

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 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/houjin/center.html
指 定 期 間		平成 3 0 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 3 1 日

2 施設の利用状況等について

項 目	平成 2 9 年度	平成 3 0 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
開館等日数(日)	248	247	224	155	204
延べ利用者数 必須事業(人)	3,121	3,458	3,220	1,996	2,576
前年度比(人)	40	337	△238	△1,224	580
前年度比(%)	101.3%	110.8%	93.1%	62.0%	129.1%
延べ利用者数 自主事業(人)	3,359	3,313	2,723	1,268	1,666
前年度比(人)	506	△46	△590	△1,455	398
前年度比(%)	117.7%	98.6%	82.2%	46.6%	131.4%
利用料金 合計 必須事業(千円)	2,752	2,992	2,737	1,697	2,190
前年度比(千円)	56	240	△255	△1,040	493
前年度比(%)	102.1%	108.7%	91.5%	62.0%	129.1%
利用料金 合計 自主事業(千円)	2,248	2,664	2,249	1,040	1,297
前年度比(千円)	485	416	△415	△1,209	257
前年度比(%)	127.5%	118.5%	84.4%	46.2%	124.7%

3 施設の収支状況について

(単位：千円)

項 目	平成 2 9 年度	平成 3 0 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
収 入	指定管理料	15,128	13,908	14,055	14,070
	利用料金収入	2,752	2,992	2,737	1,697
	自主事業収入	2,248	2,664	2,249	1,040
	その他の収入	0	0	0	481
	収入計	20,128	19,564	19,041	17,288
支 出	人件費	10,084	11,057	11,189	10,790
	維持管理経費	6,639	5,705	5,910	4,651
	自主事業関係経費	1,621	1,326	1,280	774
	その他の支出	0	0	0	0

	支出計	18,344	18,089	18,379	16,215	17,056
収支（収入－支出）		1,784	1,475	662	1,073	339

※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）
必須事業では毎年、個別面談を年に2回実施し、センターの活動や職員についてのご意見と日頃悩んでいることなど利用者の声を聞き取っています。今年度は7月と11月に実施しました。自主事業については、不定期ではありますが必要に応じてアンケートを実施しています。またアンケートに限らず日頃の会話の中から利用者の声を拾えるよう日々こまめに声掛けをしています。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、昼食についてのアンケートを毎年実施していますが毎回とても美味しいと評判が良く「好きなメニューは？」との質問に多くの方が「全部」と答えるほど好評です。活動内容については、悪い事も含めて意見を伺っていますが、どなたにも「いつもセンターが楽しい」との声を頂き職員の対応についても高評価を得ています。そして提供した作品を家族や友人にあげるため繰り返し作るなど、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のために環境消毒を行っている職員に対し、労いと感謝の言葉を多く頂いております。自主事業については、苦情はなくコロナ禍にも関わらず変わらずご参加くださる方や新規の申し込みも多くあり、センターの事業が多くの皆様に必要とされていると感じます。
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、センターの周知を行っており、両者からの紹介による問合せや見学が増えました。また「オレンジカフェ」ののぼり旗を常設し、いつでも誰でも気軽に立ち寄って頂けるよう工夫しました。その結果、オレンジカフェについて問合せが増え、数件ですが利用もありました。今後の利用増加が期待できます。自主事業については、人気の講座は実施回数を増やすなど参加者の希望に出来る限り添えるよう対応しました。

5 経費削減のための取組

具体的な取組内容
エアコンの温度設定を控えめにし、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こまめにして不要なストックを減らし、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、市役所や地域包括支援センターとの連携が定着し、両者から紹介の問い合わせや見学が増えました。ただし通所の新規利用の件数は期待ほど伸びておらず、引き続き両者と連携し利用者の獲得に努めます。既存の利用者については、体調不良や情緒不安定または個人的都合により1～2月は欠席が多く月平均の83%～95%の出席率でした。次年度は活動内容を見直すなどし利用者数の回復に努めます。 自主事業については、コロナ禍において参加の自粛や体調の変化による欠席やキャンセル、またエアコン故障による休講の影響で参加者数が低迷しましたが、体幹トレーニングなど参加者が増加している講座もあり、今後の社会情勢により参加者数の回復が期待されます。 次年度も高齢者のニーズに合う企画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、人気の講座は実施回数を増やすなど、利用者のニーズを把握し事業展開が行えていることは評価できます。また、昼食や職員対応の評価も高く、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
エアコンの温度設定を控えめにするとともに、こまめな温度調整を行うなど、節電に取り組んでいます。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		
新型コロナウイルス感染症の影響がある中、感染症対策を施しながら事業を実施し、前年度比で利用者数の増加を果たせたことは評価できます。また、人気の講座は実施回数を増やすなど、利用者のニーズを把握し事業展開が行えています。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。		
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。