

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） 2 6 3 2 |
| 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) その他の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/houzin/center.html |
| 指 定 期 間 | | 平成 30 年 4 月 1 日～平成 3 5 年 3 月 3 1 日 |

2 施設の利用状況等について

| 項 目 | 平成 26 年度 | 平成 27 年度 | 平成 28 年度 | 平成 29 年度 | 平成 30 年度 |
|---------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 開館等日数（日） | 268 | 266 | 265 | 248 | 247 |
| 延べ利用者数 通所（人） | 2,712 | 3,291 | 3,081 | 3,121 | 3,458 |
| 前年度比（人） | 387 | 579 | △210 | 40 | 337 |
| 前年度比（%） | 116.6% | 121.3% | 93.6% | 101.3% | 110.8% |
| 延べ利用者数 自主事業（人） | 1,500 | 1,791 | 2,853 | 3,359 | 3,313 |
| 前年度比（人） | 988 | 291 | 1,062 | 506 | △46 |
| 前年度比（%） | 293.0% | 119.4% | 159.3% | 117.7% | 98.6% |
| 利用料金 合計 通所（千円） | 2,365 | 2,853 | 2,696 | 2,752 | 2,992 |
| 前年度比（千円） | 228 | 488 | △157 | 56 | 240 |
| 前年度比（%） | 110.7% | 120.6% | 94.5% | 102.1% | 108.7% |
| 利用料金 合計 自主事業（千円） | 1,096 | 1,193 | 1,763 | 2,248 | 2,664 |
| 前年度比（千円） | 685 | 97 | 570 | 485 | 416 |
| 前年度比（%） | 266.7% | 108.9% | 147.8% | 127.5% | 118.5% |

3 施設の収支状況について

(単位：千円)

| 項目 | | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 |
|-----------|----------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 収 入 | 指定管理料 | 13,916 | 13,908 | 14,217 | 15,128 | 13,908 |
| | 利用料金収入 | 2,365 | 2,853 | 2,696 | 2,752 | 2,992 |
| | 自主事業収入 | 1,096 | 1,193 | 1,763 | 2,248 | 2,664 |
| | 収入計 | 17,377 | 17,954 | 18,676 | 20,128 | 19,564 |
| 支 出 | 人件費 | 11,100 | 11,428 | 10,622 | 10,084 | 11,057 |
| | 維持管理経費 | 5,152 | 5,260 | 5,505 | 6,639 | 5,705 |
| | 自主事業関係経費 | 2,471 | 1,308 | 1,264 | 1,621 | 1,326 |
| | その他の支出 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | 支出計 | 18,723 | 17,996 | 17,390 | 18,344 | 18,089 |
| 収支(収入-支出) | | △1,346 | △42 | 1,285 | 1,784 | 1,475 |

※数字の単位未満は、四捨五入しているため、内訳の計が合計と一致しない場合があります。

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) |
| 通所事業では個別面談を行い、利用者から直接の声を頂いている。また、自主事業に関しては、実施時期を決めてアンケート用紙に記入して頂いたり、日頃の会話の中から直接利用者の声を頂き、変化するニーズに対応している。意見箱も設置していつでも要望を受け付けられるようにしている。 |
| 利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況 |
| センター内は利用者に適した温度調節で過ごしてもらっているため、居心地が良いと評判を頂いている。また、活動内容も充実していて、利用者のニーズに合った活動を提供し、満足して頂いている。自主事業の参加者からは、いつも清潔にしていってとても気持ちが良いとお声や、カラオケ教室では新しくした教室内の床張りで声が響き、とても歌いやすいとのご意見を頂いている。 |
| 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) |
| 通所事業においては、自治会回りや議員の視察等でセンターをアピールした。また通所利用者の口コミや市役所、地域包括支援センターのお力添えもいただき、センターの認知度を向上させた。自主事業では、センター内での掲示、職員の勧誘、利用者や講師の口コミ、広報などで幅広い層に周知している。 |

5 経費削減のための取組

| |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 具体的な取組内容 |
| 季節の変わり目のエアコンのこまめな調節や、利用者の通所時の電気点灯、トイレの便座の温度管理など、細かい部分においても節電を試みた。またトイレ天井にあるヒーターは使わず、センター内のエアコンを扇風機で攪拌し、トイレを快適に使ってもらう等のアイデアも出しながら電気の無駄遣いをなくすよう工夫した。 |

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 |
| 通所事業の振り替え利用や、自主事業参加のために通所を利用する事で、利用者は増加傾向にある。自主事業は質を高める事を重視した結果利用者数は減少したが、過去のデータに基づいて各講座に興味のある利用者アプローチしたり、各講座修了時に宣伝をしたり、広報、口コミ、掲示によって周知し利用者数を伸ばしていきたい。また、質の良い講座のイメージをつけて利用者獲得に貢献していく。センターに通う事が元気になる場所と思われるような位置づけの獲得を目指す。 |

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 |
| 利用者の個別面談、日々の会話や意見箱を活用し、変化するニーズに対応するよう努めており、利用者の希望に合ったセンター運営ができています。センター独自事業では、利用者数が減少したものの、既存の事業だけでなく、様々なニーズに答えられるよう新規事業を行い、新規参加者を増やすことができました。その結果、通所事業の利用者が増えたことは評価できる。 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 経費削減の取組 | |
| エアコンのこまめな調節や電気点灯、トイレの便座の温度管理などを行い、節電に取り組んでいることは評価できる。引き続き、事業に支障がでない程度の経費削減に努めていただきたい。 | |
| 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 | |
| 通所事業・自主事業ともに積極的な事業運営ができており、市民サービスの向上に大きく貢献している。今後も引き続き啓発・広報活動を実施し、利用者数の増加に努めていただきたい。 | |
| 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。