

令和5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4年度

1. 総則

指定管理者	株式会社 ビケンテクノ
事業期間	令和4年4月1日～令和9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 地域交流サロン：老人福祉センター職員が兼務 高齢者ふれあいセンター：館長(常勤)1名、運営スタッフ(常勤)1名、清掃員(パート)1名
職員の勤務状況	特記事項なし

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
運營業務	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：294日 ※老人福祉センターについては玄関アプローチ修繕により4日間臨時休館したため開館日数が290日となった。	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はその都度対応した。
	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を実施。 高齢者ふれあいセンターに門真市への寄付金付自動販売機を設置した。	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 ・テレビ共聴受信設備修繕 ・キッチン用混合水栓修繕 ・誘導灯修繕 ②高齢者ふれあいセンター ・外灯照明用EEセンサー修繕 ・照明不点灯調査・復旧修繕 ③地域高齢者交流サロン ・玄関前自転車置場の整備(6台分)	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市と事前に調整のうえ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：33,165名(26,087名) ②高齢者ふれあいセンター：19,920名(13,729名) ③地域高齢者交流サロン：4,080名(2,747名) 利用料金：なし ※カッコ内は令和3年度実績	年間利用者数は前年度に比べて大きく増加し、高齢者ふれあいセンターで過去最高となった。ただ、老人福祉センターでは7割、地域高齢者交流サロンでは8割程度とコロナ以前の水準にはまだ戻ってはいない。
	利用率	具体的な数字は記載なし	①老人福祉センター：66.9%(67.7%) ②高齢者ふれあいセンター：65.0%(46.3%) ③地域高齢者交流サロン：78.1%(63.5%) ※カッコ内は令和3年度実績	利用率も徐々に戻りつつあり、高齢者ふれあいセンターと地域高齢者交流サロンでは前年度よりも大幅に増加した。引き続き利用率の向上に向けて更なる取り組みを進める。

【様式第1号】
(指定管理者記入様式)

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 新型コロナウイルスの影響により休止中。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止した。
	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 コロナ対策を講じつつ、9月17日(土)に「感謝のつどい～絆 令和の敬老」を開催、394名参加	ステージでサークルの活動成果の発表を、館内ではゲームやクイズ、福引、授産施設によるパン販売等を実施。大変好評だった。
	作品展示		老人福祉センター主催 5/18(水)～5/31(火)で実施、200名参加	今年度からは5月定例開催とし大変好評だった。
	クリスマス会(コンサート)		老人福祉センター主催 コロナ対策を講じつつ、12月21日(水)に開催、67名参加	三味線、ハーモニカ、マンドリン&ギター、ゴスペルの4団体によるクリスマスコンサートを実施。じゃんけん大会もあり好評だった。
	新春お茶会		老人福祉センター主催 1/20(金)開催、23名参加 高齢者ふれあいセンター主催 1/28(土)開催、19名参加	・3年ぶりの開催で、飛沫防止幕越しの「お茶会」とはなりませんが、参加の皆様には大変喜んでいただいた。 ・利用者の方にもお手伝いいただき、テーブル席ながら本格的なお茶会として参加の皆様からは大好評だった。
	スマホ教室		老人福祉センター主催 12月10日(土)開催、10名参加 高齢者ふれあいセンター主催 4月7日(木)・14日・21日・28日、延べ25名参加	老人福祉Cでは年賀状作成講座を、高齢者ふれあいCではLINEの使い方、メール・写真の送り方、グーグルマップの使い方等々基本操作を学び、いずれも大好評でした。
	通いの場(いきいき100歳体操)		地域高齢者交流サロン主催 延べ20回、249名参加	4月で通いの場は終了。 5月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 延べ23回、420名参加 うちZOOMでの開催3月14日(火)19名参加(うち1名がZOOMで参加) 高齢者ふれあいセンター主催 延べ20回、157名参加	年間を通じて、大変好評でした。
	映画上映会		老人福祉センター主催 延べ12回、449名参加 高齢者ふれあいセンター主催 延べ12回、211名参加	毎月1回開催で、大変好評であった。
	女性のための麻雀教室		高齢者ふれあいセンター主催 延べ101回、1,217名参加 地域高齢者交流サロン主催 7月まで延べ8回、86名参加	引続き好評ですが、交流サロンについては、8月からサークル活動に移行した。
	うた声喫茶		高齢者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休止中。	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止した。
	いきいき百歳体操		高齢者ふれあいセンター主催 延べ108回、1,303名参加 老人福祉センター主催 延べ46回、1,043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 コロナ対策を講じつつ、10月1日(土)に「感謝のつどい」を開催、243名参加	ステージでサークルの活動成果の発表を、館内では陶芸サークルによる陶芸教室、ゲームや福引、授産施設によるパン販売等も好評でした。

【様式第1号】
 (指定管理者記入様式)

ピンポン教室		高齢者ふれあいセンター主催 延べ440回、1,994名参加	消毒の徹底とマスク着用を条件 に実施。利用者が増加しつつあ る。
大人のぬり絵教室		高齢者ふれあいセンター主催 延べ20回、306名参加	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 延べ13回、202名参加	大変好評であった。
音楽会（ロビーコン サート）		高齢者ふれあいセンター主催 ・7月1日(金) 38名参加 ピアノ・フ ルーツ・チェロの4人による演奏と トーンチャイムの演奏 ・3月11日(土) 23名参加 ギター・マ ンドリン演奏	昨年に引続き大変好評だった。
笑いヨガ		高齢者ふれあいセンター主催 2回開催 延べ37名参加	コロナ対策の上で初めての取組 でしたが、好評だった。
スカットボール大会		高齢者ふれあいセンター主催 12月17日(土)開催、32名参加	コロナ対策の上で初めての取組 でしたが、好評だった。
ステップダンス		高齢者ふれあいセンター主催 8月から実施、延べ14回、203名参加	コロナ対策の上で初めての取組 でしたが、好評だった。
ネイルカラー体験会		高齢者ふれあいセンター主催 延べ18回、130名参加 老人福祉センター主催 12月から 延べ4回、48名参加	大変好評であった。
パン・クッキーの販 売		老人福祉センター主催 高齢者ふれあいセンター主催	月1回 障セ・ウィタンによる 販売コーナーを設置、利用者の 皆さんに大好評だった。

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。	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

・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。

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（※2022年11月実施） 回答数 老人福祉センター：263人、高齢者ふれあいセンター：119人 地域高齢者交流サロン：81人	
施設・設備の充実度	<p>〈老人福祉センター〉 施設)満足：40% ほぼ満足：27% 普通：28% やや不満：2% 不満：0% 回答なし：3% 設備)満足：26% ほぼ満足：23% 普通：35% やや不満：3% 不満：1% 回答なし：12%</p> <p>〈高齢者ふれあいセンター〉 施設)満足：48% ほぼ満足：32% 普通：18% やや不満：0% 不満：0% 回答なし：2% 設備)満足：38% ほぼ満足：33% 普通：27% やや不満：0% 不満：0% 回答なし：2%</p> <p>〈地域高齢者交流サロン〉 施設)満足：41% ほぼ満足：41% 普通：15% やや不満：1% 不満：0% 回答なし：2% 設備)満足：33% ほぼ満足：37% 普通：19% やや不満：1% 不満：0% 回答なし：10%</p>	<p>施設に関して「やや不満」が老人福祉センターで2%、地域高齢者交流サロンで1%あり、設備に関して老人福祉センターで「やや不満」「不満」あわせて4%、地域高齢者交流サロンで1%、と昨年度より数値も下がっており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。</p>
施設の利用のしやすさ	<p>〈老人福祉センター〉 自転車：61% 徒歩：22% 車・バイク：8% 公共交通機関：2% 回答なし：7% 利用しやすい：54% 普通：36% 利用しにくい：1% 回答なし：9%</p> <p>〈高齢者ふれあいセンター〉 自転車：63% 徒歩：20% 車・バイク：13% 公共交通機関：2% 回答なし：2% 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)</p> <p>〈地域高齢者交流サロン〉 自転車：57% 徒歩：25% 車・バイク：11% 公共交通機関：0% 回答なし：7% 利用しやすい：57% 普通：34% 利用しにくい：0% 回答なし：9%</p>	<p>各施設において「利用しにくい」と答えた方は1%~2%で少ないものの、「利用しにくい」と回答される方が0%を目標に、引き続き利用しやすい施設となるよう取り組む。</p>
職員の対応・態度	<p>〈老人福祉センター〉 満足：41% ほぼ満足：29% 普通：21% やや不満：1% 不満：0% 回答なし：8%</p> <p>〈高齢者ふれあいセンター〉 満足：55% ほぼ満足：27% 普通：18% やや不満：0% 不満：0% 回答なし：0%</p> <p>〈地域高齢者交流サロン〉 満足：33% ほぼ満足：35% 普通：17% やや不満：0% 不満：0% 回答なし：15%</p>	<p>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。</p>
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: 4% 週3回: 11% 週1回: 23% 月1回: 55% 2~3ヶ月に1回: 3% 年に数回: 0% 回答なし: 4% 時間) 1日: 3% 半日: 62% 1時間程度: 31% 30分程度: 1% 回答なし: 3% 〈高齢者ふれあいセンター〉 頻度) 毎日: 32% 週3回: 45% 週1回: 19% 月1回: 2% 2~3ヶ月に1回: 0% 年に数回: 0% 回答なし: 2% 時間) 1日: 0% 半日: 64% 1時間程度: 29% 30分程度: 5% 回答なし: 2% 〈地域高齢者交流サロン〉 頻度) 毎日: 0% 週3回: 14% 週1回: 44% 月1回: 41% 2~3ヶ月に1回: 0% 年に数回: 0% 回答なし: 1% 時間) 1日: 0% 半日: 66% 1時間程度: 32% 30分程度: 1% 回答なし: 1%</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>		

	主な意見・要望等の内容	対応状況等
2. 市民等からの意見・要望等	<p>〈老人福祉センター〉 ・スタッフの皆さんが親切 ・パイプ椅子が古くて座り心地が悪い ・スマホが苦手なので講座をしてほしい ・洋式トイレを増やしてほしい(ウォシュレット設置) ・一人でも楽しめる教室があれば楽しいなと思います ・リズム体操とかヨガも取り入れて欲しい、体を動かすサークルをこれからも増やして欲しい</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>〈高齢者ふれあいセンター〉 ・トイレにウォシュレットを ・老人の生活に張りが出る場所を提供いただきありがたい ・いつまでも楽しみ、喜び、体に気を付けセンターに行けること願います、要望有れば直接話します。満足している</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。 トイレの改修については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>〈地域高齢者交流サロン〉 ・自転車置き場に屋根が欲しい ・自動ドアの調子が悪い</p>	<p>ご要望に基づき、市と調整した上で自転車置き場の整備を行い、玄関前に6台のスペースを確保しました。 自動ドアについては、構造上の問題や設備自体の老朽化もあり、引き続き市と相談しながら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		29,962	29,962	0	指定管理料	
利用料金等	施設利用料			0		
	事業収入	飲料販売	619	526	-93	
					0	
					0	
	雑入	0	1,570	1,570	門真市指定管理施設物価高騰対策支援金含む	
収入合計		30,581	32,058	1,477		

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	19,563	18,625	938	
	福利厚生費			0	
	法定福利費			0	
	賃金等			0	
事務費	印刷費			0	
	通信費	303	485	-182	
	保険料	82	69	13	
	事務用品費		84	-84	
	賃借料	1,418	506	912	賃借料の一部が業務委託料に変更
	消耗品費	532	750	-218	
管理費	業務委託費	3,616	5,136	-1,520	
	光熱水費	2,903	4,563	-1,660	
	修繕費	440	448	-8	
	燃料費	66	64	2	
物件費	備品購入費	350	317	33	
HP作成・製作費	HP作成・製作費	440	198	242	
事業費	事業費	275	430	-155	敬老イベントの開催
公租公課	租税公課	13	12	1	自動販売機行政財産使用料等
飲料業務経費		580	363	217	サービス向上のための飲料販売用
支出合計		30,581	32,050	-1,469	

収支（実績ベース）

32,058 - 32,050 = 8

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、当初賃借料で見積もっていた経費が委託料となったこと、光熱水費について料金の高騰によるもの、委託料においては主にシルバー人材センター清掃業務委託料の増によるものです。引き続き経費節減に努めます。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。