

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

1. 基本情報

評価対象年度	2018年度		
施設名	高齢者福祉センターふれあい桜館		
所在地	町田市下小山田町3580		
施設ホームページURL	http://machidafsk.sakura.ne.jp/index.html		
指定管理者名	社会福祉法人 町田市福祉サービス協会	法人番号	8012305000427
指定管理者所在地	町田市森野4-8-39		
指定期間	2014年4月1日～2019年3月31日		
所管部課	いきいき生活部高齢者福祉課	問合せ先	042-724-2141
利用料金制	<input type="checkbox"/> 該当 <input type="checkbox"/> 併用 <input checked="" type="checkbox"/> 非該当	選考方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募

2. 施設概要

設置目的	高齢者に関する各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、高齢者の福祉の向上を図るため。
設置根拠法令・条例	町田市高齢者福祉センター条例
施設概要	<p>【施設概要】</p> <p>[名称] 高齢者福祉センターふれあい桜館</p> <p>[所在地] 町田市下小山田町3580番地</p> <p>[開館年月] 1994年6月</p> <p>[延床面積] 1073,70㎡</p> <p>[建物構造] 鉄筋コンクリート造地上3階地下1階建(うち2階部分)</p> <p>[営業日] 火～日(祝日、12月29日～1月3日を除く)</p> <p>【事業概要】</p> <p>町田市高齢者福祉センター条例に基づき、下記の事業を行う。</p> <p>①: 高齢者に対する生活及び健康の相談及び指導に関すること。</p> <p>②: 高齢者に対する生業及び就労の指導に関すること。</p> <p>③: 機能回復訓練の実施に関すること。</p> <p>④: 教養の向上、レクリエーション等の実施に関すること。</p> <p>⑤: 老人クラブに対する援助等に関すること。</p>

3. 昨年度の課題

内容	情報発信やイベントの開催を増回して、サービスの向上を図る。
----	-------------------------------

4. 総合評価及び所見

総合評価	B 【総合評価基準】 A: 良好である B: 要求水準達成 C: 良好ではない D: 大きな課題がある S: Aのうち実施内容が特に優れている
所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、昨年度の課題への対応等)	<p>【課題への取り組み】</p> <p>新たな取り組みとして、体力測定会や健康相談会の定期的な開催を行った。延べ約150人の参加があり、好評を得られたとのことであった。引き続き、高齢者の方からの需要が高まっている健康、介護予防といった部分に関するサービス及び情報発信を更に進め、利用率向上に努めて欲しい。</p> <p>サービスの質に関する総合評価に関してはAとなったが、休館前(2017/3～2017/10)の利用者数には達していない。改修により設置された介護予防室の更なる周知と活用を進めて欲しい。</p> <p>【サービスの質と業務履行状況について】</p> <p>サービスの質については、利用者満足度も高い状態を維持できている。今後も利用者からの提案を取り入れるなど新たなサービスの提供に取り組んで欲しい。</p> <p>苦情・要望対応について、今年度はなかったとのことであったが、日常的な苦情や要望についても記録として残し、業務等の改善に繋がられるよう体制作りを行って欲しい。</p> <p>【次年度の課題】</p> <p>次年度は、提案があった新たな講座の開講に取り組み新規利用者の獲得を図って欲しい。ボランティア育成講座やパソコン、スマホ、タブレットなどの電子機器の取扱い講座などこれまでのふれあい館では行っていなかった分野を開拓し、ふれあい館を知らなかった、興味を持っていなかった高齢者の方にも来てもらえるよう新たな取り組みを進めて欲しい。</p>
指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)	<p>「3. 昨年度の課題への取り組み内容と成果について」</p> <p>・ ふれあい桜館は教養、健康、娯楽をキーワードにそれぞれのカテゴリーで利用者ファーストを基本に活動を進めました。教養に関しては活動が休止していた書道教室を新たな講師をお迎えして活動を再開しました。健康に関しては毎月の健康相談日、三ヶ月に一度の体力測定会を継続的に実施。体力測定会 皆勤参加者には看護師手作りの表彰状を贈る等 利用者への積極的なアプローチを行いました。娯楽については地域のボランティアさんの協力を得ながら各種の催しを実施しました。</p> <p>「5. サービスの質に関する評価について」</p> <p>・ 職員への評価に関しては昨年に続き利用者から高い評価を得ることが出来ました。</p> <p>・ 新規利用者獲得の為の新たなサービス提供については既存利用者の声も参考にしながら早急に検討進めていきます。</p> <p>「6. 業務履行状況の確認について」</p> <p>・ 利用者から日常的に提起される苦情・要望等を積極的に吸い上げ業務改善の課題として毎月の職員会議で課題の共有と具体的な改善活動の立案を進めていきます。</p>

5. サービスの質に関する評価

指標1	評価基準	目標	結果	評価	評価コメント (前年度の課題・次年度への課題)
利用者満足度 (職員・スタッフについて)	A:85%以上 B:70%～85%未満 C:70%未満	98%	94%	A	【調査期間】2019年3月27日～4月7日 【配布枚数】160名 【回収枚数】151名【回収率】94% 【調査方法】自主アンケートを実施。用紙の配布は手渡し。回収箱・袋で回収した。調査は年度内に完了させるよう依頼した。 【評価コメント】利用者からは高い評価を得られている。引き続き、利用者とのコミュニケーションを大切にし、利用者満足度の維持向上に努めてほしい。

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	75	75	80	80	98
実績値	100	83	76	97	94
達成率	133.3%	110.7%	95.0%	121.3%	95.9%

指標2	評価基準	目標	結果	評価	評価コメント (前年度の課題・次年度への課題)
利用者満足度 (施設・サービスについて)	A:80%以上 B:60%～80%未満 C:60%未満	92%	89%	A	【評価コメント】不満と感じている方は多くないが、新しいイベントや行事を求める意見はあった。引き続き、利用者の意見を参考にしながら、利用者満足度の維持向上に努めてほしい。

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	65	65	70	70	92
実績値	96	79	66	91	89
達成率	147.7%	121.5%	94.3%	130.0%	96.7%

指標3	評価基準	目標	結果	評価	評価コメント (前年度の課題・次年度への課題)
1日あたりの平均利用者数(対前年度との比較)	A:100%以上 B:90%～100%未満 C:90%未満	106%	105%	A	【17年度1日あたり平均利用者数】85人 【18年度1日あたり平均利用者数】89人 【評価コメント】利用者への周知や新たな取り組み等により利用者数が増加できた。引き続き、新たな利用者の獲得ができるよう新しいサービスの提供など積極的な取り組みを行って欲しい。

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	95	95	90	90	106
実績値	101	86	90	77	105
達成率	106.3%	90.5%	100.0%	85.6%	99.1%

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
A	<p>自主アンケートで利用者満足度を調査している。匿名性の確保ができており、回収率も高く、適正な調査ができている。</p> <p>職員及び施設サービス共に、非常に高い評価を得られている。不満等はほとんどなく、新たなイベント等の開催の提案があった。利用者の意見を参考に更に利用者満足度の向上が図れるよう努めて欲しい。</p> <p>平均利用者数は、2017年度施設の改修により、介護予防室を設置した。その認知度の向上が利用者数の増加に繋がっていると思われる。今後も新規利用者獲得のため、新たなサービス提供について、検討を進めて欲しい。</p>

【サービスの質に関する評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない

6. 業務履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否	判定コメント
平等利用の確保	平等・公平な取扱い	利用希望者全ての受入	利用希望者を区別せず受入	適	ふれあい桜館だより、ヒアリングにて確認。
	サービス内容の公開	パンフレット、ホームページなどでサービスの内容を公開	パンフレット等で周知	適	ふれあい桜館だよりにて確認。ホームページの充実を依頼。
施設の運営方針・管理	設備機器安全管理・保守点検	機器に応じた点検の実施	受水槽年1回、消防、自動ドア年2回、空調年4回、昇降機毎月などの点検を実施	適	作業報告書綴りにて確認。
	適正な自己評価	定期的な実施	利用者満足度調査の実施、全職員または看護職員会議を月1回開催	適	スタッフミーティング議事録にて確認。
自主事業	地域交流	地域交流会の開催	お囃子の会、吹奏楽部の演奏、橘舞踏劇団の公演等を地域にも公開、桜祭りへの協力	適	年間行事表にて確認。
	地域への情報発信	利用者以外の地域への情報発信	年2回26地区の自治会へふれあい桜館だよりを回覧	適	ふれあい桜館だより、地域への情報発信の記録にて確認。
情報公開・個人情報保護	個人情報の適切な保管	保管場所のセキュリティを確保	紙媒体は施錠できる書庫で保管、電子媒体はパスワードで保護	適	実地調査にて確認。
	研修の実施	全職員を対象とする研修の実施	年1回館内研修を実施	適	スタッフミーティング議事録にて確認。
苦情対応	対応記録の共有	要望・苦情記録簿等による情報共有	記録を作成し、職員で情報を共有	適	苦情相談対応記録簿にて確認。軽微な要望についても記録が残せるよう依頼。
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	受付に相談窓口について掲示	適	実地調査にて確認。
危機管理	緊急時に備えた体制	マニュアルに沿った指導訓練の実施	マニュアルを作成し、年1回訓練を開催	適	非常時対処マニュアル、自衛消防訓練通知書にて確認。火災・震災それぞれ1回ずつの実施を依頼。
	リスクへの対応能力	保険等への加入	賠償責任保険に加入	適	保険証券にて確認。
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	接遇に関する内部研修を実施。	適	スタッフミーティング議事録にて確認。研修計画の策定、新人研修の実施を依頼。
	適切な人員配置	業務を遂行するための必要な職員の確保	事務職、看護職合わせて3名以上の職員を常時配置	適	勤務表にて確認。
管理経費の縮減	管理経費の縮減に向けた取り組み	光熱水費や消耗品などの経費の縮減	こまめな消灯で節電	適	ヒアリングにて確認。
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	職員向けに張り紙を掲示して周知	適	実地調査にて確認。

地元貢献	地域教育機関等との交流	実習生や仕事体験・ボランティアの受け入れ	福祉専門学生の見学、ボランティア延べ70名を受入	適	年間行事表にて確認。
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員9名のうち町田市民が7名で割合が78%	適	職員住所録にて確認。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 指定管理事業

単位：千円

項目	年度	2014		2015		2016		2017		2018	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	35,331	35,332	34,802	34,802	33,001	32,327	30,555	30,555	33,000	33,000
	利用料金	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	21	15	21	12	21	13	23	6	29	11
	計	35,352	35,347	34,823	34,814	33,022	32,340	30,578	30,561	33,029	33,011
支出	人件費	14,266	11,822	14,266	15,740	14,266	15,695	14,266	16,106	15,697	16,882
	維持管理経費	21,085	23,848	20,532	21,106	18,756	17,313	16,312	14,455	17,332	16,129
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	35,351	35,670	34,798	36,846	33,022	33,008	30,578	30,561	33,029	33,011
総計(収入-支出)		1	-323	25	-2,032	0	-668	0	0	0	0

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表団体を記載する。

単位：%

	2014	2015	2016	2017	2018
経常利益率	6.4	2.5	-0.1	0.1	0.6
負債比率	19.8	38.1	22.2	28.5	28.7

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適	収支総計は2017年度と大きく変わらず、法人としても昨年度と大きく変化なかった。運営としては中期的には安定していると考えられる。