

高齢者在宅サービスセンターの管理運営の状況について

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，開戸センター，五日市センター
	所在地	萩野センター：あきる野市雨間533番地1 開戸センター：あきる野市湊上332番地1 五日市センター：あきる野市館谷台17番地
	所管課	健康福祉部高齢者支援課高齢者支援係（内線）2631
指定管理者	名称	社会福祉法人 あきる野市社会福祉協議会
	所在地	あきる野市平沢175番地4
	業務内容	①社会福祉を目的とする事業の企画及び実施 ②社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助 ③社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡調整及び助成 ④①から③のほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業 ⑤保健医療、教育その他の社会福祉と関連する事業との連絡 ⑥共同募金事業への協力 ⑦高齢者在宅サービスセンター「萩野センター」、「開戸センター」、及び「五日市センター」の受託経営 ほか
ホームページ URL	http://www.akiruno-shakyo.or.jp/page/sisetu.html#	
指定期間	平成18年4月1日～平成25年3月31日	

2 施設の利用状況等について

(1) 高齢者生きがい活動支援通所事業

項目	(平成17年度)	平成18年度	平成19年度
利用者数(人)	1,357	2,381	3,047
前年度比(人)		1,024	666
前年度比(%)		175.46	127.97
利用料金収入(円)	1,157,580	1,981,350	2,589,950
前年度比(円)		823,770	608,600
前年度比(%)		171.16	130.72

(2) 高齢者配食サービス事業

項目	(平成17年度)	平成18年度	平成19年度
利用者数(人)	8,322	2,882	—
前年度比(人)		△5,440	△2,882
前年度比(%)		34.63	—
利用料金収入(円)	3,314,350	1,637,090	—
前年度比(円)		△1,677,260	△1,637,090
前年度比(%)		49.39	—

※ 萩野、開戸、五日市センターにおいての配食サービス事業は、平成18年度をもって終了。

3 施設の収支状況について

(単位：円)

項目		平成18年度	平成19年度
収入	指定管理料	41,661,872	42,022,943
	配食サービス委託料	1,637,090	0
	利用料金	3,947,100	2,589,950
	その他の収入	0	0
	計	47,246,062	44,612,893
支出	人件費支出	30,461,756	30,658,391
	一般管理支出	6,726,527	5,776,004
	事業費支出	9,311,954	7,716,823
	その他の支出	745,825	461,675
	計	47,246,062	44,612,893
収支合計		0	0

4 利用者からの苦情・意見等とその対応状況について

意見等の概要	対応状況
施設を利用したいが、利用を断られた。	利用に当たっては、本人や家族等と面接を行い、受入れが可能かどうか判断しており、要介護状態で受入れが難しい方は、介護保険のデイサービスを紹介するなど、説明し理解いただいている。

5 利用者満足度の把握について

把握方法	日々、利用時に声かけを行い、日常会話の中から満足度を把握している。
調査結果	利用者数も増加傾向にあり、口コミでの問い合わせも多いことから、満足度は、概ね良好と思われる。 万が一、不満の声があった場合には、迅速かつ誠実に最後まで利用者からの苦情に対応している。

6 利用者サービスの向上又は経費の削減等に向けた取組について（実績・予定、効果等）

取組の内容	効果等
利用者の教材、その他可能なものは全て、職員の手作り、手作業で対応しており、牛乳パックやトイレットペーパーの芯を利用するなど、リサイクル品を活用する。	リサイクルの推進、また、経費の削減が図られる。 家庭にある身近な材料を利用する作品作りは、利用者宅でも実施することができ、要介護状態への進行の抑制が図られる。
社協が持つネットワーク等を利用し、ボランティアの活用を図る。	経費の削減が図られ、また、専門の知識を持つ講師が講習等を行うことにより、より充実した内容が期待できる。

<p>現在、センター内で調理している食事を外部委託にする検討。</p>	<p>調理員、栄養士が要らなくなることにより、経費の削減が図られ、利用者の増加に伴う職員数の増員など、サービスの向上に向けた事業展開が期待できる。</p>
<p>老朽化から故障が、頻繁に発生する車両の更新を検討。</p>	<p>利用者の送迎に使用する軽自動車3台が、初年度登録から12年を経過し、故障が頻繁に発生していることから、入れ換えを検討。入れ換えを行うことにより、安定したサービスの提供ができる。</p> <p>また、新たに入れ換える車両を低燃費車にすることにより、燃料費の軽減が図られる。</p>

7 総合評価

<p>指定管理者の評価 (次年度以降における業務改善につなげていくための総括又は自己評価)</p>
<p>7月の利用者は、471人と(昨年度平均253人)順調に増加する傾向にある。年度末には昨年度の2倍の利用率を見込んでいる。増加の理由は、施設でのきめ細かな利用者へのサービスと利用者一人ひとりに合わせたプログラムの提供があり、こうした情報が、当社協の広報活動及び地域の口コミ等を通じて地域に浸透しつつあるためと思われます。</p> <p>利用者の状況を見ると、平均年齢が、開戸センターで82.4歳、五日市センターで79.1歳と高く、20年度より開所した萩野センターでも72.1歳となっており、最高齢者は97歳で90歳台80歳台が多く通所する状態となっています。このため、当初予想された通所者より10歳以上高齢となっており、身体能力も低下しており、センター職員の負担は大きなものとなっています。こうした通所者が集まる原因は、市内に後期高齢者の生きがい活動を担える場が不足しており、需要も高いことの表れと思われます。また、介護保険が要支援1、2に認定された被保険者が望むサービスを提供できておらず、こうした層からも多くの入所希望が寄せられています。</p> <p>また、施設・備品の状況を見ますと老朽化が進んでおり、水周り、自動ドア等の施設の故障及び送迎用自動車の故障が頻発いたしました。特に、軽自動車は、故障が多くなっておりこうした管理系の経費の増加も大きな不安要素です。一方、利用者の増加に伴い、送迎用自動車の輸送能力が不足しており、利用者の送迎時間が長くなっていることから、軽自動車のワゴン車への更新が望まれます。</p> <p>前述したような事情により、センターに通所を望む利用者の需要は、今後も、増加が見込まれるものの、予算不足により人員の増加、車の更新は困難なことから、あきる野市高齢者在宅サービスセンターに対する福祉需要と役割を再認識され、積極的な対応をしていただけるようお願いいたします。</p>
<p>設置者(所管課)の評価 (次年度以降における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括的な評価)</p>
<p>利用者が増加傾向にあることは、望ましいことであるが、利用者の増加に伴う人件費の確保など、様々な問題があり、限られた予算の中、新たな取組を行うなど、事業費収入を伸ばし、管理物件の適正な管理運営、また、利用者へのサービスの向上に努めていただきたい。</p>