

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和4年4月1日 から 令和5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	
令和3年4月1日から令和7年3月31日まで(4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	275,502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	・平等利用・安全の確保については、感染症予防(換気・手指消毒・マスク着用・検温)の徹底を図り安全・安心に利用できるよう努めた。 ・個人情報保護については研修に加えて担当課や法人の事例や情報を共有・周知し、その重要性の認識ができるように徹底した。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	・センター運営に必要な人員配置を行い、看護職員については引き続き開館中の業務に加え、入浴サービス時間中は可能な限り、複数配置を実施した。 ・研修については、感染症予防をはじめとして、人権・高齢者虐待等に関するテーマを実施し、eラーニングを活用して同じ内容のものを全職員が受講した。 ・施設の維持管理については、引き続き点検業務を徹底した。
施設の設置目的に沿った事業の実施	・新型コロナウイルス感染症が落ち着きを見せ、緊急事態宣言の発出はなかったが、予防の観点からは重視し、入浴サービスにおいては抽選制や人数制限を継続した。 ・健康相談、貸室、指定管理者が実施する脳トレ教室などでは、人数制限を継続するなど、慎重に事業を展開した。
その他特筆すべき取組	・新型コロナウイルス感染症による様々な制限の中で、敬老行事については展示発表として実施し、生きがい支援につながるように取り組んだ。 ・美原老人福祉センターでは休止していた「グリーンカフェ(みはらカフェ)」を再開し、新メニューの開発にも取り組んだ。

イ 市による状況分析

入浴事業の看護職員の配置を工夫するなど、利用者の安全確保や感染予防の観点を重視し、抽選制や人数制限を続けることにより、新型コロナウイルス感染症の状況に応じた管理運営を実施している。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5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)	195,282	57,005	61,432	98,334	—
稼働率(単位:%)	東・大広間:86.9 北・やなぎ:88.3 美原・大集会室:89.5	東・大広間:53.5 北・やなぎ:40.0 美原・大集会室:61.6	東・大広間:72.5 北・やなぎ:46.0 美原・大集会室:80.5	東・大広間:73.6 北・やなぎ:68.4 美原・大集会室:86.6	—
利用者満足度(単位:%)	東:79.6 北:76.3 美原:72.0	東:68.1 北:68.4 美原:64.6	東:63.3 北:71.9 美原:57.3	東:51.7 北:58.8 美原:61.8	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	・利用者実態把握アンケートを実施し、結果を利用者に公表した。 ・各センターの結果を共有し、協議・精査を行い、管理運営の改善に努めたが、コロナ禍による制限下でのサービスとなり、積極的な改善・利用促進には至らなかった。
意見・苦情・要望等への対応	・意見・要望・苦情は常時真摯に受け止め、利用者の想いに寄り添うように心がけた。 ・速やかな対応に努めたが、対応が困難な事例については丁寧な説明を行い、理解を得るように努めた。
その他特筆すべき取組	・新型コロナウイルス感染症で実施できていなかった老人福祉センター交流事業として、「ノルディックウォーキング」を実施し、50名の利用者に参加いただくことが出来た。 ・令和3年度に引き続き、自主事業の「散策day～寄り道café」「いきいきかみかみ百歳体操」等、地域に根ざした活動に取り組み、好評を得た。

ウ 市による状況分析

施設利用者は令和2・3年度から大きく回復しているが、利用者満足度は低下傾向にある。老人福祉センター交流事業等を実施し、利用者の満足度向上を図る必要がある。自主事業を多く実施している美原老人福祉センターの利用者満足度は若干回復していることから、東・北老人福祉センターでも、より活発に自主事業を行い利用者満足度が向上する取組を期待する。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

指定管理者名		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (予算)
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	社会福祉法人 大阪府社会福 祉事業団
収入	指定管理料	139,999,000	134,443,995	132,173,030	142,882,000	142,960,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	2,743	2,151	2,330	154,185	0
合 計		140,001,743	134,446,146	132,175,360	143,036,185	142,960,000
支出	人件費	71,233,623	64,200,960	63,905,319	74,926,954	69,353,000
	委託料	24,461,067	21,574,811	16,387,565	18,289,793	19,850,000
	総支出額に占める 委託料の割合	17.8%	18.4%	14.2%	13.3%	13.9%
	修繕費	2,099,656	2,446,070	4,472,490	3,538,544	6,000,000
	光熱水費	20,768,717	14,621,413	16,128,783	23,136,219	24,616,000
	その他	19,076,790	14,147,644	14,773,329	17,676,490	23,141,000
合 計		137,639,853	116,990,898	115,667,486	137,568,000	142,960,000
収支差額		2,361,890	17,455,248	16,507,874	5,468,185	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)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (予算)
収 入	1,732,326	504,404	905,222	3,852,920	840,000
支 出	3,788,665	504,404	905,222	3,852,920	840,000
収支差額	-2,056,339	0	0	0	0
(市への納付金の額)	—	—	—	—	—

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	令和4年度はコロナ禍での休館期間は無く、入浴サービスも通年実施となり、エネルギー価格の高騰により光熱水費の大幅な所要増が見られる。人件費についても、体操などの対面事業の回数を増やすなど、各種事業の正常化に伴い、コロナ禍以前の支出状況に戻りつつある。
------------	--

ウ 市による状況分析

光熱水費の増加については、利用者が一定程度回復した影響もあるようだが、物価高騰の要因が大きいと考えられる。そのような状況下でも、効率的に運営を行い、当初から定められている指定管理料の中で経費削減の努力を行い、カフェ事業などの自主事業を通じて利用者へのサービス還元に取り組んでいる。

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
事故発生件数 (利用者の体調変化以外)	0件	3件

■ 利用者サービスの向上

指標	目標	実績
実利用者を増やし、定着させる取組 (令和6年度までに、60歳以上人口に占める実利用者数の割合を令和元年度比で2%(年0.5%)増加させる) ※東センター R1:5.14%→R6:7.14% ※北センター R1:2.62%→R6:4.62% ※美原センター R1:9.19%→R6:11.19%	東センター 6.14% 北センター 3.62% 美原センター 10.19%	東センター 3.40% 北センター 1.26% 美原センター 6.01%
高齢者の介護予防に資する取組 (介護予防に資する各種講座・教室等の開催回数)	月8回以上	12か月間達成

■ 収支

指標	目標	実績
経費削減に向けた取組	利用者サービスの増進に努めるとともに、最少の経費で最大の効果を上げるように適正な予算執行を図られているか。	物価高騰の影響を受け光熱水費が高騰しているが予算の範囲内で運営できている。

イ 市による状況分析

・事故発生件数は、東・美原老人福祉センターでは0件であったが、北老人福祉センターでは3件の転倒等の事故が発生したため、実績は目標未達成となった。発生した転倒事故については、階段等の段差の踏み外しや体調不良に起因する転倒、入浴時の立ちくらみに起因するものであったが、その後の救急対応などは適切に実施している。

・利用者サービスの向上は新型コロナウイルス感染症の影響で利用制限があり、実利用者数の目標は未達成となった。美原老人福祉センターにおいては「散策day～寄り道café」などの自主事業を積極的に行っており、他センターよりもやや高い実績となったと考えられる。

・経費節減は、物価高騰等の厳しい状況下で、予算の範囲内で工夫した運営ができている。

(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	・新型コロナウイルス感染症拡大防止による休館がなかった令和4年度は、感染予防を図りながら、利用促進に努め、少なからず利用の回復が実現した。 ・コロナ禍で停滞していた事業は再開し、一部事業においては、さらに内容を充実させたことで、更なる生きがい創出に寄与できたと考える。	・コロナ禍により実利用者数の目標は未達成であったが、施設の魅力向上に努め、利用者は回復傾向である。 ・老人福祉センター交流事業等を行うなど、利用者満足度の向上に努め、生きがい創出に寄与できている。
今後の取組	新型コロナウイルス感染症が少しずつ落ち着きを見せ、コロナ禍以前の事業展開が期待される中で、積極的にフレイル予防、認知症予防の事業に取り組み、さらに生きがいづくりに貢献する。	即座に新型コロナウイルス感染症以前の状況に戻すことは難しいと考えるが、積極的な自主事業の展開により新規利用者の獲得・定着に期待する。

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