

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	
令和4年4月1日から令和9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	83,994名(令和5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	<ul style="list-style-type: none"> ・公の施設としての公共性・公益性・中立性等を確保した上で、常に障害のある方をはじめとする利用者の視点やニーズを踏まえた管理運営を行った。 ・消防計画や危機管理マニュアルに基づき、全職員が適切に行動できるよう消防訓練、防犯研修を実施した。 ・個人情報保護に関しては、「情報管理の重要性」をテーマに研修を行い職員の情報管理に対する意識向上を図った。また、チェックリストを導入し個人情報漏洩防止に努めた。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ・障害福祉分野の豊富な知識や経験等を有する者を業務責任者とし、各センターには各業務に精通した者をセンター所長として配置することで、円滑かつ適切な業務の管理運営を図った。 ・職員と積極的にコミュニケーションをとり、適宜適切な助言・指導を行うことで知識等の習得、資質の向上を図るなど人材育成に取り組んだ。 ・施設維持管理については専門的知識を有する者に委託を行い、業務担当者等が受託者と緊密に連携を図りながら、業務仕様書に基づいた業務が遂行されるよう注力し、利用者の快適性・安全性の確保に努めた。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的である社会参加や交流の機会を創出するため、新型コロナウイルス感染症に十分配慮し、感染症対策を徹底した上で、アートセッション等各種事業を実施した。 ・各センターにおける各種研修等について対面とオンラインのハイブリッド開催を行うなど、繋がりを失うことのないよう参加可能な開催方法を工夫しながら実施した。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・本施設は主に障害のある方やその家族等が多く利用されることから、障害についての理解を深め、施設に親しみをもってもらい取組として、施設において小学生の作品展や自治会共催の献血を実施した。

イ 市による状況分析

- ・新型コロナウイルス感染症の影響はあったが、市と指定管理者で随時情報共有を行い、開催方法を検討しながら当初の予定通り事業を実施した。
- ・安全確保や職員配置等についても、仕様に基づき適切な管理運営を行うことができている。

(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	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	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	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	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	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)	104,067	42,783	37,708	74,468	—
稼働率(単位:%)	31.9	27.9	34.2	35.0	—
利用者満足度(単位:%)	81.3	84.9	84.7	80.9	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で減少した利用の促進策として、市民交流センターでは研修室利用方法のPR動画を作成し、生活リハビリテーションセンターでは利用対象地域の拡大等に取り組んだ。
意見・苦情・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・意見・苦情・要望は、主に意見箱や利用者アンケートから聴取し、意見箱については、共同事業体センター長会議で情報共有し速やかに回答を作成の上、1階の回答用の掲示板に掲出した。 ・利用者アンケートについても共同事業体センター会議で情報共有し、対応できるものからすぐに対応した。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・1階総合案内では、開館中、手話対応ができる職員を配置し、聴覚障害のある方にも対応できるよう取り組んだ。 ・海外からの視察等も含め、幅広く施設見学に対応した。

ウ 市による状況分析

- ・事業は予定通り実施できたものの新型コロナウイルス感染症の影響が、利用者数の増加及び回復においては大きな課題となっている。
- ・市と指定管理者で随時情報共有を行い、利用者数の増加に向けた取組や、生活リハビリテーションセンターの利用対象地域の一部拡大を実施し、今後の利用者数の回復を見込んでいる。
- ・利用者満足度については、令和3年度と比べると減少したが、事業をオンラインで実施したことにより他利用者とのコミュニケーションが取れなかったことが要因と考えられる。

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)
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		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	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	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	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	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	405,449,880	408,843,000	420,705,920	420,568,255	416,117,000
	利用料金	12,418,450	5,497,100	4,832,600	9,896,450	12,340,000
	負担金	3,542,424	2,610,296	2,159,152	2,179,666	7,034,000
	その他	51,813,795	37,966,495	36,065,061	38,778,174	52,317,000
合計		473,224,549	454,916,891	463,762,733	471,422,545	487,808,000
支出	人件費	298,638,185	293,702,006	315,814,377	316,160,110	313,243,000
	委託料	47,005,320	37,110,904	37,271,922	39,687,261	39,399,000
	総支出額に占める委託料の割合	10.3%	8.5%	8.0%	8.0%	7.9%
	修繕費	7,050,467	4,396,313	4,540,163	8,267,051	4,900,000
	光熱水費	41,110,444	37,149,721	49,672,867	64,678,753	67,576,000
	その他	62,507,561	62,153,872	61,329,470	66,843,772	74,349,000
合計		456,311,977	434,512,816	468,628,799	495,636,947	499,467,000
収支差額		16,912,572	20,404,075	-4,866,066	-24,214,402	-11,659,000
(市への納付金の額)		—	—	—	—	—
(徴収委託の場合の徴収額)		—	—	—	—	—

■ 自主事業 (無)

(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	54,239	—	—	—	—
支出	54,239	—	—	—	—
収支差額	0	—	—	—	—
(市への納付金の額)		—	—	—	—

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度については、節電対策として空調設定温度を変更するなどの取組を行ったが電気料金・ガス料金高騰の影響を受け支出が大幅に増加する結果となった。 利用料収入は利用者数の回復に伴いコロナ禍前の令和元年度と比較し、8割程度まで回復した。
------------	--

ウ 市による状況分析

<ul style="list-style-type: none"> 利用料金収入の減少と、光熱水費の高騰により、収支が大きく赤字となった。 利用促進及び収支改善への取組として、研修室の利用促進動画の作成や、生活リハビリテーションセンターの利用対象地域の一部拡大を実施している。 修繕費については、開所10年目を迎え、空調設備をはじめとするハード面が劣化しており、支出が増加している。

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3,000人以上	1,387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	95.0%
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	91.1%
堺市障害者スポーツ大会参加者数(スポーツセンター)	500人以上	316人

■ 収支

指標	目標	実績
経費の節減	年度収支計画書の1%削減	1.7%増加

イ 市による状況分析

- ・有責事故については、3件(うち個人情報に関するものは2件)発生し、目標を達成することができなかった。過去数年、引き続き個人情報に関する事故が発生しており、マニュアルの見直しだけでなく、人的ミスを防ぐハード面での抜本的な対策が必要である。また、市の報告体制についてもマニュアル化するだけでなく、職員全員の意識を向上する必要がある。
- ・利用者サービスについては、達成できなかった指標もあったが、多くが新型コロナウイルス感染症影響による活動自粛が大きな要因と想定される。事業運営は適切に行われていることから、今後の利用者数増を期待したい。
- ・収支については、光熱水費の高騰の影響により、目標を達成することができなかった。社会情勢の影響もあるが、引き続き対策可能な収支改善について対策を練ってもらいたい。

(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	<ul style="list-style-type: none"> ・有責事故が3件発生し、内2件は個人情報に関するもので再発防止のため研修を実施しチェックリストを導入した。 ・交流イベントの参加数については、目標の半数程度であった。しかし、昨年度比3倍となり新型コロナウイルス感染症の影響はあるものの少しずつ回復しつつある。 ・センター利用者満足度については達成できた。 ・収支の削減については主に電気料金、ガス料金の高騰の影響を受けるなど、社会情勢の影響を大きく受けた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・目標の達成に至らなかった項目については、有責事故を除いて社会的情勢の影響を大きく受けたことによるものであった。 ・個人情報の保護の取組は喫緊の課題として残っており、市及び指定管理者としても対策できる点であることから引き続き検討し、改善を図る必要がある。 ・事業の運営においては、内容や手法を随時検討し、対面とオンラインのハイブリッド方式等を取り入れ適切に行うことができたため、満足度は目標を達成している。その点においては大きく評価ができる。
今後の取組	個人情報漏洩の有責事故を昨年度に続き発生させてしまった。次年度は個人情報漏洩0件を必ず達成できるよう研修に加えて、チェックリストを使用してダブルチェックを徹底していく。また、物理的に誤送付を防ぐため共同事業体全センターに自動的にBCCで送信及びダブルチェックで送信できるシステムの導入に取り組んでいく。	有責事故については、主に個人情報に関するものが大半を占めている状況であることから、指定管理者と随時連携し、研修の実施やチェックリストの活用等の再発防止に向けた取組を行う。

評価基準	内容
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