

## 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、堺市立美原老人福祉センター、堺市立美原総合福祉会館	
(2) 施設の設置目的	
○老人福祉センター 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 ○美原総合福祉会館 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	
(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 大阪府社会福祉事業団	
(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	
・ 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"> <li>・平等、安全確保について、感染症対応で利用制限のある中、入浴はじめ館内利用ルールを定め、利用者にも協力依頼し、より多くの人々が平等に利用できる体制で取り組んだ。</li> <li>・個人情報保護は研修を通じて、再度全職員にその重要性を促した。</li> </ul>
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要な時期は、職員を手厚く配置することで、利用者が安全・安心に利用できる環境整備に努めた。</li> <li>・全職員は年間8回、eラーニングで研修、全員が同じ内容を受講できる体制で質の向上を図った。</li> <li>・施設の維持管理では、日々の点検や清掃等による衛生管理、定期保守、職員の毎日の巡回目視による瑕疵の早期発見・対応に努めた。</li> </ul>
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度事業計画書の中で企画した事業について、延期すら困難な事業や相手方が断ってきた事業を除き、休館や集客利用制限のある中、開催できるよう時間配分等を工夫して実施した。</li> </ul>
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣住民とのトラブルに発展しそうな敷地周りの環境整備(樹木剪定等)について、職員で維持管理に努めた。</li> <li>・利用者の利便性を考え、不要物品の整理に努め、使える部屋を増やした。</li> </ul>

## 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られる。

## (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 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
利用者数(単位:人)	232,928	225,296	195,282	57,005	—
稼働率(単位:%)	—	—	—	—	—
利用者満足度(単位:%)	東:81 北:77 美原:68	東:67 北:66 美原:75	東:80 北:76 美原:72	東:68 北:68 美原:65	—

## イ 取組状況

サービス向上、利用促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康教養講座では、高齢者がより興味を持つ内容を企画し、新規登録につながった。</li> <li>・事故の発生は0件、安全な利用環境が提供ができた。休館や集客事業等制限のある中、可能な限り利用促進に向け、事業の企画・開催を実施した。</li> </ul>
意見・苦情・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・アンケート調査を実施し、その意見を反映させることでサービスの向上を図った。</li> </ul>
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消毒や換気、館内放送等感染症予防対応に努め、安心して利用できる環境の提供に努めた。</li> </ul>

## ウ 市による状況分析

利用者サービス向上のため、職員の利用者に対する丁寧な説明対応や、安心・快適な環境づくりなどの取組を行っていたものの、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、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ことが、利用者満足度の低下につながっ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

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 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
収入	指定管理料	138,535,000	139,202,000	139,999,000	134,443,995	142,621,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	2,765	2,639	2,743	2,151	2,000
合 計		138,537,765	139,204,639	140,001,743	134,446,146	142,623,000
支出	人件費	68,709,178	71,783,659	71,233,623	64,200,960	79,546,000
	委託料	22,126,330	24,800,441	24,461,067	21,574,811	18,402,000
	総支出額に占める 委託料の割合	16.1%	17.8%	17.8%	18.4%	12.9%
	修繕費	2,377,080	1,402,658	2,099,656	2,446,070	3,000,000
	光熱水費	24,067,366	21,297,220	20,768,717	14,621,413	22,600,000
	その他	19,767,272	20,379,432	19,076,790	14,147,644	19,075,000
合 計		137,047,226	139,663,410	137,639,853	116,990,898	142,623,000
収支差額		1,490,539	-458,771	2,361,890	17,455,248	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)

自主事業 (有)		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		1,504,088	1,955,649	1,732,326	504,404	3,361,000
支 出		3,236,647	3,707,952	3,788,665	504,404	3,391,000
収支差額		-1,732,559	-1,752,303	-2,056,339	0	-30,000
(市への納付金の額)		-	-	-	-	-

## イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	新型コロナウイルス感染症拡大予防対策としての2か月間の臨時休館や6月からの運営再開後における利用制限などの対応が継続したため、職員体制についてはサービスの低下を招かないよう注視しながら必要人数の配置に努め、再開後の入浴事業については、利用人数を制限した運用となったことから、日々の水道やガスの使用量が抑制され、経費全体として大幅な減少につながった。
------------	--

## ウ 市による状況分析

施設の休館や利用制限により、人件費や光熱水費等が減少したこともあるが、職員一人ひとり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、修繕料については、前年度と比較して増加しているが、定期的に点検を実施し、設備の不具合を早期発見・修繕したことで、大規模な修繕を抑えることができたものと考えます。

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考えます。

## 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	東1.6%、北1.9%、美原0%
職員の対応	不満割合1%以下	東1.1%、北1.9%、美原1.6%

## ■ 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	・人件費対前年度比約10%削減した。 ・修繕費対前年度比約17%増加しているが、定期的に点検を実施し、早期発見・修繕を行うことで、大規模な修繕を抑えることができ、効率的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について、達成できているが、これは日頃の清掃や消毒作業等、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、目標未達であったので、利用者の声に耳を傾けながら施設運営に努めることを期待したい。
- ・経費節減に向けた取組について、人件費が減少したが、その分を施設修繕に充てるなど、限られた予算の範囲内で効率的に運営が実施できている。

## (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	施設の休館や集客事業の制限、感染症への不安感による利用控え等、例年に比べ利用者・新規登録者は激減したが、利用者の話を聞き、専門職による体調管理のアドバイス、運動系のプログラム提供等必要以上に閉じこもらないようにセンターとしてその役割を果たせたと考えます。	利用制限など、これまでと異なる施設運用の中で、施設の設置目的に合わせたできる限りのサービスを提供するなど、利用者のことを常に考えた運営姿勢が伺える。利用者の混乱が生じることなく、安定して運営できたことについて、評価する。
今後の取組	閉じこもりがちな生活の中で危惧される、フレイルや認知症予防に取り組み、オンラインでの動画配信等サービスの向上を図る。	当面、コロナ禍での施設運営を余儀なくされるが、従来の事業手法を見直し、これまでとは違った新たなサービスを実施することで、利用者数増加と満足度の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