

## 令和5年度 指定管理者年度評価シート

## 1 基本情報

施設名称	大阪市立鶴見区老人福祉センター
施設所管課・担当	福祉局高齢者施策部高齢福祉課（電話：06-6208-8054）
条例上の設置目的	高齢者に関する各種の相談に応じ、高齢者に対して、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与するとともに、高齢者の地域福祉活動を支援することを目的とする。
業務の概要	高齢者の生活に関する相談・高齢者の健康の増進及び地域福祉活動に関する情報の収集及び提供・講演会、講習会及び教養講座の開催・高齢者のレクリエーション活動の機会の提供・高齢者の地域福祉活動その他自主的活動の支援。
成果指標	センター利用者向け実施する満足度調査で、「満足・やや満足と回答される方」の割合
数値目標	85.2%以上(26ある老人福祉センターで実施(令和元年度～令和3年度)したアンケートの平均)
指定管理者名	社会福祉法人大阪市鶴見区社会福祉協議会
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日
評価対象期間	令和5年4月1日から令和6年3月31日

## 2 管理運営の成果・実績

成果指標	満足と回答される方の割合
数値目標	85.2%
年度実績	89.5%
達成率	105.1%

## 利用状況

	当年度	前年度	前年度比
利用人数	49,644	54,659	-5,015

## 3 収支状況

収入		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
業務代行料	実績	18,493,000	18,011,000	0	—
	計画	18,493,000	18,011,000		
利用料金収入	実績	0	0	0	—
	計画	0	0		
その他収入 (自主事業収入)	実績	512,100	516,411	512,100	—
	計画	0	600,000		
合計	実績	19,005,100	18,527,411	512,100	—
	計画	18,493,000	18,611,000		

支出		当年度	前年度	差異(実績-計画)	主な要因
人件費	実績	12,457,419	12,761,034	-652,581	常勤職員の減及びアルバイトの合理的配置による減。
	計画	13,110,000	13,300,000		
物件費	実績	5,643,844	5,766,377	260,844	設備修繕経費等の増。
	計画	5,383,000	5,311,000		
その他事業費 (自主事業支出)	実績	0	0	0	—
	計画	0	0		
合計	実績	18,101,263	18,527,411	-391,737	—
	計画	18,493,000	18,611,000		

## 4 管理運営状況の評価(1次評価)

## 令和5年度 指定管理者年度評価シート

## (1) 成果指標の達成

評価項目	達成率	評価	特記事項
アンケート調査で「満足と回答される方」の割合	105.1%	B	新型コロナウイルスが5類移行後も感染症防止対策を継続実施する中で、本市が定める水準を概ね達成している。

## (2) 管理経費の縮減

市費の縮減に係る取組状況	評価	特記事項
・アルバイトの合理的配置による経費節減。	B	アルバイトの合理的配置による経費節減などにより、市費の縮減に努めた。

## (3) 管理運営の履行状況

評価項目	評価	特記事項
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建築物や設備の法定点検を適切に行っている。</li> <li>・消防署と連携した消火等訓練を複数回実施することにより利用者の安全管理を図っている。</li> <li>・感染症対策のため、手指消毒などの対策を実施している。</li> </ul>
事業計画の実施状況	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ICTの活用の取組として、既存のスマホ講座だけでなく、今年度から外部ボランティアの方が講師を務める講座を実施するなど、工夫しながらセンター運営に努めている。</li> </ul>
施設の有効利用	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区行政連絡調整会議及びボランティア・市民活動センター運営委員会などに参画することにより、地域関係団体等と連携している。</li> </ul>
社会的責任・市の施策との整合性	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護規程などを定め、個人情報の保護を行っている。</li> <li>・環境保護対策として、環境美化のため花卉育成を行うなど実効性のある取組を行っている。</li> </ul>

## 5 利用者ニーズ・満足度等

<p>(1) 調査方法 センター利用者に対してアンケート調査を実施</p> <p>(2) 回答者229人（未記入者含む）</p> <p>(3) 質問項目 ア 基本的な事項（年齢、居住区等） イ 満足度 ウ 感染症による影響、所持している電子機器等</p> <p>(4) 結果 ・総合満足度において、満足（やや満足）と回答される方が89.5%となっており、利用者の満足度は非常に高い。</p>
---

## 令和5年度 指定管理者年度評価シート

## 6 外部専門家意見

- 1.LINEやInstagram等、SNSを有効活用して事業報告などの情報発信されている点は評価できる。
- 2.PDCAのD（実施内容）・C（成果と課題）・A（改善）の内容に関しては明確に区別して記載していただきたい。また、P（計画）の内容に対して、D（実施内容）・C（成果と課題）・A（改善）がつながるように記載していただきたい。
- 3.センターだよりにLINEのQRコードや活動報告等を載せることを検討していただきたい。また、イベント内容についてはアピールしたいところを強調するなど、メリハリのあるセンターだよりとなるよう検討していただきたい。
- 4.若めの利用者を増加させるために、タウンペーパー等広報活動に力を入れている点は評価できるので、今後も続けて取り組んでいただきたい。
- 5.だれでも参加できるオープン講座などアウトリーチ事業の実施や、各地域へのアプローチによるセンター講座の開催の働きかけ等を積極的に行っている点は評価できる。今後も老人福祉センターをアピールできるように地域組織との連携を深めて取り組んでいただきたい。

## 7 最終評価

評価項目	評価	所見
成果指標の達成	B	アンケート調査の満足度は前年度実績を下回ったが、新型コロナウイルスが5類移行後も感染症防止対策を継続実施する中でも工夫を凝らし成果指標を達成している。また、利用者ニーズに応え、新たな事業を数多く実施するなど、利用人数については他の25館を大きく上回っており、大いに評価できる。
市費の縮減	B	アルバイトの合理的配置による経費削減などにより、市費の削減に努めた。
管理運営の履行状況	S	<p>利用実績については、利用者ニーズを把握しながら関心のあるメニューを取り入れたり、開館時間のほとんどに講座等が組み込まれることで、年間利用者は約5万人と26館中トップの利用で、全館平均利用者数(22,898人/26館)の約2倍、利用実績2位の館の利用者実績(36,845人)の約1.35倍あるなど、他館と比較しても大幅に上回る利用が実現できているとともに、施設の立地条件の良さもあり、区外からも利用いただいている状況にある。</p> <p>また、全館にWi-Fi環境を整備し、普段スマートフォン等に触れる機会の少ない高齢者等が気軽にICTに触れることができるよう取り組んでいた。特に、全館においてWi-Fi基盤整備が完了したことを受け、今年度より「おしえて！PC・タブレット」など、新たな講座を開設するとともに、従前から実施している「LINE勉強会」に加え、スマートフォンの実務講座の実施や、それら講座の受講者から指導者側に転じた方々を中心としたボランティアグループ等と連携した、各地域に向いてのスマートフォン講習会などICTの普及啓発にも取り組みはじめたことは、「つながり、ふれあい、みまもり、支えあう、誰一人取り残さない、安心して暮らせるまち」をめざす当区として、これからの地域活動の根幹を支える重要な取組みのひとつとして大いに期待するものである。</p> <p>その他、高齢者ができる限り健康な状態を維持し、介護や支援が必要な状態にならないように、感染症防止対策を十分に行ったうえで、百歳体操などのフレイル予防の機会を途切れることなく提供していた点は、大いに評価できる点である。</p> <p>さらに、新たな利用者の開拓をめざして、機関紙「センターだより」を紙媒体で配布するほか、各種取組みを区社協HPやX(旧Facebook)、Instagramを活用して情報発信するとともに、会議室にポッチャコートを常設し障がい者スポーツの普及啓発に努めるなど、本市施策に則った取組みにも注力しており、当区における社会資源として欠かせない施設となっている。</p>
施設の設置目的の達成及びサービスの向上		
施設の管理運営		
事業計画の実施状況		
施設の有効利用		
社会的責任・市の施策との整合性		
総合評価	A	本市の定める水準で想定した以上の効果が得られた。