

令和元年度 門真市老人福祉センター・門真市高齢者ふれあいセンター・
 門真市地域高齢者交流サロン 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】：平成30年度

1. 総則

指定管理者	社会福祉法人 晋栄福祉会
事業期間	平成 26年 4月 1日 ~ 平成 31年 3月 31日
管理体制	常勤職員 2名 非常勤職員 5名 清掃スタッフ 5名
職員の勤務状況	常勤職員 8:30~17:30 非常勤職員 8:30~17:30 清掃スタッフ 8:30~17:30

2. 施設のサービス水準

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
運 営 業 務	開館日・時間	9時~17時30分 休館日は①日曜日及び祝日 ②12月29日~1月3日	老人福祉センター・ふれあいセンターにてヘルストロンを常設し、時間単位で利用。 サークル活動への支援。 囲碁・将棋・ビリヤード等、個人利用者への対応。 各種生涯学習として講座開催。	新しいサークル活動や自主事業を増やしていくことによって登録者数や来館者数をキープした。
	受付・案内	新規利用者の受付、更新手続き、サークル利用者の登録の管理及び受付、管理、相談業務。	これまで利用実績のあるサークルの継続および新たなサークルの登録及び利用あり。	3施設のPRを職員自ら行い新たなニーズによりサークル誕生に寄与し、利用の増加につなげた。
	料金設定	3施設の利用に関しては無料。	無料継続。 コピーの要望があれば、コピー代1枚10円を頂いている。	新たに利用される方には、説明を怠らず行った。
	広報・宣伝	日頃から声掛けや提案に関して、情報の共有化のため、センター内の掲示を行う。 毎月、スケジュール表を作成し、利用者のみならず、高齢者への情報発信を行う。	アンケートの実施や日頃から必ず一声かけ、意見が述べられる雰囲気作りを行った。センターだより（スケジュール表）は必ず月1回作成し、利用者のみならず配布し、新規利用者獲得のためにも広報・宣伝を行った。	いつも、声をかけることにより、利用者と良好な関係性が確立できた。 新たな催しは、積極的に声かけや館内案内し、PRに努めた。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設維持管理業務	清掃・保守点検	清掃は委託業者ではなく、職員が行う。 設備等は、保守点検を行い利用者の安全をはかる。	毎日開館30分前から職員全員で館内一斉清掃及び消毒を実施した。 開館後は利用者の妨げにならないよう清掃スタッフが清掃及び屋外の清掃や草花の手入れを行った。 日頃から職員が草抜きや芝刈りを行い、周りの民家への配慮を欠かさず行っていた。また、毛虫駆除の薬剤散布は年に2回、ふれあいセンターの剪定は2年に1回業者に来てもらっていた。 保守点検は専門業者と保守契約を結び、事前に打ち合わせの上、行った。	毎日の清掃及び館内の生花により利用者から「気持ちよく楽しく過ごせて癒されてる」との声がよく聞かれる。1日中おられる利用者も増えている。 保守点検は、それぞれの契約事項に基づき、行っている。
	修繕	その都度門真市と双方で協議する。	<ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいセンターの障がい者ブロックの修繕 ・交流サロン、外からトイレの窓に石を投げ込まれ窓ガラスを割られ、修理する。 ・老人福祉センターで漏水があったが、原因特定に時間がかかった。原因は水道管の老朽化によるもので、修繕をした。 	必要な箇所の修繕を行う。 規模の大きな修繕が増えつつあり、計画的な修繕が今後、必要となる可能性がある。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数・利用料金	門真市民の60歳以上	平成30年度平均利用者数 老人福祉センター 156人/日 ふれあいセンター 52人/日 交流サロン 16人/日	前年度に比べ、3施設とも利用者は横ばいとなっている。
	利用率	具体的数字は、掲げていない。 利用率を高める。	新たにできたサークルの料理教室、七宝焼きなどの人数集めの為、積極的に声かけや掲示を行うことで、利用者確保に努めた。	サークル、イベントなど、全体的に例年通り、参加者多数となっている。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
自主事業	盆踊り（8/28）	生活の楽しみ、夏のイベントを行う。	老人福祉センターにて行った。職員も浴衣を着て、雰囲気作りを行い、皆で楽しんだ。 参加者 100人	ポスターなども貼り、毎年恒例のイベントとして、利用者の方にも楽しみにして頂いており、多くの方に参加して頂けた。生の音頭取りと歌で、大変喜ばれた。
	ミニ音楽会（10/23）	生活の楽しみや趣味の一つとして行う。	参加者 60人	門真市在住のピアノ奏者の吉田先生からの声かけで行われた音楽会で、ピアノとエレピアンの生演奏が聞けて参加者の方からは喜ばれた。
	お茶会（1/18）	生活の楽しみや趣味の一つとして行う。	老人福祉センターにて行った。 参加者 100人	普段、お抹茶に接することがない方にも楽しんでいただき、市長や市議会議員の方も一緒に楽しんでいただけた。
	世代間交流（2カ月に1回）あおぞら保育	利用者と乳幼児のふれあい及び子育て世代との交流を図る。	ふれあいセンターで2カ月に1度行われるあおぞら保育に毎回15人程度の方が参加された。 それ以外に老人福祉センターでも子育て世代との交流を年1回行っている。	母親同士の交流はもちろん普段接することが少ない世代と交流することでそれぞれの利用者に変えていただけた。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
その他	職員研修	・感染症予防研修会 ・褥瘡研修 ・介護食研修 ・人権研修	法人の様々な研修に参加して学んだ。	職員の対応については、アンケート調査からも一定の好評をいただいているが、今後とも維持できるよう、研修を行っていく。
	個人情報保護	個人情報の保護に関する法律及び門真市個人情報保護条例の規定に準拠。	個人で持っていただく利用証など普段多く取り扱うものは特に細心の注意を図るようにしている。	個々の職員によっては、個人情報の重要性や扱う重さへの理解の差があったが埋められつつある。
	情報公開	市の条例及び、法人の開示方式により行う。	市への書類報告及び館内において掲示を行う。	アンケートによる質の向上を図ると共に掲示することにより職員の意識の向上に努めた。
	緊急対応	防災・防犯・安全対策。	避難訓練を年2回行う。交流サロンでも消防訓練を行い、消防署より消防隊の方に来て頂き、様々なことを学んだ。	サークル利用者、老人クラブの方の協力で大勢参加して頂き、緊張感のある訓練となった。改めて、災害について考える場となった。

事業達成度評価 コメント

各施設で、様々な工法や周知を行うことで、3施設とも利用者数を維持できている。昨年度始めたふれあいセンターの農園サークルは、様々な野菜や果物を栽培、収穫し、それを食べるということで、サークル参加者以外にも、楽しんでもらった。また、今年度新たに開催した料理教室では、一人暮らしの方にも参加頂き、作るだけでなくみんなで食べる楽しみも出来、喜ばれたが、特に料理経験のあまりない男性利用者には大変喜ばれた。七宝焼きの作成も陶芸より身近で老人福祉センターを場にして楽しむきっかけを作ることができている。

事業達成度評価

B

凡例：事業達成度評価の区分

- A：協定事項等に定める水準を上回っている
- B：協定事項等に定める水準と同程度である
- C：協定事項等に定める水準を満たすことができなかった

（2）利用者満足度の分析・評価

	項目	回答結果・対応状況	分析
1 利用者アンケート調査	実施方法 回答者数	3施設とも来館時、直接配布 (回答数 250)	
	施設・設備の充実度	〈清掃〉 大変良い 100人 良い 90人 普通 60人 悪い 0人	7割の方が良いと感じており、満足して頂いていると思われます。
	施設の利用のしやすさ	〈交通手段・時間〉 徒歩 80人 自転車 150人 その他 20人	ほとんどの方が徒歩又は自転車で来ている。 ふれあいセンターは、男性が車、女性は自転車で15～30分かけてきてくれる。
	職員の対応・態度	〈挨拶〉 大変良い110人 良い100人 普通40人 悪い・大変悪い0人 〈態度〉 大変良い110人 良い100人 普通40人 悪い・大変悪い0人	8割の方が良いと感じておられ、満足して頂けるとと思われます。
	利用料金		
	利用時間	〈利用回数〉 週4回以上 70人 週2～3回 60人 週1回 40人 月1回 50人 月2回 20人	半数の方が、週2日以上の利用していることがわかる。
	実施事業の充実度		
	2. 市民等からの意見・要望等	主な意見・要望等の内容	対応状況等
ヘルストロンの時間を4台共同にしてほしい		ヘルストロンの製造業者より、時間設定されているため、出来ない旨をお伝えてます。	
ふれあいの駐車場を増やしてほしい		市と相談しましたが、すぐには困難とのことです。	
ふれあいのカラオケを通信カラオケにしてほしい		今年度では難しい為、次年度につなげるようにした。	
ふれあいのお茶会をしてほしい		お茶会に来て下さるボランティアの方々の足がないのと日程合わなかった為、できなかった。	

利用者満足度評価 コメント

アンケート結果からは、概ね良い評価と頂いているが、要望等はまだまだたくさんあり、対応できることはしてきたが、難しいこともたくさんあった。また、複数のセンターを利用して頂くことで、解消できることは、声かけ等で解消してきた。

(3) 収支状況の分析・評価

(単位：千円)

収入の部

		予算額	実績額	実績 - 予算	備考	
委託料		24,291	24,291	0		
利用料金等	施設利用料			0		
	事業収入			0		
					0	
					0	
					0	
	雑入	300	1,074	774		
収入合計		24,591	25,365	774		

支出の部

(単位：千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算 - 実績	備考
人件費	給与費	15,208	16,890	-1,682	
	福利厚生費		246	-246	
	法定福利費		844	-844	
	賃金等			0	
事務費	印刷費	88	24	64	
	通信費	98	263	-165	
	保険料	100	39	61	
	事務用品費	253	534	-281	
	旅費交通費		2	-2	
	賃借料	968	7	961	
管理費	業務委託費	3,867	1,816	2,051	
	光熱水費	2,976	3,518	-542	
	修繕費	317	40	277	
	燃料費	108	63	45	
物件費	備品購入費	608	970	-362	
事業費	事業費		117	-117	
公租公課	租税公課			0	
支出合計		24,591	25,373	-782	

収支（実績ベース）

25,365 - 25,373 = -8

収支状況評価コメント

予算よりも経費がかかったが、全体の収支としては若干のマ이너にとどまった。