

令和4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3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	老人福祉センター：館長(常勤)1名、運営スタッフ(パート)5名、清掃員(パート)1名 高齢者ふれあいセンター：館長(常勤)1名、副館長(常勤)1名、清掃員(パート)1名
職員の勤務状況	1月に管理スタッフ1名を採用、3月末日で高齢者ふれあいセンター副館長が任期満了により退職

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：249日 ※緊急事態宣言発令のため、4月25日~6月20日まで臨時休館	臨時休館のお知らせとして、ホームページによる周知とセンター入口に周知ポスターを掲示した。予約済みのサークルや利用者に対しては、直接電話連絡により周知した。電話による問い合わせに対してもその都度対応した。
	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。	協定事項等に基づき適切に実施できた。 利用者には、常に笑顔で接し、話しやすい雰囲気を作り出すことにより、少しの変化も逃がさず聞き取ることを大切に運営した。
	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。	協定事項等に基づき適切に実施できた。 飲料販売が好評で利用者が増加した。
	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。 サークル活動の周知と利用拡大を図るため、ロビーにサークル紹介パネルを設置した。	センターだよりを毎月1回発行・配布するとともにホームページにも掲載し活動内容の周知を図った。 サークル紹介パネルの設置により利用者に対してサークル活動の周知徹底が図れ、加入拡大にもつながった。

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。	日常清掃は門真市シルバー人材センターから清掃スタッフの派遣を受けている。 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。	協定事項等に基づき適切に実施できた。 利用者の皆様からも好評価をいただいています。
	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 ・非常灯照明交換（大集会室） ・エアコン取替（事務室用） ・ブラインド全取替 ②高齢者ふれあいセンター ・ブラインド取替（クラフトルーム） ・電気釜修理（クラフトルーム） ・誘導灯ランプ取替 ③地域高齢者交流サロン ・ガスヒーボン修繕	セルフモニタリングや定期点検結果、利用者からのご指摘に基づき計画的に修繕を行った。

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	年間利用者数 ①老人福祉センター：26,087名 (24,743名) ②高齢者ふれあいセンター：13,729名 (8,861名) ③地域高齢者交流サロン：2,747名 (1,706名) 利用料金：なし ※カッコ内は令和2年度実績	年間利用者数は前年度よりも増加したが、コロナ以前の水準と比較すればまだまだ低い。 老人福祉センター・交流サロンで6割、ふれあいセンターで8割の水準。
	利用率	具体的な数字は記載なし	①老人福祉センター：67.7% (49.6%) ②高齢者ふれあいセンター：46.3% (19.3%) ③地域高齢者交流サロン：63.5% (34.9%) ※カッコ内は令和2年度実績	利用率も徐々に戻りつつあり、前年度よりも増加している。 とりわけ、和室の利用が低迷しているため、畳の上にマットを引いて、机・椅子が使用できるように順次改善を図っていく。

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大阪府及び市の要請に基づく休館により中止。	緊急事態宣言発令に伴い中止。
	老福まつり感謝のつどい	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 コロナ対策のため予定した内容を変更し、9月9日～9月22日に「作品展示・サークル紹介」を開催。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため変更した「作品展示・サークル紹介」が大変好評だった。
	クリスマス交流会		老人福祉センター主催 人数を事前に制限することが困難であり、3密を避けた開催が困難であったため、コロナ対策のため中止。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止した。
	新春お茶会		老人福祉センター主催 飲食を伴い、マスクを外すことになるため、コロナ対策のため中止。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止した。
	スマホ教室		老人福祉センター主催 10月30日～1月22日で全8回×2コース（午前・午後） 延べ16回、205名参加	10名の募集に100名の応募があり急ぎよ10名×2回（午前・午後）開催とした。大変好評であった。
	通いの場		地域高齢者交流サロン主催 延べ3回、30名参加	通いの場としては終了。 新年度からはいきいき百歳体操を実施。
	脳トレ		老人福祉センター主催 11月から延べ9回、111名参加 ふれあいセンター主催 11月から延べ7回、44名参加	11月からの開催だったが、大変好評であった。
	映画上映会		毎月1回実施予定でしたが、緊急事態宣言発令に伴う大阪府及び市の要請に基づく休館により、7月から再開。 老人福祉センター主催 延べ9回、268名参加 高齢者ふれあいセンター主催 延べ9回、120名参加	緊急事態宣言発令に伴い7月からの再開となったが、大変好評であった。
	女性のための麻雀教室		緊急事態宣言発令に伴う大阪府及び市の要請に基づく休館により、7月から再開。 高齢者ふれあいセンター主催 延べ76回、872名参加 地域高齢者交流サロン主催 延べ17回、167名参加	緊急事態宣言発令に伴い7月からの再開となったが、大変好評であった。
	うた声喫茶		高齢者ふれあいセンター主催 発声し、飲食を伴うため、コロナ対策のため中止。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止している。
	いきいき百歳体操		第5地域包括支援センターとの共催 高齢者ふれあいセンター主催 延べ84回、879名参加 老人福祉センター主催 延べ39回、777名参加	いきいき百歳体操は根強い人気があり好評だった。
	ふれあい感謝のつどい	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	高齢者ふれあいセンター主催 コロナ対策のため予定した内容を変更し、3月12日～3月19日に「文化系サークル・個人利用者の作品展示会」を開催。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため変更して行った「文化系サークル・個人利用者の作品展示会」が大変好評だった。
	ピンポン自習室		高齢者ふれあいセンター主催 延べ403回、1996名参加 老人福祉センター主催 延べ132回、42名参加	消毒の徹底とマスク着用を条件に実施。折からの卓球ブームもあり利用者が増加しつつある。

初めてのデッサン教室 大人のぬり絵教室		高齢者ふれあいセンター主催 「初めてのデッサン教室」7月から10 月で実施、延べ3回、22名参加 2月から「ぬり絵教室」実施、延べ3 回、43名参加	いずれも大変好評であった。
写経、写仏教室		高齢者ふれあいセンター主催 毎月1回実施予定でしたが、緊急事態 宣言発令に伴う大阪府及び市の要請に 基づく休館により、7月から再開。 延べ10回、121名参加	緊急事態宣言発令に伴い7月か らの再開となったが、大変好評 であった。
音楽会 (NEW YEAR CONCERT2022)		高齢者ふれあいセンター主催 1月14日(金)10時から 34名参加	初めての取組だったが大変好評 だった。
ネイルアート・ カラーセラピー		高齢者ふれあいセンター主催 7月、9月から12月、3月各1回実施 延べ6回、34名参加	いずれも大変好評であった。

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	毎月1回(5月から)職員会議とOJTを併 用して周知徹底 ・接遇マナー・人権・ハンディキャッ プ体験 ・個人情報保護/情報管理 (SNS等) ・コンプライアンス (関係法令)	協定事項等に基づき適切に実施 できた。 今後とも取り組みを進めてい 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	協定事項等に基づき適切に実施 できた。今後とも取り組みを進 めていく。
	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	引き続き、市条例等に従い情報 公開にあたる。
	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、緊急事態宣言発令による休館期 間中は、再開に向けコロナ対策等館の 環境整備に取組んだ。	協定事項等に基づき適切に実施 できた。 新型コロナウイルス感染症の感 染拡大の防止策として、次の対 策を実施した。 ・マスク着用と手指消毒を徹底 するとともに、受付にアクリル シートを設置し消毒用アルコール 等の消耗品を整備した。 ・受付時に、検温をお願いする とともに、大阪コロナ追跡シス テムの協力をお願いした。 ・囲碁将棋室と食堂に飛沫感染 防止対策としてアクリルシート を設置した。 ・利用者の密を避けるため、ヘル ストロンや椅子の配置を変更 し利用制限を行った。 ・手すりなど、特に直接触る頻 度の高い場所は、定期的に消毒 した。 ・各部屋の定員を制限するとと もに、窓を開け換気を徹底し た。

事業達成度評価 コメント

事業達成度評価

・年間を通じ、新型コロナウイルス感染拡大の防止を最優先として、ある程度制約された活動ではありましたが、日常業務をはじめ自主事業や施設の維持管理等についてほぼ計画どおり指定管理業務を進めることが出来ました。
・今後についても貴市のご指導のもと、利用者の皆様が安心して施設を利用できるように感染拡大防止対策を実施しつつ、「利用者の増加」、「サービスの向上」、「適切な施設の維持管理」に引き続き取り組んでまいります。

B

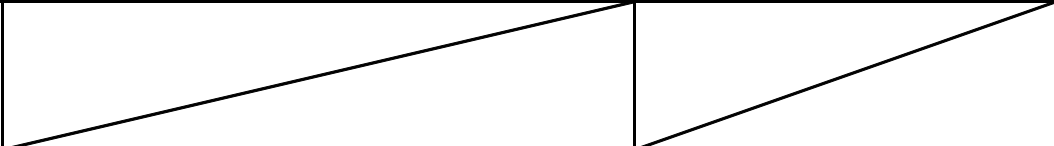
凡例：事業達成度評価の区分

- 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（※2022年3月実施） 回答数 老人福祉センター：252人、高齢者ふれあいセンター：114人 地域高齢者交流サロン：67人	
施設・設備の充実度	〈老人福祉センター〉 施設)満足：41% ほぼ満足：30% 普通：26% やや不満：0% 不満：0% 回答なし：3% 設備)満足：30% ほぼ満足：29% 普通：25% やや不満：4% 不満：1% 回答なし：11% 〈高齢者ふれあいセンター〉 施設)満足：42% ほぼ満足：40% 普通：18% やや不満：0% 不満：0% 設備)満足：37% ほぼ満足：33% 普通：22% やや不満：2% 不満：0% 回答なし：6% 〈地域高齢者交流サロン〉 施設)満足：44% ほぼ満足：38% 普通：16% やや不満：2% 不満：0% 設備)満足：36% ほぼ満足：30% 普通：22% やや不満：6% 不満：2% 回答なし：4%	各施設において交流サロンの2%を除いては「不満」「やや不満」が0%であり、設備についても老人福祉センターで5%、高齢者ふれあいセンターで2%、地域高齢者交流サロンで8%と、概ね満足いただけていると判断。引き続き施設・設備の充実度の向上に向けて取り組む。
施設の利用のしやすさ	〈老人福祉センター〉 自転車：63% 徒歩：18% 車・バイク：12% 公共交通機関：2% 回答なし：5% 利用しやすい：64% 普通：29% 利用しにくい：1% 回答なし：6% 〈高齢者ふれあいセンター〉 自転車：54% 徒歩：30% 車・バイク：13% 公共交通機関：0% 回答なし：3% 利用しやすい：57% 普通：34% 利用しにくい：2% 回答なし：7%(参考:2020年度数値) 〈地域高齢者交流サロン〉 自転車：66% 徒歩：25% 車・バイク：7% 公共交通機関：0% 回答なし：2% 利用しやすい：66% 普通：30% 利用しにくい：3% 回答なし1%	各施設において「利用しにくい」と答えた方は1%~3%で少ないものの、「利用しにくい」と回答される方が0%になるよう、引き続き快適補遺の向上に取り組む。
職員の対応・態度	〈老人福祉センター〉 満足：48% ほぼ満足：25% 普通：19% やや不満：1% 不満：0% 回答なし：7% 〈高齢者ふれあいセンター〉 満足：43% ほぼ満足：34% 普通：23% やや不満：0% 不満：0% 〈地域高齢者交流サロン〉 満足：42% ほぼ満足：25% 普通：24% やや不満：0% 不満：0% 回答なし：9%	各施設において「満足度」100%に向けて、引き続き職員の接遇の向上に取り組む。
利用料金		

1 . 利用者アンケート調査

<p>利用時間</p>	<p>〈老人福祉センター〉 頻度) 毎日:14% 週3回:12% 週1回:23% 月1回:47% 2~3ヶ月に1回:1% 年に数回:0% 回答なし:3% 時間) 1日:5% 半日:56% 1時間程度:29% 30分程度:7% 回答なし:3% 〈高齢者ふれあいセンター〉 頻度) 毎日:31% 週3回:40% 週1回:21% 月1回:5% 2~3ヶ月に1回:0% 年に数回:0% 回答なし:3% 時間) 1日:1% 半日:45% 1時間程度:45% 30分程度:9% 〈地域高齢者交流サロン〉 頻度) 毎日:0% 週3回:9% 週1回:35% 月1回:50% 2~3ヶ月に1回:3% 年に数回:0% 回答なし:3% 時間) 1日:0% 半日:61% 1時間程度:35% 30分程度:0% 回答なし:4%</p>	<p>コロナ禍ではあるが、利用者や利用回数の増に向けて、引き続きサービスの向上と適切な施設の維持管理に取り組む。</p>
<p>実施事業の充実度</p>		

<p>主な意見・要望等の内容</p>	<p>対応状況等</p>
<p>〈老福〉 ・いつも綺麗に掃除してあって気持ちが良い ・スタッフの方が親切 ・椅子、机を軽いものに ・トイレを便利にしてほしい ・サークルを増やして高齢者向けのプログラムを増やしてほしい</p>	<p>館内美化やスタッフの接遇については更なる向上に向け取り組んでいます。 備品については、年次的に整備を進めています。 トイレの改修については内容も含めて市と相談の上で対応してまいります。 プログラムの充実に向け引き続き取り組んでいます。</p>
<p>〈ふれあい〉 ・いつも利用して感謝している ・いつでも好きな時にカラオケが歌いたい ・映画用の暗幕 ・お茶などの給水設備</p>	<p>館内美化やスタッフの接遇については更なる向上に向け取り組んでいます。 コロナ禍でのカラオケの対応については市と相談の上で対応しています。 備品については、年次的に整備を進めていますが、フィットネスルームの暗幕については遮光カーテンの設置を検討中。</p>
<p>〈サロン〉 ・自転車置き場に屋根が欲しい。</p>	<p>施設改修工事となるため、可否も含めて市と相談の上で対応してまいります。</p>

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、概ね良好な反応が得られていると判断しました。
満足度100%が達成できるように「利用者の増加」「サービスの向上」「適切な施設の維持管理」に取り組んでまいります。

(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		29,407	29,407	0	
利用料金等	施設利用料			0	
	事業収入 飲料販売	176	454	278	
	雑入	0	15	15	
収入合計		29,583	29,876	293	

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	18,323	18,493	-170	
	福利厚生費			0	
	法定福利費			0	
	賃金等			0	
事務費	印刷費	41	36	5	
	通信費	264	375	-111	
	保険料	28	69	-41	
	事務用品費	495	177	318	
	旅費交通費			0	
	賃借料	1,298	670	628	賃借料の一部が業務委託料に変更
	消耗品費		363	-363	サービス向上のための飲料販売用
管理費	業務委託費	4,375	4,856	-481	
	光熱水費	3,113	3,512	-399	
	修繕費	440	444	-4	
	燃料費	66	84	-18	
物件費	備品購入費	361	349	12	
HP作成・製作費	HP作成・製作費	330	181	149	
事業費	事業費	275		275	敬老イベント(コロナのため中止)
公租公課	租税公課	27		27	自動販売機行政財産使用料等
雑支出			82	-82	非常用照明バッテリー、消火器等
支出合計		29,436	29,691	-255	

収支（実績ベース）

29,876 - 29,691 = 185

収支状況評価コメント

経費については予算額を超過しましたが、これは、とりわけ光熱水費において、コロナ対策として窓を開放した状態で冷暖房稼働したことによります。今後は節約に努めます。また、飲料販売が好調であったため、結果として収支は若干の黒字となりました。引き続き様々なイベントや講座を企画し利用者の増加を図ります。