

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	開戸センター
	所在地	あきる野市湧上 3 3 2 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)	226	264	273	273	269
延べ利用者数 必須事業 (人)	2, 820	3, 439	3, 226	3, 303	3, 236
前年度比 (人)	575	619	△213	77	△67
前年度比 (%)	125. 6	122. 0	93. 8	102. 4	98. 0
延べ利用者数 自主事業 (人)	2, 898	3, 964	3, 981	4, 168	3, 901
前年度比 (人)	1, 069	1, 066	17	187	△267
前年度比 (%)	158. 4	136. 8	100. 4	104. 7	93. 6
利用料金 必須事業 (千円)	2, 397	2, 923	2, 742	2, 808	2, 751
前年度比 (千円)	489	526	△181	66	△57
前年度比 (%)	125. 6	121. 9	93. 8	102. 4	98. 0
利用料金 合計自 主事業 (千円)	1, 660	2, 261	2, 307	2, 411	2, 254
前年度比 (千円)	580	601	46	104	△157
前年度比 (%)	153. 7	136. 2	102. 0	104. 5	93. 5

※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, 420	13, 567	14, 668	14, 668
	利用料金収入	2, 397	2, 923	2, 742	2, 808
	自主事業収入	1, 660	2, 261	2, 307	2, 411
	その他の収入	0	0	0	0
	収入計	17, 477	18, 751	19, 717	19, 887
支 出	人件費	11, 236	12, 042	12, 279	12, 200
	維持管理経費	4, 904	5, 559	5, 214	6, 163
	自主事業関係経費	713	391	460	479
	その他の支出	0	0	0	0
	支出計	16, 852	17, 992	17, 953	18, 841
収支 (収入－支出)		625	758	1, 764	1, 046
					△232

※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）
年に2回の定期アセスメントでの聞き取り、意見箱の設置をしています。顧客満足度を意識し利用者とのコミュニケーションを取り、要望や意見が言いやすい環境づくりに配慮しています。
利用者から寄せられた意見・苦情及び対応状況
必須事業では、利用者から「センター職員の対応がよく毎日でも来たい」と言っていたことが多くありました。 自主事業は、SNSの投稿に関しての苦情があり、直ちに対応し、理解を得ました。 今後も利用者の意見や要望に対して、信頼や期待に応えられる努力をします。
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）
ホームページやSNS、口コミ等により周知活動を行ったことで、新規利用者の問合せや申込みが多くありました。また、活動予定表の配布や、事業参加の声掛けなどの効果もありました。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
常日頃適切な冷暖房の温度調整、節電に取り組んでいます。 活動において、リサイクル品や既存の備品などを代用し工夫しています。 また、在庫管理を徹底して経費削減を心掛けました。

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
必須事業の利用者数は安定してきていますが、利用回数が増えていない状態です。 利用者にとって、生きがいの場になるように環境、雰囲気づくりに努め、週2回利用者の増加を図ります。 自主事業においては、講座減に伴い利用者数も減ってしまいましたが、アンケートを実施し、運動系の講座を求めている方が多いことが分かったため、実施に向けて企画中です。 3センター合同での「健康講座」も毎回喜ばれています。 事業の業務改善、職員のスキルアップを試みて、多くの市民にご利用していただけるよう取り組んでまいります。

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
年に2回の定期アセスメントでの聞き取り、意見箱の設置など利用者の声を聴く基本的な仕組みが整っており、顧客満足を意識して利用者との対話を心掛けている点は評価できます。定期的にフィードバックを行い、引き続き対話の場を設け意見が言いやすい環境づくりに配慮して市民サービスの向上につなげてください。
経費削減の取組
実務的な対策が中心となっており、現場でできる節電・省資源・在庫管理に注力している点は高く評価できます。物価高騰により支出が増加しているものの、リサイクル品や既存の備品で代用する工夫を行っている点は、引き続き継続し、センター運営に支障のない範囲で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
自主事業は、講座数の減少に伴い利用者数が減少しましたが、利用者アンケートの結果を踏まえニーズが高い講座を現在企画中である点は評価できます。また、3センター合同の「健康講座」が毎回好評であることは、複数拠点での連携の効果を示しています。今後は、アンケート結果を反映した運動系プログラムの導入、職員研修による人材のスキルアップの強化や、送迎・時間帯等の工夫を行い、必須事業の利用回数の増加と自主事業の活性化に向けた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。