

令和3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2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

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：239日 ※緊急事態宣言発令による、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、4月1日~6月7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、54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。	利用者に対する問い合わせ対応、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	PCデータによる利用者の管理を行っている。 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	市の条例に基づき、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。 施設パンフレット・ホームページの作成及び運用。	センターだよりを毎月一回発行している。 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たり、ホームページを利用して広報を行った。	センターだよりはカラー刷りで、見やすい紙面になるように心掛けている。 パンフレット及びホームページも3施設ごとに作成し、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日常清掃を実施。 休館日において定期清掃を行う。（年2回） 施設の適切な運営のため、設備等に関する保守点検を専門業者に委託し、実施。 各施設において機械警備を行う。 樹木への防虫薬剤散布及び剪定作業を実施。	日常清掃は門真市シルバー人材センター清掃スタッフの派遣を受けている。ただし、臨時休館期間中は利用者が来館しない事情を考慮して派遣を中断し、自社スタッフによる日常清掃を行った。 保守点検は仕様書の通り実施。 防虫薬剤散布（8月） 除草作業（7月、10月）	清掃作業、設備保守点検ともに仕様書の通り実施できている。
	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 ・サイドスタックテーブル60個の、 ストッパー付きキャスターの取り替え。 ・剪定工事 ②高齢者ふれあいセンター ・窓用エアコン設置（事務所用） ・電気釜修理（クラフトルーム） ③交流サロン ・女性用トイレ洋式便器漏水修理	利用者の安全を考慮し、老朽化した設備が原因の思わぬ事故を未然に防ぐための修繕を行った。

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歳以上の方	年間利用者数 ①老人福祉センター：24,743名 (41,126名) ②ふれあいセンター：8,861名 (14,872名) ③交流サロン：1,706名(4,370名) 利用料金なし ※カッコ内は令和元年度実績	緊急事態宣言による臨時休館が影響し、前年度より減少となった。コロナ禍でも可能な限りの講座は実施したが、やむをえず中止となってしまったイベント等が利用者の減少に大きく影響している。
	利用率	具体的な数字は記載なし	①老人福祉センター：49.6% (66.0%) ②ふれあいセンター：19.3% (31.9%) ③交流サロン：34.9%(66.1%) ※カッコ内は令和元年度実績	利用者数の減少に伴って、利用率も前年度比で減少となった。弊社の他施設から卓球台を搬入して活用するなど、利用率の向上を図っている。

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	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 緊急事態宣言発令に伴う休館措置により中止。	新型コロナウイルスの、飛沫感染防止の観点から中止。
	感謝のつどい（感謝の手紙）	同上	老人福祉センター主催 9月1日～9月30日の1か月間、感謝の手紙を展示。 ※例年の「感謝のつどい」に代わり、新型コロナウイルスの影響がないよう対策を取った敬老イベントを実施。	前年度より規模を縮小しての開催。 市と協議のうえ「感謝のつどい」に代わる、新型コロナウイルスの対応をとったイベント。 利用者からは好評。（参加延べ人数350名）
	クリスマス映画会		老人福祉センター主催 昨年度は歌声喫茶とぜんざいのふるまいを行ったが、新型コロナウイルスの影響により今年度は映画会に変更し、実施。	午前・午後の計2回の上映で、参加人数は計16名。
	新春映画会		老人福祉センター 1月30日の実施予定が、3月30日に延期して実施。 ふれあいセンター 1月27日の実施予定が、3月27日に延期して実施。	前年度は“新春お茶会”として、利用者や一般の方にお正月のひとときを楽しんでいただいたが、新型コロナウイルスの影響により映画上映会に変更となった。 （参加人数） 3/30老福:11名 3/27ふれあい:9名
	映画上映会		ふれあいセンター主催 10・11月実施。	毎月一回の実施予定が緊急事態宣言による休館等の影響もあり、10・11月のみの開催となった。 （参加人数） 10月:28名 11月:18名
	女性のための麻雀教室		ふれあいセンター主催 新型コロナウイルスの影響により、4月～2月まで中断。 3月より開催	健康のための麻雀の楽しさや、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。 （参加延べ人数87名）
	歌声喫茶		ふれあいセンター主催 新型コロナウイルスの影響により中断中。	新型コロナウイルスの、飛沫感染防止の観点から中断中。
	いきいき百歳体操		第5地域包括支援センターとの共催 ふれあいセンターの主催であったが、今年度から老人福祉センターにおいても少人数での実施。	ふれあいセンターの主催ではあったが、今年度1月より老人福祉センターにおいても開催する運びとなった。少人数での実施。 （実施回数・参加延べ人数） ふれあい:27回・192名 老福:11回・237名
	感謝のつどい（ふれあい作品展）	同上	ふれあいセンター主催 感謝のつどいに代わるイベントとして、文化系サークル・個人利用者の作品展を開催した。 開催期間：3月13日～19日	前年度は臨時休館による中止となったが、今年度は何とか実施したいと思案した結果、ふれあい作品展を開催した。カラオケ等の文化系サークル以外の利用者には、今後の社会情勢を鑑みて開催を検討することで了承をいただいた。 （参加延べ人数423名）
	ピンポン自習室		ふれあいセンター・老人福祉センター主催 一部利用者からの要望に応え卓球台を設置。 空いている時間に利用いただいている。	利用者からは「運動不足解消にちょうど良い」と好評。 最初は1台の設置だったが、もう1台追加し利用率の向上につながっている。 （実施回数・参加延べ人数） ふれあい:146回・879名 老福:9回・15名
	初めてのデッサン教室		ふれあいセンター主催（全4回） 1月からの実施予定であったが、新型コロナウイルスの影響により3月に開始となった。	参加した方へのアンケートでは、「昔を思い出し楽しかった」「今後も続けてほしい」など好評を得た。 （参加人数14名）
	写経、写仏教室		ふれあいセンター主催（全4回） 1月・3月に各1回主催。 残り2回は延期となっている。	参加者の作品は、ふれあい作品展の際に展示し、利用者喜んでいただいた。 （参加人数） 1月:14名 3月:13名
ネイルアート・カラーセラピー		ふれあいセンター主催 12月・3月に一回ずつ実施。	老人福祉センター勤務の女性スタッフを講師として招き、実施。 （参加人数） 12月:14名 3月:5名	

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付ける大事な要素であり、今後もマナー向上につなげていく。
	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	情報公開請求はなかった	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て、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実施すること	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため、来館時の検温・消毒、次亜塩素酸水の噴霧、飛沫感染防止フィルムの設置、座席の間隔を開ける等の対策を行っている。 ・臨時休館が解除になる準備期間において、開館を伝える手紙を作成し、各サークル宛に郵送した。 ・建築設備定期調査において、非常照明装置の不点灯の指摘があったため、本社設備員の協力を得て、全ての箇所のバッテリーの交換を完了した。（老福、ふれあい） ・消防設備点検において、消火器の経年劣化（耐圧）の指摘があったため、交換した。（老福、ふれあい） 	<ul style="list-style-type: none"> ・消防避難訓練では、門真市消防局による立会や、利用者を交えた消火訓練も実施している。 ・利用者の協力もあり、新型コロナウイルス感染拡大防止を徹底できた。 ・建築設備定期調査、消防設備点検にて指摘された事項を改善し、緊急時に備えた施設の安全性を保っている。

事業達成度評価 コメント

前年度から引き続き、新型コロナウイルスの影響を大きく受けた一年間だった。自主事業に関しても、前年度より数多く実施したいと考えて発案したものもあるが、新型コロナウイルスの影響で中止や延期などの対応となっている。必然的に利用者の減少にもつながってしまっているが、その中でも卓球や新規自主事業に参加していただいた利用者には好評を得ており、今後の社会情勢もあるが、制限なく自主事業を開催できることを想定すると、良い結果が出るような手ごたえを感じている。

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 ※2021年3月実施 回答数 老福：213人 ふれあい：61人 サロン：51人	
施設・設備の充実度	〈老福〉※回答なしを除く 施設) 満足32% ほぼ満足33% 普通29% やや不満0% 不満2% 設備) 満足28% ほぼ満足32% 普通35% やや不満2% 不満0% 〈ふれあい〉※回答なしを除く 施設) 満足31% ほぼ満足46% 普通21% やや不満0% 不満0% 設備) 満足26% ほぼ満足36% 普通30% やや不満0% 不満0% 〈サロン〉※回答なしを除く 施設) 満足41% ほぼ満足33% 普通24% やや不満2% 不満0% 設備) 満足35% ほぼ満足33% 普通28% やや不満0% 不満0%	6~7割の方に満足して利用していた だいている。 今後も快適な環境を提供できるように する。
施設への来館方法 施設の利用のしやすさ	〈老福〉※回答なしを除く 自転車62% 徒歩29% 車・バイク8% 公共交通機関1% 利用しやすい61% 普通34% 利用しにくい3% 〈ふれあい〉※回答なしを除く 自転車64% 徒歩31% 車・バイク3% 公共交通機関0% 利用しやすい57% 普通34% 利用しにくい2% 〈サロン〉※回答なしを除く 自転車59% 徒歩38% 車・バイク3% 公共交通機関0% 利用しやすい65% 普通35% 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。 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47% ほぼ満足25% 普通27% やや不満0% 不満0% 〈ふれあい〉※回答なしを除く 満足41% ほぼ満足38% 普通18% やや不満2% 不満0% 〈サロン〉※回答なしを除く 満足31% ほぼ満足37% 普通26% やや不満0% 不満0%	満足、ほぼ満足の3施設平均が約7割 となった。 現状に満足せず、より一層の顧客満 足度の向上に取り組んでいく。
利用料金		
利用頻度 利用時間	〈老福〉※回答なしを除く 頻度) 毎日20% 週3回13% 週1回15% 月1回48% 2~3ヶ月に1回2% 年に数回0% 時間) 1日8% 半日44% 1時間程度32% 30分程度14% 〈ふれあい〉※回答なしを除く 頻度) 毎日12% 週3回25% 週1回33% 月1回20% 2~3ヶ月に1回2% 年に数回2% 時間) 1日13% 半日34% 1時間程度26% 30分程度18% 〈サロン〉※回答なしを除く 頻度) 毎日20% 週3回63% 週1回14% 月1回4% 2~3ヶ月に1回0% 年に数回0% 時間) 1日0% 半日63% 1時間程度33% 30分程度2%	前年度に引き続き、新型コロナウイルスの 影響か、滞在時間1時間以内が 約半数を占める結果となった。
実施事業の充実度	以下、利用者アンケートより ・いろいろ出来そうなプログラム（講座）があり、年寄 りに良い。 ・認知症予防として麻雀教室に参加している。 ・食堂でコーヒーを飲みながらお喋りをして帰るのが日 課です。	イベント・施設設備等、利用者から は好評をいただいている。
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
	サークルで利用するロッカーが欲しい（老福）	他現場からの移送を検討中。
	トイレが暗い（老福）	電球を交換。
	出入口にミラーが欲しい（老福）	注意喚起する。
	図書コーナーの充実（老福）	他現場、または個人での提供。
クラフトルームに給湯機が欲しい（ふれあい）	予算取りが困難のため、改善策を検討中。	

利用者満足度評価 コメント

アンケート調査の結果からは、おおむね良好な反応が得られていると判断。
新型コロナウイルスの影響にも合わせた施設運営を行いながら、弊社の経営理念である「お客様第一主義」を実践し、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

(単位：千円)

収入の部

		予算額	実績額	実績 - 予算	備考	
委託料		28,853	28,853	0		
利用料金等	施設利用料			0		
	事業収入	飲料販売	176	143	-33	
					0	
					0	
	雑入		61	61	新型コロナウイルス感染拡大防止策支援金	
収入合計		29,029	29,057	28		

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	17,768	16,483	1,285	
	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	264	353	-89	
	保険料	27	17	10	
	事務用品費	532	628	-96	
	旅費交通費		2	-2	
	賃借料	1,298	1,232	66	
管理費	業務委託費	4,375	5,503	-1,128	
	光熱水費	3,113	2,615	498	
	修繕費	440	435	5	
	燃料費	66	21	45	
物件費	備品購入費	350	548	-198	
HP作成・製作費	HP作成・製作費	330	330	0	
事業費	事業費	275	0	275	敬老イベント
公租公課	租税公課	0	0	0	
雑支出		0	600	-600	非常用照明装置バッテリー、消火器等
支出合計		28,878	28,896	-18	

収支（実績ベース）

29,057 - 28,896 = 161

収支状況評価コメント

指定管理料の範囲内で運営管理を行うことができた。