

【評価対象年度 2019年度】

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

(1)管理施設

施設名	高齢者福祉センターふれあい桜館		
施設概要	【所在地】町田市下小山田町3580番地 【開設年月】1994年6月 【開館日時】火曜日～日曜日(祝日、12月31日～1月3日を除く)／9時～16時 【建物面積】1,073.70㎡ 【建物内容】・視聴覚室・集会室(77.0㎡)・おさらい室(23.85㎡)・介護予防室(31.5㎡) ・生活相談室(23.85㎡)・囲碁・将棋室(38.8㎡)・麻雀室(38.8㎡)・娯楽室(109.35㎡) ・ロビー・ビリヤードコーナー(178.31㎡)・機能回復訓練室(34.37㎡)・健康相談室(16.0㎡) ・事務室(39.0㎡)・職員休憩室(28.0㎡) 【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)		
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		
所管部課	いきいき生活部高齢者福祉課	問合せ先	042-724-2141
施設ホームページURL	http://machidafsk.sakura.ne.jp/index.html		

(2)指定管理者

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	町田市森野四丁目8番39号		
指定期間	2019年4月1日～2024年3月31日		
指定管理業務の内容	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。 ・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。 ・高齢者に対する生業及び就労の指導に関すること。 ・機能回復訓練の実施に関すること。 ・教養の向上、レクリエーション等の実施に関すること。 ・老人クラブに関する援助等に関すること。		
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. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況
健康づくり及び介護予防の推進	2023年度	健康相談は平均33人/月、体力測定会は平均35人/回、町トレは平均115人/月を受入れた。
自主活動グループの活動支援及び教養教室の拡大	2023年度	新たに立ち上がったボランティア団体(ダンス同好会)のサポートを受け、複数のダンス教室を開始した。
1日平均利用者数の向上	2023年度	新型コロナウイルス感染症の影響により3月が休館となり、平均利用者数は88人/日となった。

3. 昨年度の課題

内容	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、新規利用者の獲得を図る。
----	---

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)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)	「2.選定時の提案内容」の各項目について、達成時期に向けた適切な進捗管理が確認できた。定量化できる指標は年度毎に目標となる数値を定め、進捗管理をしてほしい。 「3.昨年度の課題」への対応状況について、ボランティア育成への積極的な取組みや、これまでになかった電子機器の取扱講座(スマホ・ケータイ教室)開催など、新規利用者獲得のための意欲的な取組みが見られた。 「5.サービスの質に関する評価」及び「6.業務履行状況の確認」について、利用者満足度調査は、高い回収率と満足度を維持できている。不満や苦情から得られた改善点を活かせるよう、満足度調査の結果を活用してほしい。 多くの高齢者が利用する施設であることから、次年度以降は新型コロナウイルス感染症対策をした上で施設運営を進めながら、介護予防の推進にも取り組んでほしい。	
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)	「3.昨年度の課題」について、新規利用者獲得のためボランティア育成活動に積極的に取り組み、その結果2組のボランティア団体(ダンス同好会)が立ち上がった。また、同好会のサポートを受け、新たに複数のダンス教室を開始することができた。加えて、新規分野開拓のため、スマホ・ケータイ教室を開催し、電子機器の取扱いはもとより詐欺被害の防止について啓発を行うことで防犯意識の向上に貢献することができた。 「5.サービスの質に関する評価」について、利用者満足度調査では高い評価を得ているが、約5%の方々から不満の声を頂いており、これを満足の声に変えるよう分析、反省をもとに改善していきたい。 「6.業務履行状況の確認」について、毎日の開館前職員ミーティング、毎月の職員会議、看護師会議で問題を共有し、利用者からの日常的な要望・苦情等にすぐに対応する体制を整えている。	

【評価対象年度 2019年度】

5. サービスの質に関する評価

【利用者満足度調査】

調査概要	【調査期間】 2020年2月12日～2月26日 【配布枚数】 190枚 【回収枚数】 175枚 【回収率】 92% 【調査方法】 用紙を手渡しで配布し、回収箱及び袋で回収した。
------	--

指標1	評価基準	目標	結果	評価
利用者満足度	A: 85%以上 B: 70%以上～85%未満 C: 70%未満	86%	95.2%	A

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
目標値	86	87	88	89	90
実績値	95.2				

指標2	評価基準	目標	結果	評価
利用率 (前指定期間の1日平均利用者数92人比)	A: 101%以上 B: 90%以上～101%未満 C: 90%未満	100%	95.0%	B

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
目標値	100	101	102	103	104
実績値	95.7				

指標3	目標	結果	評価
新たな取り組みを利用者自ら運営し、教養教室として定着化させる	指定管理者による新しい教養教室の開催	同好会のサポートを受け、新たなダンス教室を5月と8月に開始した	B

指定期間内における実績

年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
目標値	指定管理者による新しい教養教室の開催	自主活動の推進	利用者による新たな教室の開催	利用者による新たな教室の開催	教養教室の定着
実績値	指定管理者による新しい教養教室の開催				

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	利用者満足度調査の回収率は回収方法を工夫したことで回収率が92%と、高い結果となった。 利用率について、新型コロナウイルス感染症の影響で利用率の低下が懸念されたが、大きな低下には至らなかった。 教養教室については、同好会のサポートを受けて新しい教養教室を開始することができており、今後も自主グループの活動を推進するための取組みを進めてほしい。

【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

【評価対象年度 2019年度】

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
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け入れていることをヒアリングで確認。	適
	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していることを各種資料で確認。	適
施設・設備の運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	利用者満足度調査の実施、全職員または看護師職員会議を月1回開催していることを会議資料で確認。	適
	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、自動ドア、空調、エレベーターの点検実施を保守点検表で確認。	適
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に保管、電子媒体はPCにパスワードを設定していることをヒアリングで確認。	適
	研修の実施	全職員を対象とする研修の実施	研修を実施していることを研修予定表及び研修資料で確認。	適
要望対応	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、職員間で情報を共有していることを記録簿で確認。	適
	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していることをヒアリングで確認。	適
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、訓練を実施していることをマニュアル及び実施記録で確認。	適
	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していることを保険証券の写しで確認。	適
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	研修を実施していることを研修予定表及び研修資料で確認。	適
	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	職種に応じた適切な人員配置がされていることについて、勤務表で確認。	適
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	小まめな消灯等で経費縮減していることをヒアリングで確認。	適
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	職員向けに貼り紙を掲示して周知していることをヒアリングで確認。	適
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	福祉専門学生の施設見学を受け入れていることを日誌等で確認。	適
	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%であることを職員名簿で確認。	適

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
適	<p>各項目について、概ね記録書類が整備されており、要求水準を満たしていることを各種根拠資料にて確認できた。</p> <p>【特に良かった点】 職員の指導育成について、これまで未整備だった年度研修計画を整備し、計画的な職員研修を実施していた。</p> <p>【改善が求められる点】 適正な自己評価として、利用者満足度調査を活用しているが、調査結果のまとめと振り返りを行い、今後の施設運営にフィードバックしてほしい。</p>

【評価対象年度 2019年度】

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	2019		2020		2021		2022		2023	
		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	33,000	33,500	32,500		32,500		32,500		32,500	
	利用料金	0	0	0		0		0		0	
	自主事業	0	0	0		0		0		0	
	その他	29	10	29		29		29		29	
	計	33,029	33,510	32,529	0	32,529	0	32,529	0	32,529	0
支出	人件費	15,697	18,005	15,697		15,697		15,697		15,697	
	維持管理経費	17,332	15,505	16,832		16,832		16,832		16,832	
	自主事業	0	0	0		0		0		0	
	その他	0	0	0		0		0		0	
	計	33,029	33,510	32,529	0	32,529	0	32,529	0	32,529	0
総計(収入-支出)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位: %

年度	2019	2020	2021	2022	2023
経常利益率	10.3				
負債比率	23.4				

【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	指定管理事業は概ね適切な執行であり、安定的に運営できていた。