

令和6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5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 地域高齢者交流サロン：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：292日 ※8/15(火)は台風により臨時休館	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	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 パンフレット及び利用の手引きを作成、各館に配布 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 YouTube公式チャンネルを新規開設	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。 新たにYouTube公式チャンネルを通じて施設の紹介やイベントの報告を行っている。 サークル紹介パネルによりサークル活動の周知徹底が図れ、加入拡大にもつながっている。

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。	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を行っている 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る。 低木の剪定は自社スタッフで行った。
	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 ・誘導灯改修 ・桜強剪定 ②高齢者ふれあいセンター ・非常灯器具本体取替 ・1階トイレ小便器自動洗浄センサーの交換 ③地域高齢者交流サロン ・自動ドア サムターンの交換	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。 このほかにも簡易な修繕は自社スタッフで対応した。

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： 36,506名 (33,165名) ②高齢者ふれあいセンター： 23,641名 (19,920名) ③地域高齢者交流サロン： 4,076名 (4,080名) 利用料金：なし ※カッコ内は令和4年度実績	年間利用者数は、地域高齢者交流サロンがほぼ横ばいでしたが、老人福祉センターと高齢者ふれあいセンターはそれぞれ大幅な増加となりました。5月に新型コロナウイルスの感染症が法律上の位置づけが「5類」に移行して以降、自主事業や各種イベントに積極的に取り組んだことが利用者数の増加に寄与したものと考えられる。
	利用率	具体的な数字は記載なし	①老人福祉センター： 69.8% (66.9%) ②高齢者ふれあいセンター： 72.5% (65.0%) ③地域高齢者交流サロン： 80.5% (78.1%) ※カッコ内は令和4年度実績	利用率は戻りつつあり、3施設とも前年度より増加した。 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。

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	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 9月16日(土)に「感謝のつどい～絆 令和の敬老」を開催、783名参加	2階ステージではサークルの活動成果の発表を、1階ではゲームや福引、バルーンアートやネイル体験、ハンドマッサージ体験、パン販売等を実施。大変好評でした。
	作品展示		老人福祉センター主催 5/17(水)～5/31(水)で実施 1,643名参加	昨年から5月に開催しており今年も大変好評でした。
	クリスマス会(コンサート)		老人福祉センター主催 12月20日(水)に開催、59名参加	オープニングはスタッフによる漫才。ハーモニカ、マンドリン&ギターによるクリスマスコンサートを開催し好評でした。
	タブレットを使って健康教室		老人福祉センター主催 10/17(火)～11/14(火)5回開催 62名参加	千成ヤクルト販売(株)に協力いただき、タブレットを使った健康教室を開催し大好評でした。
	スマホ教室		老人福祉センター主催 11月28日(火)開催、13名参加	今年も「スマホ講座 年賀状を作ろう」を開催し大好評でした。
	みんなでイベント		老人福祉センター主催 11回 367名参加 4/4(火) 笑いヨガ 27名 5/2(火) ゆるゆるミニラケ体操27名 6/6(火) 流行りピクス(大阪ガス教養講座) 33名 7/4(火) 笑いヨガ+歌体操 38名 8/1(火) 歌声喫茶 34名 8/31(木) 笑いヨガ+歌体操 40名 10/3(火) トリオピクス 35名 11/7(火) 歌声喫茶 36名 1/17(水) 歌声喫茶 33名 2/6(火) 三味線コンサート 39名 3/5(火) 歌声喫茶 25名	毎月1回開催を目標としてイベントを開催しました。
	コーラス&ハンドベルコンサート		老人福祉センター主催 8/21(月) 37名参加	香里ヌヴェール学院のコーラス・ハンドベル部の生徒による合唱と合奏を鑑賞好評でした。
	親睦将棋大会		老人福祉センター主催 11/25(土) 47名参加	初めての取組でしたが安用寺7段の指導対局もあり成功裏に終えることができました。
	はつらつ体操		老人福祉センター主催 11月から 8回 231名参加	第3地域包括支援センターから講師を派遣いただき、参加者で楽しく体操をしました。
	バンパー		老人福祉センター主催 3月から 161名参加	ロビーにバンパー1台を移動し来館者に開放しました。
	バンパーチャレンジ		老人福祉センター主催 3/14(木) 19名参加	バンパー普及に向け初心者向け講習会を開催、卒業基準を満たした受講者修了者で大会を予定。
	つるつるカムカム		老人福祉センター主催 3月から 4回 19名参加	折り紙ほか介護予防に関する取組みを開催しました。
	いきいき100歳体操		地域高齢者交流サロン主催 21回 261名参加	地域高齢者交流サロンでいきいき百歳体操を開催しました。

自主事業	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 10月7日(土)に「感謝のつどい」を開催、371名参加	オープニングは門真めぐみ幼稚園児20名による鼓笛隊の演技。ステージではサークルの活動成果の発表を、館内ではサークルによる陶芸教室、ゲームや福引、パン販売等を実施し好評でした。
	女性のための麻雀教室		高齢者ふれあいセンター主催 96回、1,255名参加	引き続き好評ですが、交流サロンについては、8月からサークル活動に移行しています。
	うた声喫茶		高齢者ふれあいセンター主催 16回 319名参加	6月から3年ぶりに再開し好評です。
	音楽会(ロビーコンサート)		高齢者ふれあいセンター主催 8月21日(月) 37名参加 香里ヌヴェール学院のコーラス・ハンドベル部の生徒による合唱と合奏を実施。 2月28日(水) 42名参加 シルバー人材センター、第5包括支援センターのご協力を得てピアノとギター演奏会開催。	年2回のロビーコンサートは、利用者の皆さんが楽しみにされているイベントとなりました。
	骨密度測定会		高齢者ふれあいセンター主催 5月18日(木) 25名参加	明治乳業(株)のご協力で百歳体操時に骨密度測定会を開催しました。
	笑いヨガ		高齢者ふれあいセンター主催 6月15日(木) 12名参加	昨年に続いての取組でしたが、好評でした。
	スカットボール大会		高齢者ふれあいセンター主催 12月23日(土) 22名参加	昨年に続いての取組でしたが、好評でした。
	ステップダンス		高齢者ふれあいセンター主催 15回 110名参加	昨年に続いての取組でしたが、好評でした。
	ピンポン教室		老人福祉センター主催 82回 251名参加 高齢者ふれあいセンター主催 411回 2,099名参加	折からの卓球ブームもあり利用者は増加傾向にあります。
	大人のぬり絵教室		老人福祉センター主催 15回 304名参加 高齢者ふれあいセンター主催 23回 333名参加	複数のクラスを設定するほど大変好評でした。
	写経、写仏教室		老人福祉センター主催 15回 321名参加 高齢者ふれあいセンター主催 24回 420名参加	複数のクラスを設定するほど大変好評でした。
	いきいき百歳体操		老人福祉センター主催 53回 1,076名参加 高齢者ふれあいセンター主催 151回 2,787名参加	いきいき百歳体操は根強い人気で好評でした。
	映画上映会		老人福祉センター主催 月1回で12回 440名参加 高齢者ふれあいセンター主催 月1回以上で14回 182名参加	年間を通じ大変好評でした。
	脳トレ		老人福祉センター主催 12回 449名参加 高齢者ふれあいセンター主催 12回 211名参加	毎月1回開催で、参加者の皆さん和気あいあいと大変好評でした。
	ネイルカラー体験会		老人福祉センター主催 11回 262名参加 高齢者ふれあいセンター主催 16回 88名参加	大変好評でした。
	新春お茶会		老人福祉センター主催 2/29(木) 30名参加 高齢者ふれあいセンター主催 2/24(土) 30名参加	昨年に引き続き参加者の皆様に大変喜んでいただきました。
	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でした。

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） 12月にeラーニングを用いた人権研修を実施	協定事項等に基づき適切に実施できた。 シフト勤務職場なのでeラーニング等の手法を取り入れながら今後とも研修の更なる充実に努めていく。
	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全スタッフに配布	協定事項等に基づき適切に実施できた。 全スタッフが理解しているが、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。

事業達成度評価 コメント

・ 新型コロナウイルス感染症の法律上の位置づけが「5類」に移行後、日常業務や施設の維持管理等について、計画どおり指定管理業務を進めることが出来ました。とりわけ本年は、各種イベントや講座等の自主事業の充実に注力した結果、老人福祉センターと高齢者ふれあいセンターにおいて来館者の大幅な増加を図ることが出来ました。  
・ 貴市のご指導のもと、引き続き自主事業の更なる充実とHPやSNSを活用した広報に取り組むとともに、利用者の皆様が安心して施設を利用できるよう「利用者の増加」「サービスの向上」「適切な施設の維持管理」に取り組めます。

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（※2023年11月実施） 回答数 老人福祉センター：304人、高齢者ふれあいセンター：145人、地域高齢者交流サロン：103人	
施設・設備の充実度	<p>〈老人福祉センター〉                      施設)満足：46% ほぼ満足：49% やや不満：3% 不満：0% 回答なし：2%                      設備)満足：33% ほぼ満足：48% やや不満：7% 不満：1% 回答なし：11%</p> <p>〈高齢者ふれあいセンター〉                      施設)満足：58% ほぼ満足：35% やや不満：1% 不満：0% 回答なし：6%                      設備)満足：48% ほぼ満足：48% やや不満：0% 不満：1% 回答なし：3%</p> <p>〈地域高齢者交流サロン〉                      施設)満足：56% ほぼ満足：39% やや不満：1% 不満：0% 回答なし：4%                      設備)満足：49% ほぼ満足：43% やや不満：1% 不満：1% 回答なし：6%</p>	施設に関して「やや不満」が老人福祉センターで3%、高齢者ふれあいセンターで1%、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」をあわせて8%、高齢者ふれあいセンターで1%、地域高齢者交流サロンで2%となっている。設備については、その緊急性を勘案しながら年次的に更新していく必要があり、引き続き施設・設備の充実度の向上に向けて取り組む。
施設への来館方法 施設の利用のしやすさ	<p>〈老人福祉センター〉                      自転車：63% 徒歩：21% 車・バイク：11% 公共交通機関：0% 回答なし：5%                      利用しやすい：85% 利用しづらい：6% 回答なし：9%</p> <p>〈高齢者ふれあいセンター〉                      自転車：70% 徒歩：16% 車・バイク：13% 公共交通機関：0% 回答なし：1%                      利用しやすい：92% 利用しづらい：4% その他：1% 回答なし：3%</p> <p>〈地域高齢者交流サロン〉                      自転車：65% 徒歩：21% 車・バイク：12% 公共交通機関：0% 回答なし：2%                      利用しやすい：95% 利用しづらい：3% 回答なし：2%</p>	各施設において「利用しづらい」と答えた方が3%~6%と一定数おられますので、引き続き利用しやすい施設となるよう工夫を重ね「利用しづらい」と回答される方が0%となるように取り組む。
職員の対応・態度	<p>〈老人福祉センター〉                      満足：55% ほぼ満足：37% やや不満：1% 不満：1% 回答なし：6%</p> <p>〈高齢者ふれあいセンター〉                      満足：63% ほぼ満足：36% やや不満：0% 不満：1% 回答なし：0%</p> <p>〈地域高齢者交流サロン〉                      満足：47% ほぼ満足：42% やや不満：0% 不満：0% 回答なし：11%</p>	老人福祉センターと高齢者ふれあいセンターに未だ「やや不満」や「不満」の方が1%おられるので、「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		
利用回数 利用時間	<p>〈老人福祉センター〉                      頻度)毎日：14%、週3回：11%、週1回：17%、月2回：47%、月1回：5%、2~3ヶ月に1回：1%、その他：2%、回答なし：3%                      時間)1日：13%、半日：31%、1~2時間程度：46%、30分程度：6%、その他：1%、回答なし：3%</p> <p>〈高齢者ふれあいセンター〉                      頻度)毎日：10%、週3回：32%、週1回：25%、月2回：23%、月1回：5%、2~3ヶ月に1回：1%、その他：3%、回答なし：1%</p> <p>時間)1日：5%、半日：32%、1~2時間程度：57%、30分程度：2%、その他：1%、回答なし：3%</p> <p>〈地域高齢者交流サロン〉                      頻度)毎日：3%、週3回：9%、週1回：29%、月2回：46%、月1回：12%、2~3ヶ月に1回：0%、その他：0%、回答なし：1%</p> <p>時間)1日：0%、半日：40%、1~2時間程度：57%、その他：1%、回答なし：2%</p>	利用回数は週1~3回や月2回の方が、利用時間は1~2時間や半日の方が多い。利用回数や利用時間の増に向けて、引き続き各種イベントや講座を充実させる等サービスの向上を図りつつ適切な施設の維持管理に取り組む。
実施事業の充実度		

1  
利用者アンケート調査

	主な意見・要望等の内容	対応状況等
2. 市 民等 か 意 見 ・ 要 望 等	〈老人福祉センター〉 ・スタッフの皆さんが親切 ・玄関前の自転車置場に屋根を付けてほしい ・ここまでの足(公共交通機関)がほしい ・洋式トイレを増やしてほしい(ウォシュレット設置) ・椅子が古く不具合が多い ・パソコン質問日を設けてほしい	スタッフの待遇については常に更なる向上に取り組んでまいります。備品の更新については、市と相談しながら年次的に整備を進めています。 トイレの改修等についても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まいります。
	〈高齢者ふれあいセンター〉 ・いつも楽しく元気が出る。楽しい企画があり友人も誘って参加しています。 ・トイレをウォシュレットに ・交通の便が悪い。 ・ストレッチ教室、短歌・俳句教室を開催してほしい	館内美化やスタッフの待遇については常に更なる向上に取り組んでいます。 トイレの改修等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まいります。
	〈地域高齢者交流サロン〉 ・机が壊れていて不安定 ・目印が無く場所が分かりづらい ・パッチワーク、リフォーム等の講習を開催してほしい	壊れていた机は回収し、老人福祉センターの机と入れ替えました。百歳体操をはじめプログラムの充実に向け引き続き取り組んでまいります。

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引き続き「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		30,094	30,094	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	900	642	-258	
					0	
					0	
	雑入	0	42	42		
収入合計		30,994	30,778	-216		

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	20,150	18,962	1,188	
	福利厚生費			0	
	法定福利費			0	
	賃金等			0	
事務費	印刷費	0	138	-138	
	通信費	303	572	-269	
	保険料	95	93	2	
	事務用品費	0	90	-90	
	賃借料	1,363	741	622	賃借料の一部が業務委託料に変更
	消耗品費	440	244	196	
管理費	業務委託費	3,616	5,746	-2,130	
	光熱水費	3,000	3,567	-567	
	修繕費	440	472	-32	
	燃料費	66	65	1	
物件費	備品購入費	323	163	160	
HP作成・製作費	HP作成・製作費	330	224	106	
事業費	事業費	275	177	98	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	467	113	サービス向上のための飲料販売用
支出合計		30,994	31,733	-739	

収支（実績ベース）

30,778 - 31,733 = -955

収支状況評価コメント

経費について予算額を超過しましたが、これはシルバー人材センター清掃業務委託料をはじめとする最低賃金等のアップに伴う委託料の増加及び猛暑等による光熱水費の増加が主な要因です。結果として収支は赤字となりました。次年度以降の黒字化に向けて光熱水費等経費の節減により一層注力するとともに、引き続き利用者に魅力ある様々なイベントや講座を開催し利用者の増加を図ります。