利用者だけでなくリピーターの獲得にもつなげることができた。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の健康維持を図るため、理学療法士による健康体操を実施している。そのなかでも、利用者から要望を頂いていた特化コースを設けることで、より多くの利用者に参加して頂くことができた。

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 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
収入	指定管理料	78,824,000	79,514,000	79,710,000	81,378,820	84,352,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	18,425	8,668	6,020	6,274	10,000
	合 計	78,842,425	79,522,668	79,716,020	81,385,094	84,362,000
支出	人件費	32,806,117	35,478,347	39,725,005	45,023,522	44,950,000
	委託料	9,839,356	9,797,151	6,027,308	6,795,555	6,460,000
	総支出額に占める 委託料の割合	14.0%	13.4%	8.5%	9.7%	7.7%
	修繕費	1,537,175	1,990,974	1,184,243	980,309	3,050,000
	光熱水費	22,051,334	20,742,187	19,479,510	13,558,838	20,000,000
	その他	4,184,985	4,919,222	4,479,066	4,048,684	9,335,000
合 計	70,418,967	72,927,881	70,895,132	70,406,908	83,795,000	
収支差額		8,423,458	6,594,787	8,820,888	10,978,186	567,000
(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		209,000	153,000	147,000	124,000	96,000
支 出		209,000	153,000	147,000	124,000	96,000
収支差額		0	0	0	0	0
(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	利用者の活動に影響しない場所では積極的に節電・節水を行い、備品の購入についてもグループで一括購入するなど経費を安く抑える工夫に取り組んでいる。そういった地道な節約の積み重ねもあり、指定管理業務の収支については、予算内で適切に運営できている。
------------	--

ウ 市による状況分析

施設の休館や利用制限により、光熱水費等が減少したこともあるが、備品購入など、職員一人ひとりが経費を抑える意識を持つことで、効率的な運営ができています。
人件費については増加しているが、利用者サービスの向上を目的に有資格者を多く配置したことによるものと捉えており、その結果、利用者満足度の向上に貢献したものであると考えられる。

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	中0%、南1.4%
職員の対応	不満割合1%以下	中0%、南0%

■ 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	・消耗品費対前年度比約 15%削減した。 ・人件費対前年度比約15% 増加したが、利用者サービス が向上し、適切な管理運営が できた。

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達成できている。これは、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、不満割合0%であり、目標を達成しており、評価できる。
- ・人件費は増加しているが、利用者サービス向上のための有資格者の配置といった積極的な取組の結果であると考えられ、適切な運営であると評価できる。

(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	A
評価の理由	新型コロナウイルスの影響から活動の自粛を余儀なくされる場面が多みられた中で、臨機応変に代替策を講じ、利用者が安全・安心にセンターを利用できるよう働きかけることができた。経費削減についても利用者のサービスが低下しないよう配慮したうえで適正に取り組むことができた。これらのこともあり、アンケートにおいて利用者から高評価を頂く結果につながった。	コロナ禍において運営制限がある中でも、アンケートによる利用者の意見を踏まえてメニューを充実させるなど、利用者の安全・安心を第一に考えながら工夫して事業を実施していた。また、不満割合は低く、利用者満足度が年々上昇しているのは、日頃から常に利用者寄り添った施設運営を行っている結果であると高く評価する。
今後の取組	今後も、日々変化する新型コロナウイルスの感染状況に柔軟に対応しながら、サービスの質を低下させないよう趣向を凝らした取組を実践していく。経費についても施設の老朽化から修繕費の増加が見込まれるため、サービスの質は維持しながら、より一層の省エネに取り組んでいく。	今後の新型コロナウイルス感染状況や施設老朽化に伴う状況変化に臨機応変に対応しつつ、これまで以上の利用者サービス向上と利用者数増加を期待する。

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