

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 3 0 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 3 1 日

2 施設の利用状況等について

項 目	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
開館等日数（日）	266	265	248	247	224
延べ利用者数 必須事業（人）	3,291	3,081	3,121	3,458	3,220
前年度比（人）	579	△210	40	337	△238
前年度比（％）	121.3%	93.6%	101.3%	110.8%	93.1%
延べ利用者数 自主事業（人）	1,791	2,853	3,359	3,313	2,723
前年度比（人）	291	1,062	506	△46	△590
前年度比（％）	119.4%	159.3%	117.7%	98.6%	82.2%
利用料金 合計 必須事業（千円）	2,853	2,696	2,752	2,992	2,737
前年度比（千円）	488	△157	56	240	△255
前年度比（％）	120.6%	94.5%	102.1%	108.7%	91.5%
利用料金 合計 自主事業（千円）	1,193	1,763	2,248	2,664	2,249
前年度比（千円）	97	570	485	416	△415
前年度比（％）	108.9%	147.8%	127.5%	118.5%	84.4%

3 施設の収支状況について

（単位：千円）

項 目	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	
収 入	指定管理料	13,908	14,217	15,128	13,908	14,055
	利用料金収入	2,853	2,696	2,752	2,992	2,737
	自主事業収入	1,193	1,763	2,248	2,664	2,249
	収入計	17,954	18,676	20,128	19,564	19,041
支 出	人件費	11,428	10,622	10,084	11,057	11,189
	維持管理経費	5,260	5,505	6,639	5,705	5,910
	自主事業関係経費	1,308	1,264	1,621	1,326	1,280
	その他の支出	0	0	0	0	0
	支出計	17,996	17,390	18,344	18,089	18,379

収支（収入－支出）	△42	1,285	1,784	1,475	662
-----------	-----	-------	-------	-------	-----

※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）
<p>必須事業では個別面談を年に2回実施し、利用者から直接の声を頂いています。自主事業に関しては不定期ではありますが、必要に応じてアンケートを実施しています。また日頃の会話の中から直接利用者の声を拾い、変化するニーズに対応するよう努力しています。意見箱も常設し、いつでも要望を受け付けられるようにしています。</p>
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
<p>必須事業については、昼食がとても美味しいと評判が良く、活動内容も利用者の意見を取り入れ、ニーズに合った製作活動をするよう心がけており、好評を頂いています。また、センターで作ったものを家族や友人にあげて喜ばれたとの声もあり、利用者のやりがいや生きがいに繋がっています。自主事業については、センター内をいつも清潔にしていることに対する職員への労いの言葉や、対応が丁寧で気持ちが良いとお声を頂いています。</p> <p>苦情はほとんどありませんが、利用者の誤解やニーズの不一致などから発生した意見が数件あり、話をよく聞いた上で丁寧に説明し、ご理解を頂けるよう努力しています。</p>
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）
<p>必須事業については、自主事業の参加者へ積極的に声をかけたり、通所利用者の口コミや市役所、地域包括支援センターと連携し、センター周知を行っております。自主事業では広報掲載、センター内掲示、利用者への勧誘などで積極的に周知しています。また過去の参加者にお誘いの電話を行い、参加を促しました。</p>

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
<p>エアコンの調節と扇風機の活用、業務終了後の早めの消灯など、細かく節電を試みました。事務用品や消耗品などは必要な数を見極め、経費削減に取り組んでいます。</p>

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
<p>必須事業については、上半期は振替利用の推奨や新規利用者の増加により、延べ利用者数が順調に増加していましたが、下半期はケガや介護申請により退所者が続いたことと合わせ、新型コロナウイルス感染症予防による休館となったことから、年間の実績としては大幅に下がりました。</p> <p>また、自立の方が利用するセンターだという認識がまだまだ薄く通所を躊躇される方が多いため、さらなる新規利用者の獲得に向けセンターのPRに努めていきたいと考えます。すでに通所されている利用者に対しては、健康寿命を維持できる活動を今後も推進し、登録利用者数の維持に努めます。</p> <p>自主事業については収支が伸び悩んでいる原因を分析し、企画を見直し、ニーズに合った内容の講座を提供していきます。また収支のバランスの適正化が今後の課題です。</p>

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>利用者の個別面談、日頃の会話やアンケート等を活用し、利用者の生きがいややりがいにつながる製作活動を実施していることは、評価できる。また、昼食や施設の清潔感等の評価も高く、利用者が継続しやすい環境も整っている。引き続き、変化するニーズに応えられるようなセンター運営に努めていただきたい。</p>
経費削減の取組
<p>エアコンの調整、扇風機の活用や早めの消灯などの節電、事務用品や消耗品などの必要な数を精査していることは評価出来る。引き続き、センター運営に支障が出ない程度の経費削減に努めていただきたい。</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>必須事業については、新型コロナウイルス感染症等の影響があり、利用者数が昨年度より下がっているものの、上半期での振替利用の推奨や新規利用者の増加があったため、減少が最小限となっている。</p> <p>自主事業については、収支のバランスを考慮し、ニーズに合った内容の講座を提供するなど、新規利用者の獲得に努めていただきたい。</p> <p>引き続き、既存利用者の継続、新規利用者獲得のため、ニーズにあった講座の提供、センターの周知</p>

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。