

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
開館等日数(日)	265	248	247	224	155
延べ利用者数 必須事業(人)	3,081	3,121	3,458	3,220	1,996
前年度比(人)	△210	40	337	△238	△1,224
前年度比(%)	93.6%	101.3%	110.8%	93.1%	62.0%
延べ利用者数 自主事業(人)	2,853	3,359	3,313	2,723	1,268
前年度比(人)	1,062	506	△46	△590	△1,455
前年度比(%)	159.3%	117.7%	98.6%	82.2%	46.6%
利用料金 合計 必須事業(千円)	2,696	2,752	2,992	2,737	1,697
前年度比(千円)	△157	56	240	△255	△1,040
前年度比(%)	94.5%	102.1%	108.7%	91.5%	62.0%
利用料金 合計 自主事業(千円)	1,763	2,248	2,664	2,249	1,040
前年度比(千円)	570	485	416	△415	△1,209
前年度比(%)	147.8%	127.5%	118.5%	84.4%	46.2%

3 施設の収支状況について

(単位：千円)

項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
収入	指定管理料	14,217	15,128	13,908	14,055	14,070
	利用料金収入	2,696	2,752	2,992	2,737	1,697
	自主事業収入	1,763	2,248	2,664	2,249	1,040
	その他の収入	0	0	0	0	481
	収入計	18,676	20,128	19,564	19,041	17,288
支出	人件費	10,622	10,084	11,057	11,189	10,790
	維持管理経費	5,505	6,639	5,705	5,910	4,651
	自主事業関係経費	1,264	1,621	1,326	1,280	774
	その他の支出	0	0	0	0	0
	支出計	17,390	18,344	18,089	18,379	16,215
収支(収入-支出)	1,285	1,784	1,475	662	1,073	

※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）
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いただいています。センターの活動や職員についてのご意見と、今年度はコロナ自粛による心のケアにも重点を置き、7月と10月に実施しました。その結果、センターへ通うことが利用者の生きがいであり、元気の源である事があらためて明確になりました。自主事業に関しては、不定期に必要なに応じてアンケートを実施していましたが、今年度はコロナ自粛の方が多く、実施には至りませんでした。今後ますます変化していくニーズに対応できるよう、日頃の会話の中から僅かながらでも利用者の声を拾う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。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
必須事業については、昼食に関するアンケートでメニューについて意見がありますが、業務的に対応が難しい点について何度も丁寧に説明しご理解いただいております。基本的には、とても美味しいと評判が良く、苦情が出ることはありません。活動内容については、マスクケースなど社会情勢や利用者のニーズに合った製作活動をするよう心がけ大変好評を得ました。そして、提供した作品を家族や友人にあげて喜ばれたと、利用者のやりがいや生きがいに繋がっています。また、コロナウイルス感染対策として、こまめに環境消毒を行っている職員に対し、皆さんから労いと感謝の言葉を多くいただいております。自主事業については、コロナ禍ではありますが変わらずご参加くださる方も多く、感染防止対策などセンターに対し日頃から信頼をいただいている結果であると考えます。
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）
必須事業については、市役所や地域包括支援センターと連携し、センター周知を行っています。また、脳力や体力の衰えが心配な方には、リハビリや介護申請についてアドバイスをしたり、地域包括支援センターに繋げるなどしています。自主事業については、コロナ禍でも安心安全に参加していただけるよう、感染防止対策を記載した「センター利用についてのお願い」を参加者に配布・説明し、新規申し込みや問い合わせの方にもご理解とご協力の上で参加していただいております。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
今年度は、コロナウイルス感染防止を第一に考え、換気のため扇風機やファンヒーターを併用し、エアコンの温度設定をこまめに調節するなど出来る限りの節電を試みました。事務用品や消耗品などの購入は必要な数を見極め、無駄を出さないよう経費削減に努めています。

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
必須事業については、新型コロナウイルス感染拡大防止策により2度の活動休止となったことから、実績は昨年度と比較し、利用者数及び利用料金ともに大幅に減少しました。また、一般には自立の方が利用するセンターだという認識がまだ薄いですが、市役所及び地域包括支援センターから紹介の問い合わせや新規申し込みが増え、両者との連携が定着した印象です。利用者からの紹介の申し込みも数件あり、センターに対するコロナ禍における需要の高まりと、活動内容や感染防止対策、職員の対応などが高評価された結果だと考えます。 自主事業については、コロナ禍において講師の意向や参加者の自粛、活動の制限など厳しい状況が続いていますが、コロナ収束後を見据えて感染防止対策を徹底しながら現状のニーズに合った内容の講座を提供し、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
利用者の個別面談や日頃の会話から利用者の声を拾い、ニーズに合った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ます。また、感染症対策による日頃の消毒作業や昼食に関する評価も高く、利用者が継続しやすい環境も整っています。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
こまめなエアコンの温度調整、換気のため扇風機やファンヒーターを併用するなど、感染防止に配慮しながら節電に取り組んだこと、また、事務用品や消耗品など、必要な数を精査し購入していることは評価できます。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	
<p>新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、利用者数が大幅に減少しているものの、利用者のニーズに合った活動の展開で、利用者のやりがいや生きがいにつながっています。また、コロナ禍による活動の制限がされる中、感染防止対策を徹底し、利用者が安心して参加できる環境を作ることで、利用者の信頼が得られています。</p> <p>コロナ禍による利用者離れを最小限に抑えるため、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。</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。