

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
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/houjin/center.html
指定期間		平成30年4月1日～令和5年3月31日

2 施設の利用状況等について

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
開館等日数(日)	247	224	155	204	241
延べ利用者数 必須事業(人)	3,458	3,220	1,996	2,576	2,963
前年度比(人)	337	△238	△1,224	580	387
前年度比(%)	110.8%	93.1%	62.0%	129.1%	115.0%
延べ利用者数 自主事業(人)	3,313	2,723	1,268	1,666	3,319
前年度比(人)	△46	△590	△1,455	398	1,653
前年度比(%)	98.6%	82.2%	46.6%	131.4%	199.2%
利用料金 合計 必須事業(千円)	2,992	2,737	1,697	2,190	2,519
前年度比(千円)	240	△255	△1,040	493	329
前年度比(%)	108.7%	91.5%	62.0%	129.1%	115.0%
利用料金 合計 自主事業(千円)	2,664	2,249	1,040	1,297	2,287
前年度比(千円)	416	△415	△1,209	257	990
前年度比(%)	118.5%	84.4%	46.2%	124.7%	176.3%

3 施設の収支状況について

(単位：千円)

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	
収入	指定管理料	13,908	14,055	14,070	13,908	14,055
	利用料金収入	2,992	2,737	1,697	2,190	2,519
	自主事業収入	2,664	2,249	1,040	1,297	2,287
	その他の収入	0	0	481	0	0
	収入計	19,564	19,041	17,288	17,395	18,861
支出	人件費	11,057	11,189	10,790	10,732	11,966
	維持管理経費	5,705	5,910	4,651	5,458	5,993
	自主事業関係経費	1,326	1,280	774	866	809
	その他の支出	0	0	0	0	0
	支出計	18,089	18,379	16,215	17,056	18,768
収支(収入-支出)	1,475	662	1,073	339	93	

※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）
意見箱を常設し、いつでも要望を受け付けられるようにしています。また、利用者との日頃の会話の中から日々変化していくニーズを探り、必須事業の活動や自主事業の企画に取り入れ顧客満足度を上げるよう努力しています。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
必須事業・自主事業とも苦情はありませんでした。必須事業では先に通っている利用者が友人を紹介してくださり新規利用に繋がった事から、職員の対応や活動についてご満足頂いていると感じています。自主事業については、問合せや要望があった未実施の企画は、利用者や職員への声掛けなどで常に講師を探す努力をしています。また、自己推薦の一般市民を受け入れた事により新規の企画を開催するに至りました。今後も利用者様などからのご意見ご要望に対して柔軟に対応し、信頼や期待に応えられるよう努力します。
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）
常に市役所や地域包括支援センター、柔道整復師などと連携し、センター周知を行っております。また、困っている高齢者に寄り添う姿勢で、必要に応じてリハビリや介護申請についてのアドバイスや地域包括支援センターに繋げるなどしています。年明けからは各自治会を訪問し、フレイル予防のため萩野センターの周知と必須及び自主事業への参加のお誘いをしました。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
コロナウイルス感染拡大防止を第一に考えつつ、換気しながら適切な室温を保つよう専門職員のアドバイスを受けながら出来る限りの節電を試みました。また、水を多く使う洗濯機の使用頻度を減らしたり、事務用品や消耗品などの購入は無駄を出さないように必要数を見極めるなど経費削減に努めました。

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
必須事業については、市役所や地域包括支援センターとの連携が定着し、両者から紹介の問合せや見学が増えました。ただし、通所の新規利用の件数は期待ほど伸びておらず、引き続き両者と連携し、利用者の獲得に努めます。既存の利用者については、体調不良や情緒不安定、個人的都合により1～2月は欠席が多く、月平均の83%～95%の出席率でした。次年度は活動内容を見直すなどし、利用者数の回復に努めます。自主事業については、コロナ禍において参加の自粛や体調の変化による欠席やキャンセル、またエアコン故障による休講の影響で参加者数が低迷しましたが、体幹トレーニングなど参加者が増加している講座もあり、今後の社会情勢により参加者数の回復が期待されます。次年度も高齢者のニーズに合う企画を提供し、新たな顧客の獲得に努めていきます。

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
利用者との日々の会話からニーズを把握し、必須事業の活動や自主事業の企画に取り入れ、利用者の満足度を上げるよう事業展開が行えていることは評価できます。また、必要に応じてリハビリや介護申請についてのアドバイス、地域包括支援センターに繋げるなどの取組は今後も継続してください。引き続き、変化するニーズに応えられるよう市民サービスの向上に努めてください。
経費削減の取組
電気代等が高騰しているため、節電にしっかりと意識が向いていることが分かります。また、事務用品や消耗品などの購入に当たっては必要数を精査するなど、経費の節減に取り組んでいます。引き続き、センター運営に支障が出ないよう心がけ、経費削減に取り組んでください。
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
コロナ禍ではありましたが、感染症対策を施しながら事業を実施し、新規事業の積極的な立ち上げなどにより、昨年度比で自主事業については大幅に利用者を増加することができました。自主事業に係る用具の購入についても、さらなる利用者の増加のための先行投資であると考えられます。また、人気の講座は実施回数を増やすなど、利用者のニーズを把握し事業展開が行えています。引き続き、既存利用者の継続、新規利用者の獲得を目指し、ニーズに応えた講座の提供、さらに広く周知を図るとともに、安全かつ快適で利用しやすい施設の管理運営に努めてください。

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。