

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和5年4月1日 から 令和6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	275,795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	・脳トレミニ講座や自主事業、健康教養講座ではテーマによっては定員を超えた参加希望があったが、抽選を行うなど、参加者が偏ることの無いよう配慮を行った。 ・新たに取り組んだ新規登録キャンペーンやワイワイ散策により利用者の増を実現させることができた。 ・美原・北センターでは卓球設備の新規導入や、東センターでは新たに映画鑑賞や笑劇場を導入し、利用者から大きく受け入れられた。 ・安全確保については、引き続き感染予防に取り組んだ。 ・個人情報保護については職員全員へ研修を行い、その重要性を改めて徹底させることができた。
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、全職員によるセンターの巡回を徹底し、看護職員は利用者の健康管理を中心に複数配置を行った。 ・研修については、認知症理解や感染症予防、人権、個人情報保護などを行った。 ・新規採用職員へ採用時の必須研修(対人援助、人権、ビジネスマナー、高齢者の理解など)を行い、スキルアップを図った。 ・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	・広く利用促進ができるように、従来の事業に加え、新たな自主事業(新規登録キャンペーン・ワイワイ散策)を企画した。 ・卓球設備の導入や映画鑑賞など、新企画に取り組む、好評を得た。 ・入浴サービスはコロナ禍での制限等がなくなり、自由に楽しんでもらえるようにした上に、水質等の安全性を確保するための消毒体制を徹底し、また風呂桶等の備品の改善を行った。
その他特筆すべき取組	・敬老行事については、コロナ禍以前の内容に戻り、演芸・展示両部門を企画し、多数の利用者で賑わい、好評を得た。 ・認知症カフェの内容については、再検討し、令和6年度の本格実施に繋げた。 ・3センター交流行事は令和4年度に続き実施し、「ふれあいコンサート」と題して、プロの音楽家を招き、3センターから120名もの利用者の参加を得ることができた。

イ 市による状況分析

・全職員によるセンターの巡回や、看護職員の複数配置など、利用者の安全確保や健康管理を重視しており、適切に管理運営を行っている。

・新型コロナウイルス感染症が5類に移行し活動制限が見直されたことで、施設の設置目的に沿った新規事業をより多く企画提案し、新規利用者の増加に繋げることが出来た。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6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)	57,005	61,432	98,334	112,927	—
稼働率(単位:%)	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	東・大広間:88.4 北・やなぎ:67.9 美原・大集会室:86.9	—
利用者満足度(単位:%)	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	東:43.4 北:41.2 美原:64.7	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進、自主事業	・利用者実態把握アンケートを実施し、その結果を利用者に公表した。 ・コロナ禍での制限がなくなり、新たな自主事業を企画した上に、センター独自の企画にも取り組み、利用者増に繋げることができた。
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とめ、利用者の思いに寄り添うよう心がけた。 ・引き続き速やかな対応に努め、対応の難しい問題については対話を重ね、丁寧に説明し、理解を促した。 ・意見箱に投函された意見については掲示板を利用し、その都度回答した。
その他特筆すべき取組	・新たな自主事業の開発(新規登録キャンペーン・ワイワイ散策)を行った上に、センター独自のレク企画(卓球・映画会等)を行い、幅広い利用者からの好評を得て、大きく受け入れられた。

ウ 市による状況分析

新たな自主事業の企画や、卓球の導入や映画鑑賞等の企画に取り組んだ結果、施設利用者は増加している。利用者満足度に関して、全回答者の約4割が無回答であったため、東・北センターの利用者満足度が低下傾向にあると言い切ることが出来ないが、「不満」と回答した利用者もいるため、回答内容を真摯に受け止め、アンケートや意見箱による利用者のニーズ把握を行い、より充実した事業を行うことで、利用者満足度が向上する取組を期待したい。

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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	【参考】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	134,443,995	132,173,030	142,882,000	142,960,000	142,960,000
	利用料金	0	0	0	0	0
	負担金	0	0	0	0	0
	その他	2,151	2,330	154,185	308,376	0
合 計		134,446,146	132,175,360	143,036,185	143,268,376	142,960,000
支出	人件費	64,200,960	63,905,319	74,926,954	77,162,868	69,353,000
	委託料	21,574,811	16,387,565	18,289,793	19,389,302	19,850,000
	総支出額に占める委託料の割合	18.4%	14.2%	13.3%	13.9%	13.9%
	修繕費	2,446,070	4,472,490	3,538,544	1,548,659	6,000,000
	光熱水費	14,621,413	16,128,783	23,136,219	22,289,637	24,616,000
	その他	14,147,644	14,773,329	17,676,490	18,886,012	23,141,000
	合 計	116,990,898	115,667,486	137,568,000	139,276,478	142,960,000
収支差額		17,455,248	16,507,874	5,468,185	3,991,898	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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	【参考】令和5年度(予算)
収 入	504,404	905,222	3,852,920	4,362,361	840,000
支 出	504,404	905,222	3,852,920	4,439,648	840,000
収支差額	0	0	0	-77,287	0
(市への納付金の額)	—	—	—	—	—

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務等	・令和5年度は、コロナ禍以前と同等あるいはそれ以上の事業展開ができた。設備等の改修はほぼ経年劣化によるものであったが、費用の嵩む修繕はなく、令和4年度に比べて修繕費が約200万減で終えることができた。 ・東センターではレジオネラ属菌の発生による臨時配管洗浄を行った。 ・その原因と考えられる水位計の消毒を徹底することが必須となり、3センターともに、週1回の消毒体制をとった。 ・美原センターでは、水位計配管からの水漏れが発生し、配管の交換を行った。
-------------	---

ウ 市による状況分析

物価や人件費高騰の影響を受け、支出が年々増えているが、効率的な運営を行うことで、指定管理料の中で経費節減の努力を行い運営できている。また、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	1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 6.64% 北センター 4.12% 美原センター 10.69%	東センター 3.61% 北センター 1.48% 美原センター 6.91%
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。	物価高騰の影響はあったものの、設備の点検等を徹底したことで、修繕等の支出を抑えることができた。

イ 市による状況分析

・東センターにて、塩素濃度測定や清掃作業等の実施内容に概ね不足はなかったが、結果としてレジオネラ属菌が検出され、数週間入浴事業の停止をしなければいけない事態となった。

・利用者サービスの向上について、目標は未達となっているが、新規事業を企画実施することで、実利用者は年々増加している。

・巡回や定期点検を徹底して行うことで、大きな故障を未然に防ぎ、修繕等の支出を抑えることが出来た。また、自主事業の実施や利用者からの要望に沿った備品や消耗品の購入など、限られた予算で利用者サービスの増進を図る効率的な運営を行っている。

(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の影響は少なくなったが、感染症予防を実施しながら、本来の事業を制限なく実施できた。また、新たな取組の開発により、利用者増に寄与することができた。	新規事業などの実施など、精力的に利用者増に向けた取組を展開し、着実に利用者数は増加している。定期巡回や感染予防など、利用者の安全を第一にした運営を行っており、安心した利用に繋がっていると考えられる。
今後の取組	利用者の固定化を防止するための新たな取組の開発を進め、高齢者のフレイル予防・認知症予防等に取り組み、生きがいの創出に繋げたい。	現状に満足することなく、積極的に事業展開することで、新規利用者の獲得や満足度の向上に期待する。

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