

## 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		<a href="http://www.akiruno-shakyo.or.jp/page/sisetu.html#">http://www.akiruno-shakyo.or.jp/page/sisetu.html#</a>
指定期間		平成20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	平成20年度	平成21年度
利用者数(人)	1,357	2,381	3,047	4,846	7,457
前年度比(人)		1,024	666	1,799	2,611
前年度比(%)		175.46	127.97	159.04	153.88
利用料金収入(円)	1,157,580	1,981,350	2,589,950	4,698,500	6,281,700
前年度比(円)		823,770	608,600	2,108,550	1,583,200
前年度比(%)		171.16	130.72	181.41	133.70

#### (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	平成20年度	平成21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	平成20年度	平成21年度
収入	指定管理料	41,661,872	42,022,943	42,000,000	42,000,000
	配食サービス委託料	1,637,090	0	0	0
	利用料金	3,947,100	2,589,950	4,698,500	6,701,700
	その他の収入	0	0	0	0
	計	47,246,062	44,612,893	46,698,500	48,701,700
支出	人件費支出	30,461,756	30,658,391	28,858,756	29,566,166
	一般管理支出	6,726,527	5,776,004	5,782,671	5,918,496
	事業費支出	9,311,954	7,716,823	10,705,335	12,682,623
	その他の支出	745,825	461,675	0	0
	計	47,246,062	44,612,893	45,346,762	48,167,285
収支合計		0	0	1,351,738	534,415

### 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
お弁当のキャンセルについて、土、日、祝日に連絡したくてもできない。	キャンセルは前日の午後4時までとしているが、キャンセルする前日が休館日(土、日、祝日)の場合に限って、当日の朝9時までに連絡があればキャンセルできることとした。

### 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	利用者数も増加しており、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。

### 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
社協が持つネットワーク等を利用し、講師ボランティアの活用を図る。 (絵手紙、習字、体操など)	経費の削減が図られ、また、専門の知識を持つ講師が活動指導を行うことにより、より充実した内容が期待できる。 ボランティアの講師自身も活動を通じて充実感を得るとともに、地域のボランティア活動が推進される。
実習生・体験学習・ボランティアの受け入れ あきる野在住の福祉を目指す学生の施設実習の受け入れ 市内中学校からの体験学習の受け入れ 夏体験ボランティア、一般ボランティアの受け入れ	実習生・体験学習・ボランティアの受け入れを行うことによって、住民参加の福祉のまちづくりを推進する。 次世代を担う子供たちに、福祉体験を通じて、正しい社会参加のあり方を学習させる。

<p>センター内で調理している食事を外部委託に変更（平成21年4月より）</p>	<p>調理員、栄養士を活動アシスタントに職種変更し、利用者の増加とサービスの向上を図った。また、ガス、水道等の経費の削減が図られ、不足する他の事業経費に向けることができた。</p>
<p>利用者の増加があり、送迎に支障がある車両の更新（平成23年中を予定） 利用者の送迎に使用する軽自動車では、乗車人数が少なく、普通自動車のコンパクトなタイプをリースし、軽自動車を普通自動車に入れ換える。</p>	<p>利用者の送迎時の負担が軽減する。 増加する利用者に対して安定したサービスの提供ができる。 また、新たに入れ換える車両を環境適応車、低燃費車にすることにより、CO2の削減、燃料費の軽減が図られる。</p>
<p>バスハイクの実施 20年度 富士花鳥園(富士吉田市) 11月 21年度 さくらんぼ狩り(山梨) 6月 22年度 さくらんぼ狩り(山梨) 6月 旅行等の機会が少ない高齢者の方に安全な日程での日帰り旅行を実施するとともに、3センター合同により実施することにより、他の地域の利用者との交流の機会を得る</p>	<p>利用者に好評で、要望が高い。年1回実施して行く。 日常生活とは、異なる体験や刺激が、高齢者の生活を活性化させている。 また、家族や友人との会話のきっかけとなっている。</p>
<p>環境整備、施設維持への取り組み 施設と近隣住宅との関係を優良に保つため、庭木の剪定、伐採等を行う。 老朽化した施設を可能な限り、修理、保全に努める。(水周りの改修、カーテンの取り換え)</p>	<p>歯磨きがしやすくなり、指導、習慣化が行われ、口腔ケア、生活習慣の改善が図られた。 活動場所が明るく清潔になり、利用者からも好評である。</p>
<p>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。</p>	<p>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。</p>

## 7 総合評価

### 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)

平成21年度は、各センターで利用者が順調に増加し、平成20年度に5,538人だった利用者は、7,527人となり、35.9%増加しました。高齢社会の進展により、利用者の増加が予想され、さらに、今後の利用への要望も高く、90歳を超える利用者も多く、平均年齢は、83.4歳になっています。

こうした背景には、後期高齢者の趣味、知的好奇心は、予想以上に高く、こうした後期高齢者の要望にこたえる福祉サービスがあきる野市には不足しており、それを3センターが満たしている実態があり、介護予防、介護保険の負担軽減に果たしている効果は大きいと思います。

今後、このような地域の要望に応えていくためには、財政面での充実が必要です。前にも述べたように、後期高齢者の趣味、知的好奇心は高く、事業企画には多くの準備作業が必要となります。加えて、年齢は高く、身体能力も低下しており、利用者の増加と合わせ、センター職員の負担はますます大きくなっており、利用者の望むサービスを提供するためには人員の増が必要です。

また、施設・備品の状況を見ますと老朽が進んでおり、利用者の安全を確保するためには、送迎用自動車の更新や施設の修繕が必要となっています。

あきる野市高齢者在宅サービスセンターが果たしている役割を再評価され、積極的な対応をしていただけるようお願いいたします。

### 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総括的な評価)

平成21年度は、平成20年度と比較し、利用者が2,600人ほど増加しており、このことは、地域の人たちや関係機関から事業内容や運営面などについて評価された結果であると考えております。また、平成21年4月からは、一部内部で行っていたものを外部に委託するなどし、運営の効率化など企業努力により、昨年度に引き続き利益が生じたものと思います。今後も限られた事業費の中で、創意工夫により施設の維持管理や高齢者のニーズに応えるサービスを提供し、地域から親しまれ、高齢者がいつまでも住み慣れた地域で生活できるよう支援を引き続きお願いします。