

指定管理者制度導入施設 モニタリング結果報告書

1 公の施設の概要について

施設の概要	名称	あきる野市高齢者在宅サービスセンター 萩野センター
	所在地	あきる野市雨間 533 番地 1
	所管課	健康福祉部高齢者支援課高齢者支援係（内線）2632
指定管理者	名称	医療法人財団 暁
	所在地	あきる野市秋川 6-5-1
	業務内容	1 管理運営に関する業務 (1) 高齢者生きがい活動支援通所事業 (2) 地域における高齢者福祉の拠点としての活動事業 (3) その他市長が特に認めた事業 2 施設、設備等の維持管理及び修繕に関する業務 (1) 屋内・屋外（植木等のせん定を含む。）、付帯設備及び物品の保守、維持管理及び修繕に関すること。 (2) その他施設等の管理に関すること
ホームページ URL		http://www.akirudai-hp.or.jp/center.html
指定期間		平成25年4月1日～平成30年3月31日

2 施設の利用状況等について

項目	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
開館等日数（日）	243	244			
延べ利用者数 通所（人）	2,106	2,325			
延べ利用者数 自主事業（人）		512			
前年度比（人）		731			
前年度比（%）		134.7			
利用料金 合計（千円）	1,774	2,137			
前年度比（千円）		363			
前年度比（%）		120.5			

※平成24年度は、前指定管理者の実績である。

※平成24年度は、高齢者在宅サービスセンター3施設を一括して指定管理を行っている。

3 施設の収支状況について

（単位：千円）

項目	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
収入	指定管理料		14,469		
	利用料金収入		2,137		
	自主事業収入		411		
	収入計		17,017		
支出	人件費		9,903		
	維持管理経費		3,889		
	自主事業関係経費		4,290		
	その他の支出		0		
支出計		18,082			
収支（収入－支出）		△1,065			

※平成24年度は、高齢者在宅サービスセンター3施設を一括して指定管理を行っている。

4 施設の利用促進や市民サービスの向上の取組

利用者アンケート（実施時期や具体的な方法など）
通所事業では、利用日毎に声掛けや様子観察にて満足度や心身の状況を把握しています。げんき応援事業では講座終了後にアンケートを実施し、ご意見をいただいています。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
食事が好評で、毎回の食事が楽しみになったとの声が多く寄せられました。そのためか残食がほとんどなくなり、自立しているとはいえ、夫婦のみや独居の方が増えている中で栄養管理の一助になっているのではと思われます。
利用促進のための独自事業、市民サービスの向上の取組など（取組の内容、効果など）
以前からの取組としては職場体験や夏ボランティアを積極的に実施し、市民文化祭への参加も意欲的に実施しました。また、新しい取組としてセンターの周知を図るためにパンフレットの作成、事業所への挨拶周り、チラシなどを作成しました。玄関前には看板を設置し、センターがどのような目的で実施され、どのようなことを行っているかを出来るだけ多くの方に知っていただく努力を行いました。げんき応援事業では市内広報を活用させていただき、毎月事業を掲載しています。 効果としては、まずげんき応援事業の取組により、一般市民の方が各センターに足を踏み入れるきっかけを作ることが出来ました。利用された方からは「ここにこんなところがあるとは知らなかった」「気軽に参加できる講座があるのでまた利用したい」等の声が寄せられました。萩野センターは一般の集客が高く、土曜日のヨガ教室はロコミで利用者の数が増えています。 メモリーサロンはなみずきは、まだまだ周知が足りないこともあり、本格的な稼働とは至っていませんが、その中でも認知症の介護をされているご家族やご本人の参加があり、相談援助を行いました。 通所事業に関しては、画一的なサービスではなくご利用者の意思を尊重した活動が提供できるよう、テーブルの配置や、部屋の装飾、活動プログラムなどに工夫をしたことで利用者間のコミュニケーションも活発になりました。次年度も様々な工夫で満足していただけるセンターを目指します。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
萩野センターは、設備の維持管理経費の負担が大きいことから、業者選定等を精査し経費を大きく削減しました。また、不要な電気は消す、週末や年末年始などはプラグから抜くなどして節電を心掛けました。コピー用紙も内容に応じて裏紙を使用する、活動にリサイクル品を使用するなど工夫をしました。

6 指定管理者による総合評価

利用状況、収支状況などを踏まえて、業務改善につなげていくための総括・自己評価
1年目を終えて、通所のご利用者だけでなく、一般市民の方々がセンターに来ていただけるようになったことは、高齢者在宅サービスセンターの役割や存在を知っていただく上で大きな進歩だったと実感しています。今後は異世代交流なども取り入れながら、地域に密着したセンターを目指します。 広報活動にも力を入れて、出来るだけ多くの方にセンターの存在と役割を知っていただけるよう工夫して行きたいと思えます。

7 所管課による総合評価（太枠にS～Bの3段階で評価を記入）

市民サービスの向上	
<p>昼食の改善や利用日ごとに声かけや様子を観察するなど、利用者の満足度を把握し、利用者へのサービスの向上に努めています。また、パンフレットの作成や玄関前に看板を設置するなど、センターの活動内容の周知やげんき応援事業に多くの市民の方が参加するなど、地域の高齢者福祉における拠点としても機能しているため評価できます。</p> <p>萩野センターは、一般市民の方の利用が多いとのことなので、今後も引き続き啓発活動等を行い利用者の増加を図るとともに、事業内容を創意工夫により改善し市民サービスの向上に努めるようお願いします。</p>	
経費削減の取組	
<p>コピー用紙の裏面利用やリサイクル品を利用して事業運営するなど、経費の削減に努めている。また、施設管理においても、電気の使用量の削減や施設管理経費の抑制など、経費削減に努めているため評価できます。</p>	
業務改善につなげていくための指定管理者の管理に係る総括的な評価	
<p>萩野センターは、げんき応援事業に多くの市民の方が参加しているため、今後もパンフレットの作成や玄関前への看板の設置などの取り組みを継続し、利用者の増加に努めるようお願いします。施設の維持管理については、指定管理者の内部努力により、効率化が図られ経費削減が図られていますので、引き続き経費削減に努めるようお願いします。</p> <p>自主事業については、事業の収支バランスの適正化に努める必要がありますが、事業を数多く実施しており、市民サービスの向上に大きく貢献しています。</p>	
総合評価	A

※評価基準

- S：モニタリングチェックシートにおいて、全ての項目が「適正」であり、協定書、事業計画書等よりも優れた指定管理業務を行っている。
- A：モニタリングチェックシートにおいて、全ての項目が「適正」であり、協定書、事業計画書等に沿った指定管理業務を行っている。
- B：モニタリングチェックシートにおいて「要改善」の項目があり、協定書、事業計画書等で定める指定管理業務の一部に課題があると認められ、改善の必要がある。