

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ため	
(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">・ 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・ 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・ 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・ 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・ 施設使用許可業務・ 施設維持管理業務	
(7) 施設分類	(8) 有料施設の有無
社会福祉・医療施設	有 (利用料金制)
(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
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	83,940名(令和3年3月31日現在)
(12) 近隣の類似施設	
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)、大阪市長居障害者スポーツセンター、大阪市舞洲障害者スポーツセンター(アミティ舞洲)	

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	堺市個人情報保護条例、堺市立健康福祉プラザ指定管理者個人情報保護規程等を遵守し、「個人情報管理責任者」、「個人情報管理主任」を配置し、全職員が個人情報を適切に管理できるようにした。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	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図った。 また、修繕については、リストアップした上で優先順位をランク付けし、適切に行った。
施設の設置目的に沿った事業の実施	年度事業計画書で企画した事業については、施設の休館や開館時間短縮の影響があり、予定通りに実施することはできなかった。しかし、オンラインを活用し事業を実施するなど、できる限り中止にしない工夫を行った。
その他特筆すべき取組	新型コロナウイルス感染症の影響により当初計画通りの運営ができない中、年度途中で計画を立て直した上で運営を行った。

イ 市による状況分析

新型コロナウイルス感染症の影響により、対面でのイベントや教室の開催など、事業が予定通り進捗できない中、市と指定管理者において協議を行い、事業計画を立て直した上で、事業をできる限り止めない取組を行っている。
その他、指定管理者が中心となり、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	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				
利用者数(単位:人)	113,674	111,138	104,067	42,783	—
稼働率(単位:%)	33.0	33.8	31.9	27.9	—
利用者満足度(単位:%)	82.5	78.2	81.3	84.9	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	来館や各種事業の利用等のきっかけづくりとして、障害のある方もない方も、誰もが参加しやすく、楽しめる交流イベント等をオンラインも活用しながら開催した。
意見・苦情・要望等への対応	利用者アンケートの実施や意見箱の設置により、全体のニーズ把握並びに施設運営の改善に役立て、また、利用者との日頃からのコミュニケーションを通じて、生の声をお伺いすることを重視し、利用者ニーズの把握に努めた。
その他特筆すべき取組	遠隔手話通訳にかかる対応や特別給付金制度にかかる視覚・聴覚障害者への情報保障、市長記者会見へのリアルタイム手話通訳者派遣にかかる調整など、新型コロナウイルス感染症の影響により新規に行う必要があった市事業についても積極的に協力し、事業を実施した。

ウ 市による状況分析

休館、開館時間の短縮等があったため、利用者数は前年度より大きく減少することとなり、稼働率(各研修室・クラフトルーム・クッキングルーム)も減少した。利用の際に密を避けるなどの制限が付く中でも利用者満足度については前年度を上回る結果となっており、利用者サービスの向上に取り組んでいる。
また、コロナ禍における状況にも柔軟に対応し、特別給付金支給の際の情報保障など、市事業に対する協力が適切に行われた。

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		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				
収入	指定管理料	388,438,000	397,578,000	405,449,880	408,843,000	420,706,000
	利用料金	13,466,200	13,829,350	12,418,450	5,497,100	11,791,000
	負担金	2,617,679	3,085,992	3,542,424	2,610,296	6,796,000
	その他	44,764,882	45,042,912	51,813,795	37,966,495	52,946,000
合 計		449,286,761	459,536,254	473,224,549	454,916,891	492,239,000
支出	人件費	285,420,690	302,193,660	298,638,185	293,702,006	317,703,000
	委託料	45,993,493	46,598,594	47,005,320	37,110,904	37,768,000
	総支出額に占める 委託料の割合	10.7%	10.3%	10.3%	8.5%	7.7%
	修繕費	3,242,149	5,071,628	7,050,467	4,396,313	3,761,000
	光熱水費	40,912,614	41,288,749	41,110,444	37,149,721	53,052,000
	その他	55,389,987	57,961,512	62,507,561	62,153,872	79,955,000
合 計		430,958,933	453,114,143	456,311,977	434,512,816	492,239,000
収支差額		18,327,828	6,422,111	16,912,572	20,404,075	0
(市への納付金の額)		0	0	0	0	0
(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	0	54,239	0	0
支出	0	0	54,239	0	0
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	施設の休館及び閉館時間の短縮により、昨年度に比べ、利用料金等の収入が減少したが、人件費および事業費が抑えられたため、収支差額については昨年度より増加した。
------------	---

ウ 市による状況分析

平成29年度以降、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ったが、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症の影響により、休館や閉館時間の短縮が発生したため、各経費が減少している。新型コロナウイルス感染症の影響により、利用料金収入も減少する中、オンラインの活用などにより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おり、安定的な施設運営が図られている。

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
有責事故発生件数	0件	3件

■ 利用者サービスの向上

指標	目標	実績
交流イベントの参加者数(市民交流センター)	年間2,500人以上	206人
センター利用者の満足度(視覚・聴覚障害者センター)	85%以上	90.8%
センター利用者の満足度(生活リハビリテーションセンター)	85%以上	87.8%
堺市障害者スポーツ大会参加者数(スポーツセンター)	475人以上	480人(申込者数)

■ 収支

指標	目標	実績
年度収支計画書の1%削減	1%	9%

イ 市による状況分析

- ・有責事故については、個人情報の関係をはじめ3件発生しており、目標を達成できなかった。今後は再発防止に向けた取組が必要である。
- ・利用者サービスについては閉館時間の短縮及び休館、施設の利用定員数の制限などにより、イベント等の参加者数が大きく減少することとなったが、運営を工夫したことで高い満足度を得ることができたと考えられる。
- ・収支については目標を大きく上回ったものの、事業の中止・規模縮小による支出の減少が大きく影響しているものと考えられる。

(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	個人情報の漏えいや不適切な事務手続があり、利用者の皆様にはご迷惑をおかけする事案が3件あったが、迅速な対応を行った。新型コロナウイルス感染症対策として、施設の利用停止や制限をしたことで、交流イベントを含め各種事業への参加者数は目標を達成することができなかった。例年とは異なる状況に対応するため、オンラインによる事業展開を行い利用者サービスにつなげることができたことにより、利用者満足度では目標を達成することができた。	個人情報の漏えいや不適切な事務手続については対象者への連絡など事後の対応を速やかに行った。一部目標達成に至らない項目があるものの、新型コロナウイルス感染症の影響により制限付きの運営となった中、利用者満足度については目標を達成するなど適切に運営を行った。また、オンライン会議システムを利用することで、オンライン対応ができる事業を行うなど、工夫した運営を行っていることも評価できる。
今後の取組	再発防止に向けて規程の見直しを行い、研修を速やかに実施して職員の意識の徹底を図った。また、利用者にとって安心・安全な施設環境を維持しながら、これまでの事業運営とオンライン等も併用した事業を展開することで利用者ニーズに応えていく。	オンライン対応については新型コロナウイルスの影響が無くなった後も活用していけるものであり、より積極的に対応していただきたい。また、有責事故については、個人情報に関するものをはじめ3件発生しており、再発防止に向けた取組を行っていただきたい。

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