

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	萩野センター
	所在地	あきる野市雨間 5 3 3 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/houzin/center.html
指 定 期 間		令和 5 年 4 月 1 日から令和 1 0 年 3 月 3 1 日まで

2 施設の利用状況等について

項 目	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
開館等日数（日）	204	241	245	246	245
延べ利用者数 必須事業（人）	2, 576	2, 963	2, 994	3, 497	3, 717
前年度比（人）	580	387	31	503	220
前年度比（％）	129. 1	115. 0	101. 0	116. 8	106. 3
延べ利用者数 自主事業（人）	1, 666	3, 319	3, 937	4, 962	5, 880
前年度比（人）	398	1, 653	618	1, 025	918
前年度比（％）	131. 4	199. 2	118. 6	126. 0	118. 5
利用料金 合計 必須事業（千円）	2, 190	2, 519	2, 545	2, 972	3, 159
前年度比（千円）	493	329	26	427	187
前年度比（％）	129. 1	115. 0	101. 0	116. 8	106. 3
利用料金 合計 自主事業（千円）	1, 297	2, 287	2, 727	3, 256	3, 894
前年度比（千円）	257	990	440	529	638
前年度比（％）	124. 7	176. 3	119. 2	119. 4	119. 6

※その他、必要に応じて、施設の性格ごとに項目を追加する。

3 施設の収支状況について

（単位：千円）

項 目	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度
収 入	指定管理料	13, 908	14, 055	15, 198	15, 198
	利用料金収入	2, 190	2, 519	2, 545	3, 159
	自主事業収入	1, 297	2, 287	2, 727	3, 894
	その他の収入	0	0	0	0
	収入計	17, 395	18, 861	20, 470	22, 251
支 出	人件費	10, 732	11, 966	11, 823	12, 057
	維持管理経費	5, 458	5, 993	5, 583	6, 866
	自主事業関係経費	866	809	1, 043	1, 106
	その他の支出	0	0	0	0
	支出計	17, 056	18, 768	18, 448	21, 175
収支（収入－支出）		339	93	2, 022	1, 076

※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る。

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）
必須事業については、年2回の定期アセスメント時に口頭にて満足度を聞き取っており、活動内容と職員の接遇いずれも満足度100%でした。今後も利用者目線での活動内容の充実と接遇を心掛けます。 自主事業については、1月に全講座を対象にアンケート用紙にて実施しました。こちらも内容、価格設定、職員の接遇において満足度100%という結果になりました。今後もニーズにあった企画を実施していくよう努力します。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
必須事業への意見としては「カラオケの機械が古く、何とかならないか」との意見が複数寄せられました。また、最近の物価高により「利用料を上げなくても大丈夫なのか」と心配される声が複数ありましたが、苦情はありませんでした。 自主事業については、「楽しい」「もっと早く知っていたら良かった」などの意見が多くありました。 苦情としては、麻雀の参加者で特定の人と「一緒に組みたくない」又は「あの人と組みたい」などの声がありました。前者についてはすぐに組み合わせを変える配慮をし、後者については「できるだけ配慮します」とお答えし納得いただいています。
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）
今年度も3センター合同で5月に「第3回げんき応援祭」を実施しました。また、「健康講座」を定期的に（6回）開催し、利用者をはじめご家族、ご友人にも足を運んでいただきました。各回の終了後にアンケートを実施して市民のニーズに合った内容を検討しており、専門職による講義は毎回好評を得ています。 特に福祉用具についての講座の後には受講者の住宅改修を行うなど、利用者のニーズに応えられました。 情報発信ツールとしてSNSを利用しており、必須事業や自主事業の様子を随時発信しています。また、法人のホームページに毎月の活動予定表を掲載しており、そこからの問い合わせも数件ありました。今後はインターネットを通じた申込みの増加を見込んでいます。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
紙コップは今までより容量を小さくし、個数の多い物を購入するようにしました。サービスで提供しているお茶なども残量を見てなるべく無駄にならないよう提供する量に気を付けています。コーヒー用のシュガーもスティックから大袋に変えるなど工夫しています。まれに利用者による水の止め忘れがあり、その際には節水等の協力を呼び掛けています。

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
必須事業の利用者が3月末時点では約60人に増えましたが、物価高騰の影響で経費は膨らむ一方です。当センターでは必須事業と合わせて自主事業に参加する利用者が多くいることが収入に大きく貢献していると考えます。今後もげんき応援事業への参加や活動材料費の徴収（受益者負担）などで収支バランスを保てるよう工夫が必要だと感じます。必須事業利用者、げんき応援事業参加者ともにセンター外でコミュニティを持つ方が増えてきており、在宅サービスセンターとして利用者の友人づくり（孤独の解消）、フレイル予防に大いに役立っていると実感しています。今後も元気な高齢者が増えるような事業を継続していくよう努めます。

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
定期アセスメントや講座ごとのアンケート実施など、満足度を把握する仕組みが運用されている点は評価できます。また、職員対応についても苦情等はなく高い満足度を得られていることが分かります。引き続き、利用者満足度の向上に向けた取組をお願いします。
経費削減の取組
小さな改善を積み重ねることで、継続的な節約効果が期待できます。職員と利用者への呼び掛けを通じて行動変容を促していることも評価ができます。低コストで実行可能な、職員の負担が少ない施策で即効性がある経費削減対策も取り組みつつ、定期的な啓発（掲示物・研修など）と、節水・廃棄削減の成果を可視化するなど、長期的な対策も検討してください。
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

必須事業利用者が約 60 人に増加し、自主事業への参加者がセンター収入に貢献している点は運営面の大きな強みです。一方で、物価高騰に伴う経費上昇は継続的な課題であるといえます。受益者負担や参加促進など、引き続き工夫しながら、収支改善に向けて取組をお願いします。

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。