

令和7年度 老人福祉センター、地域高齢者交流サロン、高齢者ふれあいセンター 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】：令和6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7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：293日	自主事業をはじめ各種サービスの充実を図ることにより、登録者数や来館者数が前年度よりも増加した。
	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 令和4年4月から高齢者ふれあいセンターに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。 自販機も含め飲料販売が好評。
	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公式チャンネル開設済	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。 YouTube公式チャンネルを通じたイベント報告を行った。 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行っている。 保守点検は仕様書のとおり実施している。	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 ・高天井蛍光灯球取替 ・樹木剪定 ②高齢者ふれあいセンター ・自動ドア補助センサー修繕 ・和室木製建具等修繕 ③地域高齢者交流サロン ・ガラス交換修繕 ・エアコン誤作動修理	セルフモニタリングや各種定期点検結果、利用者からのご指摘等に基づき、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： 40,276名 (36,506名) ②高齢者ふれあいセンター： 27,406名 (23,641名) ③地域高齢者交流サロン： 4,044名 (4,076名) 利用料金：なし ※カッコ内は令和5年度実績	年間利用者数は、地域高齢者交流サロンが若干の減少となったが、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った。自主事業や各種イベントの充実に地道に取り組んだことが利用者数の増加に寄与したのと考えられる。
	利用率	具体的な数字は記載なし	①老人福祉センター： 73.0% (69.8%) ②高齢者ふれあいセンター： 73.2% (72.5%) ③地域高齢者交流サロン： 76.1% (80.5%) ※カッコ内は令和5年度実績	地域高齢者交流サロンは若干の減少となったが、老人福祉センターと高齢者ふれあいセンターは前年度より増加した。 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 9/14（土）に「感謝のつどい～絆…令和の敬老～」を開催、811名。	ステージや各コーナーでの催し（ネイル、バンパー、ゲーム、バルーンアートなど）に多くの方々がご参加いただき、大変盛り上がった“感謝のつどい”となりました。おにぎりやお弁当、パン等の軽食も販売し大変好評となり、引き続き更なる利用率の向上を行う。
	みんなでイベント		老人福祉センター主催 10回 399名 4/2(火) リラックス体操 44名 5/7(火) 歌声喫茶 46名 7/2(火) 体操・熱中症予防と対策 34名 8/13(火) 歌声喫茶 41名 9/3(木) 交通ルール&リズム体操 41名 10/1(火) 三味線コンサート 27名 11/5(火) 体操&ツボ押し 40名 1/25(土) ジャズコンサート 72名 2/4(火) 歌声喫茶 27名 3/4(火)三味線concert&簡単aerobics27名	毎月1回開催を目標に各種のイベントを開催。
	作品展示		老人福祉センター主催 5/17(金)～5/31(金)で開催、1,760名	今年も大変好評でした。
	【大阪ガス健康事業】～健康リズム体操 足腰丈夫で若さUP!～		老人福祉センター主催 6/4(火) 44名	大阪ガスグループ福祉財団の健康のつどい事業を活用。
	クリスマス会(コンサート)		老人福祉センター主催 12/3(火) 50名	マジック、ギター&マンドリン、ヘルマンハーブ、ゴスペルを演目に門真市や門真市周辺で活動しておられる4組の演者さんに出演していただきクリスマス会を実施。
	タブレットを使った健康教室		老人福祉センター主催 前期 5/9(木)～6/6(木) 5回 55名 後期 10/22(火)～11/19(火) 5回 43名	千成ヤクルト販売(株)の協力のもと、今年もタブレットを使った健康教室を開催しました。前期後期の2回に分けて実施し、大好評でした。
	コーラス&ハンドベルコンサート		老人福祉センター主催 8/6(火) 67名	香里ヌヴェール学院中等部・高等部のコーラス・ハンドベル部による合唱と合奏。高齢者と学生とのふれあいで活気あふれるコンサートでした。
	ふるさとの話しをしよう会		老人福祉センター主催 1/22(木)、3/26(水)の2回 43名	日本中のいろいろな地域から門真市に集ってきた方々が、ふるさとのことを懐かしく話せる場として実施。
	はつらつ体操		老人福祉センター主催 24回 726名	第3地域包括支援センターから講師を派遣いただき実施。
	バンパー		老人福祉センター主催 293回 1,335名	ロビーに1台を移設し、初心者向けに講習会等を実施。
	バンパーチャレンジ		老人福祉センター主催 9回 101名	初心者向け講習会卒業者等で試合や大会を実施。
	つつるカムカム		老人福祉センター主催 49回 420名	折り紙ほか介護予防に関する取組みを実施。
	農作物販売		老人福祉センター シルバー人材センター「楽農園倶楽部」による農作物の販売。	6月からシルバー人材センター「楽農園倶楽部」による農作物の販売を開始し、利用者の皆様には大変好評です。
	いきいき百歳体操		交流サロン主催 23回 203名	地域高齢者交流サロンでいきいき百歳体操を開催。

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	ふれあいセンター主催 10/5(土)に「感謝のつどい」を開催、371名	各サークルの皆さんの作品展示、舞台発表などで日頃の成果をご披露いただき、参加者の皆さんにゲームコーナーや福引で楽しい一日を過ごしていただきました。同時にパン販売も実施しました。
	女性のための麻雀教室		ふれあいセンター主催142回1,904名	昨年も行いました。今年も引き続き好評です。
	歌声喫茶		ふれあいセンター主催 19回 442名	毎回多くの参加があり大変好評です。
	音楽会(ロビーコンサート)		ふれあいセンター主催 ●8/31(土) 台風により中止 ●10/12(土) 35名参加	●8月31日(土)は、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は台風のため中止。 ●10月12日(土)は、L.M.アンサンブルによるジャズコンサートを開催。
	東小学校との交流会		ふれあいセンター主催 ●11/27(水) 5年2組 52名 ●12/20(金) 5年1組 61名	●生徒30名と校長先生、担任の先生が訪問され、合唱、合奏、朗読の披露の後、利用者とゲーム等で交流し有意義な時間を共有できました。 ●生徒29名と校長先生、担任の先生が訪問され、詩の暗唱の披露の後、生徒一人一人による手作りのクリスマスカードを来場者全員にプレゼントしていただきました。
	ピンポン教室		老人福祉センター主催 293回 726名 ふれあいセンター主催 333回 2,777名	両センターともに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 24回 456名 ふれあいセンター主催 22回 351名	複数のクラスを設定するほど大変好評です。
	写経・写仏教室		老人福祉センター主催 24回 484名 ふれあいセンター主催 23回 445名	複数のクラスを設定するほど大変好評です。
	いきいき百歳体操		老人福祉センター主催 48回1,208名 ふれあいセンター主催221回3,933名	いきいき百歳体操は根強い人気で好評です。
	映画上映会		老人福祉センター主催 12回 514名 ふれあいセンター主催 10回 157名	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 14回 257名 同 脳トレ運動会 2回 66名 同 脳トレ体験会 2回 21名 ふれあいセンター主催 16回 190名	毎月1回開催し参加者の皆さん和気あいあいと大変好評でした。 新たに脳トレ運動会や体験会も実施しました。
	ネイルカラー体験会(6月「メイク&撮影会」含む)		老人福祉センター主催 12回 356名 ふれあいセンター主催 16回 88名	昨年も行い、今年も大変好評でした。
	新春お茶会		老人福祉センター主催 1/18(土) 27名 ふれあいセンター主催 1/24(金) 31名	参加の皆様になごみのひと時を楽しんでいただきました。今年も好評のうちに終了しました。
	地域包括支援センターとの共催・協力事業		【防災講座】 ●ふれあいセンター 5/27(月) 14名 【介護保険制度の話】 ●老人福祉センター 6/11(火) 30名 【介護予防教室】 ～元気なうちに考えよう～早めの終活 ●老人福祉センター 7/19(金) 31名 ●ふれあいセンター 8/26(月) 11名 【脳卒中の予防】 ●ふれあいセンター 10/29(火) 24名 【家族介護教室】 介護ベッドの体験教室&フレイル予防(体操)教室 ●老人福祉センター 2/20(木) 14名	第3包括支援センターや第5包括支援センターと連携して高齢者に身近なテーマで講座を実施。利用者の皆様にも大変好評です。

【様式第1号】
(指定管理者記入様式)

パン・クッキーの販売		老人福祉センター ふれあいセンター	月1回 ロビーにて障せ・ウィ タンによる販売コーナーを設 置、利用者の皆さんにも大変好 評です。
------------	--	----------------------	---

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	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

・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、SNS、YouTube等を活用した広報に取り組むことによって、施設の知名度アップをめざすとともに、利用者の皆様が安心して施設を利用できるよう、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（※2024年11月実施） 回答数 老人福祉センター：379人、高齢者ふれあいセンター：150人、地域高齢者交流サロン：120人	
施設・設備の充実度	<p>〈老人福祉センター〉 施設) 満足：48% ほぼ満足：45% やや不満：5% 不満：0% 回答なし：2% 設備) 満足：37% ほぼ満足：49% やや不満：4% 不満：1% 回答なし：9%</p> <p>〈高齢者ふれあいセンター〉 施設) 満足：51% ほぼ満足：43% やや不満：3% 不満：0% 回答なし：3% 設備) 満足：44% ほぼ満足：50% やや不満：1% 不満：0% 回答なし：5%</p> <p>〈地域高齢者交流サロン〉 施設) 満足：44% ほぼ満足：48% やや不満：1% 不満：2% 回答なし：5% 設備) 満足：40% ほぼ満足：50% やや不満：2% 不満：2% 回答なし：6%</p>	<p>施設に関して「やや不満」+「不満」が老人福祉センターで5%、高齢者ふれあいセンターで3%、地域高齢者交流サロンで3%あり、設備に関しても老人福祉センターで「やや不満」+「不満」が5%、高齢者ふれあいセンターで1%、地域高齢者交流サロンで4%、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計画的に取り組む。</p>
1 利用者アンケート調査 施設の利用のしやすさ	<p>〈老人福祉センター〉 自転車：65% 徒歩：21% 車・バイク：8% 公共交通機関：2% 回答なし：4% 利用しやすい：83% 利用しづらい：8% 回答なし：9%</p> <p>〈高齢者ふれあいセンター〉 自転車：61% 徒歩：22% 車・バイク：11% 公共交通機関：1% 回答なし：5% 利用しやすい：91% 利用しづらい：2% 回答なし：7%</p> <p>〈地域高齢者交流サロン〉 自転車：60% 徒歩：23% 車・バイク：13% 公共交通機関：0% 回答なし：4% 利用しやすい：92% 利用しづらい：2% 回答なし：6%</p>	<p>「利用しづらい」と答えた方が老人福祉センターで8%、高齢者ふれあいセンターと地域高齢者交流サロンでそれぞれ2%と一定数おられますので、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%となるよう引き続き取り組む。</p>
職員の対応・態度	<p>〈老人福祉センター〉 満足：57% ほぼ満足：38% やや不満：0% 不満：0% 回答なし：5%</p> <p>〈高齢者ふれあいセンター〉 満足：59% ほぼ満足：35% やや不満：2% 不満：0% 回答なし：4%</p> <p>〈地域高齢者交流サロン〉 満足：40% ほぼ満足：47% やや不満：2% 不満：0% その他：1% 回答なし：10%</p>	<p>老人福祉センターの「やや不満」と「不満」の方が0%になりましたが、高齢者ふれあいセンターと地域高齢者交流サロンに未だ「やや不満」の方が2%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。</p>
利用料金		
利用時間	<p>〈老人福祉センター〉 頻度) 毎日：11% 週3回：14% 週1回：21% 月2回：43% 月1回：8% 2~3ヶ月に1回：1% その他：1% 回答なし：1% 時間) 1日：8% 半日：32% 1~2時間程度：53% 30分程度：5% その他：0% 回答なし：2%</p> <p>〈高齢者ふれあいセンター〉 頻度) 毎日：12% 週3回：31% 週1回：26% 月2回：21% 月1回：3% 2~3ヶ月に1回：1% その他：5% 回答なし：1%</p> <p>時間) 1日：1% 半日：33% 1~2時間程度：61% 30分程度：1% 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：1% 週3回：9% 週1回：32% 月2回：42% 月1回：11% 2~3ヶ月に1回：0% その他：2% 回答なし：3%</p> <p>時間) 1日：2% 半日：42% 1~2時間程度：52% その他：1% 回答なし：3%</p>	<p>利用頻度は老人福祉センターと高齢者ふれあいセンターでは、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。 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。</p>
実施事業の充実度		

主な意見・要望等の内容	対応状況等
<p>〈老人福祉センター〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ●下駄箱を復活してほしい ●土足化してほしい ●自転車置場を整備してほしい ●椅子や机が重たい ●自転車置場に屋根がほしい ●洋式トイレを増やしてほしい ●ウォシュレット設置 ●こちらへ来させてもらう様になり、多くの友人知人、多くの事を学ばせて頂き本当に感謝しております。これからも楽しくすごさせて頂けるように願っています。 ●スタッフみなさんのお声かけもありとてもうれしく思っています。写経、ぬり絵、フラダンスで使わせていただいています。充実した時間が過ごせてとても感謝しております。 	<p>近年、靴の履き間違いが多発し、利用者に不快な思いやご迷惑お掛けしたため、その予防措置として下駄箱の廃止を実施しました。今後も検証を行いながら設備等の見直しや対応を検討してまいります。接遇については常に更なる向上に取り組んでいます。引き続き自主事業の充実に向け取り組んでまいります。</p>
<p>2. 市民等からの意見・要望等</p> <p>〈高齢者ふれあいセンター〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ●大きなテレビを設置してほしい ●足が悪いのでトイレを洋式に ●湯沸かし器の設置 ●駐輪場の屋根をもっと大きく ●卓球の場所を広くしてほしい ●昔の映画を上映してほしい ●きめ細やかな対応に感謝 ●耳が聞こえにくい人に要約して書いてくれる人がいれば、今以上に楽しくなる。 ●仲間づくり、健康づくりのプログラムに感謝。 ●教室が楽しみ。いつまでも続けてほしい。 ●季節毎の飾付けが素晴らしい。心が明るくなる。 ●いつも楽しく利用させてもらってます。ありがとうございます。 	<p>館内美化や接遇については常に更なる向上に取り組んでいます。自主事業の充実に向け引き続き取り組んでまいります。</p>
<p>〈地域高齢者交流サロン〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ●カラオケ設備 ●スリッパが汚い ●机が傷んでいる ●交通が不便 ●網戸の張替え ●自転車置き場(屋根) ●夏場はエアコンの効きが悪い ●無料Wi-Fiが繋がりにくい ●楽しく利用させてもらってます ●閉館になるとのこと、残念 	<p>施設整備等については市と相談の上で対応してまいります。百歳体操をはじめ自主事業の充実に向け引き続き取り組んでまいります。</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

(単位：千円)

収入の部

		予算額	実績額	実績 - 予算	備考	
委託料		30,279	30,279	0		
利用料金等	施設利用料			0		
	事業収入	飲料販売	900	747	-153	
					0	
					0	
	雑入		52	52		
収入合計		31,179	31,078	-101		

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	21,084	20,803	281	
	福利厚生費			0	
	法定福利費		327	-327	
	賃金等			0	
事務費	印刷費			0	通信費において、事務室の光回線化に伴う通信費を当初予算額に見込んでいなかったため
	通信費	303	571	-268	
	保険料	82	81	1	
	事務用品費			0	
	賃借料	1,263	793	470	
	消耗品費	330	183	147	
管理費	業務委託費	3,459	2,346	1,113	光熱水費において、電気料金とガス料金が当初予算額を上回ったため
	光熱水費	2,903	4,202	-1,299	
	修繕費	440	445	-5	
	燃料費	66	65	1	
	医薬材料費	11	0	11	
物件費	備品購入費	220	254	-34	
HP作成・製作費	HP作成・製作費	330	198	132	
事業費	事業費	275	251	24	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		400	542	-142	サービス向上のための飲料販売
支出合計		31,179	31,073	106	

収支（実績ベース）

31,078 - 31,073 = 5

収支状況評価コメント

支出の部において、猛暑等の影響により光熱水費が当初見込みを上回りましたが、その他の経費全体に節約を努めた結果、収支は黒字となりました。次年度以降はより一層、光熱水費等経費の節減に注力するとともに、利用者にとって魅力のある様々なイベントや講座を開催することにより、より一層の利用者の増加を図ります。