

令和2年度 老人福祉センター/高齢者ふれあいセンター/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】：令和元年度

1. 総則

指定管理者	株式会社ビケンテクノ
事業期間	平成31年 4月 1日 ~ 令和4年 3月31日
管理体制	常勤職員 2名 非常勤職員(パート)5名 派遣社員 4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 派遣社員 13:30~17:30(老人福祉センター)、8:30~11:30(ふれあいセンター)、 開館作業及び清掃作業1時間(交流サロン)

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	①開館日：日曜・祝日及び年末年始(12月29日~1月3日)を除く毎日 ②開館時間：午前9時から午後5時30分まで	左記の内容で実施。 開館日数：267日 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、3月4日~3月31日まで臨時休館	新型コロナウイルス感染症による影響で28日間の臨時休館となった。
	受付・案内	新規利用者の受付登録、既存利用者の更新手続き 団体・サークルの登録管理、貸室業務、相談等、レクリエーションの実施	利用者に対する問合せ対応、各種相談、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションに関する自主事業を実施。	従来は紙による利用者の管理を行っていたが、データによる管理に切り替えた。 また、老人福祉センターでは利用証にバーコードを使った入館履歴を記録するようにしている。
	料金設定	市条例に基づき市内在住の60歳以上の利用者に対して利用無料	無料継続。 コピーサービスや飲料販売などを実施。	コピー料金やコーヒー類の設定料金は据え置き、ペットボトル類は一般的な自動販売機より安価な値段で提供している。
	広報・宣伝	チラシやポスターなどの配布、掲示及び回収 パンフレット・ホームページの作成及び運用	センターだよりを毎月1回発行している。 パンフレット及び利用の手引きを作成し、各館に配布している。 敬老月間行事として敬老の集いを企画し、パンフレットを作成し、利用者やホームページで広報を行った。	センターだよりは今年度からカラー刷りで見やすい紙面を心がけている。 パンフレット及びホームページも新たに3施設毎に作成し、運用を行っている。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設維持管理業務	清掃・保守点検	施設を清潔に保ち、快適な空間を維持できるように清掃を行う。 各施設において機械警備を行う。 施設の適切な運営のため、設備等に関する維持管理を行う。	清掃は門真市シルバー人材センターから清掃スタッフを派遣している。 また自社スタッフによる清掃も行っている。 保守点検は仕様書のとおり実施。	ふれあいセンターの草刈り作業が想定よりも手間が掛かっている。今後はこのスペースの利活用も含め、検討していきたい。
	修繕	市と事前に協議し、修繕を行った場合は市に報告すること。	①老人福祉センター ・消火器ボックス取替 ・身障者用トイレウォシュレット修理 ・教養娯楽室LED照明器具更新工事 ・ビリヤードクロス貼替 ・男子トイレ縦便器目皿取替 ②交流サロン ・GHP空調機漏水点検調査	交流サロンの空調機漏水については、構造的な原因と経年劣化な原因もあり、抜本的な配管工事が必要となる。（貴市に工事予算申入れ済）

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	門真市在住の60歳以上	年間利用者数 ①老人福祉センター：41,126名(45,444名) ②ふれあいセンター：14,872名(15,689名) ③交流サロン：4,370名(4,858名) 利用料金：なし ※カッコ内はH30年度実績	H30年度と比較して、2月までの利用者数累計は、老人福祉センター及び交流サロンは横ばい、ふれあいセンターは増加したが、新型コロナウイルス感染症による影響で臨時休館となり、前年度比較で5～10%の減少となった。
	利用率	具体的な数字は記載なし	①老人福祉センター：66.0% ②ふれあいセンター：31.9% ③交流サロン：66.1%  ※H30年度は統計資料無し	和室の利用状況が低迷しているため、利用率が伸びない原因となっている。和室の使い方を限定せず、様々な使い方を模索していきたい。

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	健康のつどい「うた広場」	健康の増進、教養の向上及びレクリエーションに関する事業の企画及び実施	老人福祉センター主催 6月3日実施	利用者から好評いただいている。楽しく体を動かすことで健康の増進やコミュニケーションの円滑化にも役立っている。
	感謝のつどい	同上 (9月実施予定)	老人福祉センター主催 9月14日実施 327名参加	今年度から初めて開催した。様々な催しや利用者による発表・展示や地元の企業・保育団体も参加いただき、賑わいのある1日となりました。
	クリスマス交流会		老人福祉センター主催 12月18日実施 45名参加	季節感のある歌声喫茶として実施。お汁粉を振る舞うなど、利用者同士が和気あいあいと楽しまれていた。
	新春お茶会		老人福祉センター主催 1月31日実施 52名参加	門真市長をはじめ、市議会議員や一般の方もお正月のひと時を楽しんでいただきました。
	映画上映会		ふれあいセンター主催 7月27日、8月31日、9月28日、10月26日、11月30日、12月28日、1月25日	毎月、新旧の映画を放映している。今後も利用者の要望やニーズに応じていきたい。
	女性のための麻雀教室		ふれあいセンター主催 7月開始、毎週火曜及び金曜実施	ほとんどの参加者が未経験者だったが、健康マージャンの楽しさや認知症予防にも効果があり、利用者同士の交流も深まっている。
	うた声喫茶		ふれあいセンター主催 10月29日、11月29日、12月24日、1月30日実施 平均18～19名程度の参加者	利用者から好評いただいている。今後はカラオケ機能にある健康体操も取り入れた内容を検討している。
	いきいき百歳体操		第5地域包括支援センターとの共催 1月21日	ロビーでの開催ということで利用率に関係しないが、新規利用者の獲得に貢献している。
	感謝のつどい	同上 (3月実施予定)	ふれあいセンター主催 3月14日実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症による臨時休館により中止となった。	

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	施設の管理運営に必要な研修を実施すること	接遇マナー、人権、ハンディキャップ、コンプライアンス、SNSに関する研修を実施	特に接遇マナーは施設を印象づける大事な要素であり、今後もマナー向上に努めていく。
	個人情報保護	個人情報保護を徹底すること	従業員研修にて個人情報保護研修を実施 個人情報保護マニュアルを配布	全スタッフが理解している。
	情報公開	市条例等に従い情報公開にあたる	情報公開請求は無かった	情報公開請求があれば、積極的に対応していく。
	緊急対応	非常災害、事故等の緊急事態発生に備え、具体的な対応計画を定め、緊急時の連絡先等をあらかじめ報告するとともに、避難・救出その他必要な訓練を定期的に実施すること	緊急時対応マニュアルを作成し、従業員研修で全スタッフに周知している。 消防避難訓練を年2回実施。 また、新型コロナウイルス感染症による休館期間中は、再開に向けての準備に取り組んだ。	全スタッフが理解している。 消防避難訓練では、門真市消防局による立会いや利用者を交えた消火訓練も実施している。 新型コロナウイルス対策として、三密を避ける方策などスタッフ全員で考え、対策を講じている。

事業達成度評価 コメント

今年から新しい指定管理者として、様々な事業や管理方法の改善に取り組んできました。利用者数では期中累計で老人福祉センターと交流サロンはほぼ横ばいとなりましたが、ふれあいセンターは増加に転じました。3月から新型コロナウイルス感染症による臨時休館という結果になってしまったが、来年度以降に手応えを感じている。

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
実施方法 回答者数	3施設とも来館時、直接配布（※2020年8月実施） 回答数 老福：63人、ふれあい：61人 サロン：30人	
施設・設備の充実度	〈老福〉※回答なしを除く 施設) 満足37% ほぼ満足33% 普通25% やや不満0% 不満3% 設備) 満足17% ほぼ満足35% 普通35% やや不満0% 不満0% 〈ふれあい〉※回答なしを除く 施設) 満足36% ほぼ満足34% 普通23% やや不満5% 不満0% 設備) 満足28% ほぼ満足33% 普通28% やや不満5% 不満0%	サロンを除き、7割の方が満足と感じられている。 サロンは駐輪スペースにおける屋根の設置要望が以前からあり、今後、貴市と相談の上、対応を検討していきたい。
施設の利用のしやすさ	〈老福〉※回答なしを除く 自転車69% 徒歩20% 車・バイク5% 公共交通機関0% 利用しやすい60% 普通33% 利用しにくい0% 〈ふれあい〉※回答なしを除く 自転車64% 徒歩34% 車・バイク2% 公共交通機関0% 利用しやすい44% 普通52% 利用しにくい2% 〈サロン〉※回答なしを除く 自転車64% 徒歩34% 車・バイク2% 公共交通機関0% 利用しやすい50% 普通40% 利用しにくい0%	3施設とも自転車の利用が6割を超えている状況。 立地的に市内中心部から離れたふれあいセンターが利用しやすいと回答があったのは地域密着型の施設となっている傾向がある。
職員の対応・態度	〈老福〉※回答なしを除く 満足40% ほぼ満足27% 普通24% やや不満1% 不満0% 〈ふれあい〉※回答なしを除く 満足33% ほぼ満足36% 普通23% やや不満3% 不満2% 〈サロン〉※回答なしを除く 満足13% ほぼ満足30% 普通44% やや不満0% 不満0%	満足、ほぼ満足の3施設平均は約60%となった。まだまだ改善の余地があり、より一層の顧客満足度の向上に取り組んでまいります。
利用料金		
利用時間	〈老福〉※回答なしを除く 毎日14% 週3回17% 週1回13% 月1回48% 2~3ヶ月に1回5% 1日8% 半日36% 1時間程度41% 30分程度13% 〈ふれあい〉※回答なしを除く 毎日16% 週3回25% 週1回23% 月1回29% 2~3ヶ月に1回5% 1日7% 半日39% 1時間程度36% 30分程度16% 〈サロン〉※回答なしを除く 毎日3% 週3回13% 週1回47% 月1回3% 2~3ヶ月に1回0%	新型コロナウイルスの影響等により、滞在時間が1時間以内が半数を占める結果となった。 利用日数について、前年度と比較して週1回以上の割合が約70%から44~64%に減少している。
実施事業の充実度	感謝のつどい（2019年9月実施） ・とても楽しかったです。（回答多数） ・初めて来ました、また参加させていただきます。 ・楽しい時間をありがとうございました。 ・歌声良かったです。 ・体操良かったです。 ・幼児の泣き声も懐かしかったです。 ・マジック楽しめました。 ・さらっとご飯美味しかったです。 ・初めて来ましたがきれいな所でした。 ・沢山の人がびっくり、皆さんすごく楽しまれて笑顔があふれて。 ・ネイル、ハンドマッサージのメ切時間が早かった。 ・普段将棋をする相手がいないので、将棋コーナーがあつて楽しかった。 ・来年以降もよろしくお願いします。	この他にも各種イベントを実施、ご好評をいただいています。 また、この他にふれあいセンターでの自主事業実績も別紙添付いたします。
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
	老人福祉センター 2F 教養娯楽室の扉が開けづらい	前指定管理時代から修理要求をされていたとのこと。戸車を調査し、部品取りよせ交換済
	老人福祉センター 大集会室のカーオケの音がうるさい	調査した結果、利用者が排煙窓を開放した状態で歌を唄っていた為、カーオケ利用時における注意喚起と排煙窓を触らないように工夫した。
	ふれあいセンター 害虫防除の薬剤散布を止める	近隣住民からの苦情で、直接ご本人にお会いして説明するも理解を得られず、市と相談して作業を取り止めた。
交流サロン 屋根付き駐輪場が欲しい	限られた修繕予算の為、市との検討課題とする。	

利用者満足度評価 コメント

新型コロナウイルスの影響等により、利用者の利用も前年度比較して5割程度と少ない状況で十分なアンケートを回収できなかったが、施設の運営に関するご指摘や期待の声が高いことを感じられた。  
昨年、9月に実施できた老人福祉センターの「感謝のつどい」も、ふれあいセンターでは臨時休館によって中止せざるを得ない状況となった。  
Withコロナの時代に合わせた施設運営を行いながら、さらなる利用者満足度の向上を目指していきたい。

(3) 収支状況の分析・評価

収入の部

(単位：千円)

		予算額	実績額	実績 - 予算	備考	
委託料		28,591	28,591	0		
利用料金等	施設利用料			0		
	事業収入			0		
					0	
					0	
	雑入	0	834	834	飲料販売等	
収入合計		28,591	29,425	834		

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	17,607	16,462	1,145	
	福利厚生費			0	
	法定福利費			0	
	賃金等			0	
事務費	印刷費	40	129	-89	
	通信費	262	353	-91	
	保険料	27	17	10	
	事務用品費	501	668	-167	
	旅費交通費		2	-2	
	賃借料	1,286	1,121	165	
管理費	業務委託費	4,662	5,701	-1,039	
	光熱水費	3,085	3,262	-177	
	修繕費	436	317	119	
	燃料費	65	26	39	
物件費	備品購入費	347	261	86	
事業費	事業費	273	127	146	敬老イベント
公租公課	租税公課	26	0	26	自動販売機行政財産使用料等
雑支出		0	751	-751	飲料購入等
支出合計		28,617	29,197	-580	

収支（実績ベース）

29,425 - 29,197 = 228

収支状況評価コメント

ほぼ指定管理料の範囲内で運営管理を行うことができた。