

令和5年度指定管理者評価シート

1 管理運営の状況等

(1) 施設名	老人福祉センター(7施設)
(2) 施設概要	<p>施設の設置目的</p> <p>高齢者に対して各種の相談に応ずるとともに、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。</p> <p>①和楽荘</p> <p>所在地 さいたま市緑区三室2458</p> <p>開設年月 昭和45年12月</p> <p>構 造 鉄筋コンクリート造 一部2階建</p> <p>主な施設 健康相談室、機能回復訓練室、談話コーナー、軽食コーナー、集会室(読書コーナー含)、娯楽室、大広間、浴室、和室、水屋、茶室</p> <p>②寿楽荘</p> <p>所在地 さいたま市桜区下大久保727-1</p> <p>開設年月 昭和54年9月</p> <p>構 造 鉄筋コンクリート造 2階建</p> <p>主な施設 健康相談室、会議室、集会室、大広間、リフレッシュコーナー、浴室、談話室、茶室(図書室)、囲碁将棋コーナー</p> <p>③あずま荘</p> <p>所在地 さいたま市大宮区東町2-105</p> <p>開設年月 昭和58年4月</p> <p>構 造 鉄骨造 2階建</p> <p>主な施設 健康相談室、会議室、浴室、娯楽室、集会室</p> <p>④東楽園</p> <p>所在地 さいたま市見沼区膝子1151-1</p> <p>開設年月 昭和59年5月</p> <p>構 造 鉄骨造 2階建</p> <p>主な施設 健康相談室、機能回復訓練室、会議室、集会室、浴室、教養娯楽室、図書室</p> <p>⑤しもか荘</p> <p>所在地 さいたま市北区日進町1-800-105</p> <p>開設年月 平成5年7月</p> <p>構 造 鉄筋コンクリート造 2階建</p> <p>主な施設 和室、健康相談室、リラックスルーム、談話コーナー、浴室、茶室</p> <p>⑥いこい荘</p> <p>所在地 さいたま市中央区下落合5-11-12</p> <p>開設年月 昭和47年11月</p> <p>構 造 鉄筋コンクリート造 3階建</p> <p>主な施設 健康相談室、機能回復訓練室、浴室、談話コーナー、大広間、洋室、和室、広間</p> <p>⑦馬宮荘</p> <p>所在地 さいたま市西区西遊馬533-1</p> <p>開設年月 平成14年5月</p> <p>構 造 鉄筋コンクリート造 3階建 (馬宮コミュニティセンターの一部)</p> <p>主な施設 相談室、リフレッシュコーナー、ホール、教養娯楽室、大広間、浴室</p>
(3) 指定管理者	社会福祉法人さいたま市社会福祉事業団

(4) 指定期間、指定管理料	<p>① 指定期間 令和2年4月1日～令和7年3月31日</p> <p>② 指定管理料(直近3か年) 令和3年度 293,627千円 令和4年度 295,340千円 令和5年度 294,433千円</p>
(5) 施設の管理運営の内容	<p>① 運営業務の状況(利用状況含む) ◇利用状況 利用者数 172,494人(前年度 159,063人) ◇業務実施状況 新型コロナウイルスが5類感染症に移行されたことを受け、施設内の消毒や職員のマスク着用等、感染対策を行いながら、以前と同様の事業実施に努めました。 情報発信の強化としてホームページに加え、X(旧Twitter)の活用も開始し、スマートフォンなどで容易に閲覧可能な情報提供を行いました。</p> <p>② 維持管理業務の状況 設備の状況を確認し、点検記録表に詳細を記載して、異常を速やかに発見し、不具合が発生した際には、契約業者による迅速な修繕を実施しました。また、「年間維持管理計画表」を作成し、専門業者による定期的な保守点検を実施し、指摘事項に迅速に対処しました。</p> <p>③ その他の業務 長期計画を策定し、その中で単年の重点取組項目を設定し、職員間の連携を強化して目標の達成に向けて業務を遂行しました。</p>
(6) 収支状況	<p>① 収入 ・利用料金収入 152千円(前年度 239千円) ・指定管理料 294,433千円(前年度 295,340千円) ・その他 1,377千円(前年度 2,895千円)</p> <p>② 支出 ・人件費 161,853千円(前年度 167,221千円) ・事務費 7,279千円(前年度 6,674千円) ・施設管理費 103,975千円(前年度 103,174千円) ・事業費 8,108千円(前年度 7,925千円) ・繰入金支出 15,496千円(前年度 15,496千円) ・その他 249千円(前年度 220千円)</p>
(7) 利用者アンケート等による市民からの意見・要望等への対応	<p>利用者の意見や要望を積極的に受け止めるために、法人の苦情解決制度及び投書箱「みなさまの声」を設置しています。これにより、利用者が匿名で意見を述べるができる環境を整えています。さらに、サービス向上担当者会議において、無記名の「利用者アンケート」を定期的実施することにより利用者からの率直な意見を得ることが可能となっています。受け取った意見や要望に対しては迅速かつ適切に対応し、その対応内容を施設内で掲示することで利用者に周知し、透明性と信頼性を確保しつつ、利用者との信頼関係を強化しています。また、利用者懇談会を開催し、直接的な意見交換の場を設けています。この懇談会では、利用者からの貴重な意見を継続的に収集・分析し、サービスの向上に役立てています。加えて、日々の業務を通じて、利用者との密接な関わりから得られる様々な意見や要望にも真摯に対応しています。これにより、迅速な改善を実施し、利用者の満足度向上を図っています。</p> <p>以上のような取り組みにより、利用者の声を反映したサービス改善が進められ、利用者の満足度および信頼性が向上しました。今後も利用者の声を大切にし、継続的なサービスの質の向上に努めてまいります。</p>
(8) その他	<p>感染症に関して、高齢者が利用する施設であるという特性上、引き続き消毒や職員のマスク着用などの対策を徹底しています。また、利用者への声掛けや利用者の健康状態の観察にも十分な配慮をしています。各施設では状況を常に注視しながら業務や行事を従来通りに再開しています。</p>

2 提案内容の達成状況

(指定管理者から提案のあった項目の達成状況)

提案内容	達成状況
法人内施設との協働作業	<p>【他施設との情報の共有・協働】</p> <p>法人内の全施設を対象とした施設長会議や分野ごとの所長会議、実務担当者会議を月1回実施し、情報の共有と周知徹底、各施設の運営・サービスの均一化を図りました。</p> <p>各施設で「eスポーツ」を実施し、利用者に評判の良いゲームの種類や進め方について情報交換、共有を行うことにより、「eスポーツ」に積極的に参加する利用者が増加しています。小学生との世代間交流の一環として「eスポーツ」を取り入れた施設やネット対戦を行っている施設もあり、マスコミにも取り上げられました。</p> <p>【職員実践・事例・研究発表会】</p> <p>令和5年度はオンライン開催と会場での開催を併用し、会場に行けない職員も参加できました。発表会では、様々な職種の業務や取り組みについて情報を得る機会となりました。</p> <p>【職員の派遣】</p> <p>当法人内の高齢者施設での突発的な人手不足や緊急事態に際し、即座に職員を派遣しました。</p> <p>職員の交流研修として、他の施設での業務体験や見学を通じて、職員の専門知識の向上と経験の幅を拡大しました。</p>
利便性向上	<p>【施設案内の改善】</p> <p>ホームページに加え、「X(旧Twitter)」を活用し、スマートフォン等などで迅速かつ簡便に施設状況を知ることができるよう情報の発信に努めました。</p>
地域自治体や団体との共同事業	<p>【近隣学校、施設等との共催事業】</p> <p>近隣小学校の「町探検事業」において、社会資源の一施設として会場提供を行いました。また、中学生の職業体験「未来くるワーク」や、看護師を養成する大学や専門学校の実習生を受け入れ、交流を通じて高齢者の地域生活のイメージを共有しました。</p> <p>地域包括支援センター等との会議や講話事業、共催行事等への派遣により、地域の社会資源との緊密な連携を図りました。「施設だより」の配布や施設案内の実施を通じて、新たな利用者の獲得に努めました。</p> <p>【地域連携及び団体連携】</p> <p>地域の自治会等関係機関を招き、地域懇談会を実施しました。施設の現状を詳細に説明するとともに、「eスポーツ」の体験イベントなどを通じて、老人福祉センターの新たな事業に対して周知しました。</p> <p>さいたま市から案内のあったスマートフォン教室(外部講師)を開催し、シニア世代向けにIT機器の普及および啓発に努めました。</p>

3 評価

(1) 指定管理者による評価

研修において、リモートによる研修参加の一般化により多くの職員が会場に出向かなくても参加できるようになったことで、交通費の削減効果と資質向上が図られました。

施設では引き続き換気、館内消毒、職員のマスク着用を徹底し、利用者が通いの場として安心、安全利用できるよう努めています。

令和5年度の利用者数は172,494名（個人158,129名、団体14,365名）であり、前年度比で8パーセント増加しました。

経費削減については光熱水費の節約にとどまらず、保守管理などの業務委託において法人内の複数施設で統一された仕様を確立し、入札や契約手続きを一元的かつ効率的に管理することで、契約業務の効率化とコストの削減に取り組ましました。

定期的な修繕計画を立案し、段階的に修繕作業を実施していますが、施設の老朽化に伴う突発的な修繕が増加している状況に直面しています。利用者に対する安心と安全を確保するため、迅速かつ適切な対応を常に行っています。

(2) さいたま市の評価（評価担当課：福祉局長寿応援部高齢福祉課）

総合評価（B）※A～D

(1) 「市民の平等利用、市民サービスの向上、利用促進」に対する評価

- 各施設で「eスポーツ」を継続して実施していること、小学生との世代間交流や施設間交流の一環としても「eスポーツ」を取り入れること等、施設サービスの向上に努め、利用者数の増加につながっている点を評価した。また、様々な媒体にて施設の周知に努めた点を評価した。

(2) 「経費の削減」に対する評価

- 光熱水費の節約や、保守管理などの業務委託の効率化によるコスト削減に努めている点を評価した。

(3) 「適正な管理運営の確保」に対する評価

- 迅速な修繕を行い、利用者への影響を最小限にするよう努めている点や市への報告を適切に行っている点を評価した。また、利用者が安心安全に利用できるよう、施設内での感染防止対策を徹底した点を評価した。

2 総合評価

事業計画に沿って、適正に施設運営が行われている。

(3) 来年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き適切な管理運営に努めて下さい。