

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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
開館等日数（日）	244	268	266	265	
延べ利用者数 通所（人）	2,325	2,712	3,291	3,081	
前年度比（人）		387	579	△210	
前年度比（%）		116.6	121.3	93.6	
延べ利用者数 自主事業（人）	512	1,500	1,791	2,853	
前年度比（人）		988	291	1,062	
前年度比（%）		293.0	119.4	159.3	
利用料金 合計 通所（千円）	2,137	2,365	2,853	2,696	
前年度比（千円）		228	488	△157	
前年度比（%）		110.7	120.6	94.5	
利用料金 合計 自主事業（千円）	411	1,096	1,193	1,763	
前年度比（千円）		685	97	570	
前年度比（%）		266.7	108.9	147.8	

3 施設の収支状況について

(単位：千円)

項目		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
収 入	指定管理料	14,469	13,916	13,908	14,217	
	利用料金収入	2,137	2,365	2,853	2,696	
	自主事業収入	411	1,096	1,193	1,763	
	収入計	17,017	17,377	17,954	18,676	
支 出	人件費	9,903	11,100	11,428	10,622	
	維持管理経費	3,889	5,152	5,260	5,505	
	自主事業関係経費	4,290	2,471	1,308	1,264	
	その他の支出	0	0	0	0	
	支出計	18,082	18,723	17,996	17,390	
収支(収入-支出)		△1,065	△1,346	△42	1,285	

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)
通所事業では利用者との会話から色々な意見をいただき、ニーズに応えるべく努力をし、居心地の良いセンターを目指しています。げんき応援事業では年度初め及び講座終了時にアンケートを実施。また、会話の中から利用者が何を求めているかをいち早く察知し、実施す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
通所事業は、利用者に作りたい物を聞き、それに応えるような活動を入れており、好評を得ています。自主事業では、お茶のサービスを行っているほか、職員の対応が良く明るい気持ちになるという声を頂いております。ただ、送迎サービスを充実させてもらいたいという声も上がっております。
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)
あきる野市の皆様に知っていただけるように、ホームページ、広報、口コミ、自治会回り、見やすい看板の設置など思いつく事を形にして周知してきました。利用者へのアンケートや会話から利用者がやりたい事を捉え、ニーズが多ければ教室を立ち上げようと日々努力をしております。初めての利用者からは「こんな良い所があったなんて、もっと早く知りたかった」との声もいただいております。一度利用されるとリピートされる方も多く、「センターは感じが良い、対応の仕方も一生懸命で、一人ひとりの利用者きちんと向き合っている」とお褒めの言葉を頂戴し、職員の意識も向上しております。これからも、もっと多くの方に周知できるように頑張りたいと思っております。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
エアコンの温度設定を考え、利用者の反応を見て、必要な時は午前中、昼食後、午後と設定温度を変えています。サーキュレーター、扇風機を使い部屋の温度を均等化し、少しでも体感温度を低く出来るように工夫をしております。お茶のサービスをするための紙コップは普通より小さめのものを用意し無駄のないよう心掛けております。利用者が来る前の照明は、なるべく使わないようにし、職員の仕事に支障が出ない範囲で節約をしております。

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
今現在の自主事業参加者が通所事業へ移っていく事を意識して、通所事業のイメージをより良くしていきたいと思っております。「まだ私は通うのは早すぎる、そのうち老いたら来たい」などの通所のイメージを払拭していき、「やっと通える、通えて嬉しい」と言ってもらえるような活発でウキウキするようなセンターを目指していきます。

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	
通所事業では、利用者との会話や様々な意見などから、常にニーズを把握し、事業の改善を図るとともに、昼食についても、栄養管理やアレルギー対応の食事が提供されており評価できます。市民サービスの向上においても、利用者の自立支援に向けた事業の展開やセンターのイメージ転換のための周知活動の効果が徐々に上がってきています。今後も利用者の増加に向けて、啓発・広報活動に努めるようお願いいたします。	
経費削減の取組	
職員や利用者を含めた節電やリサイクル活動の意識向上に努めています。施設管理においても、法人全体で経費削減に取り組んでおり評価できます。	
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、高齢者のニーズに合った事業を積極的に実施し、市民サービスの向上に努めてください。今後も引き続き、地域に密着したセンターを意識した活動を展開するとともに、啓発・広報活動を積極的に行ってください。なお、事業の実施に当たっては、収支のバランスを意識してください。	
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。