

【評価対象年度 2020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	https://www.city.machida.tokyo.jp/iryoo/old/shiminokatae/ikigai/fureaikan.html#cms800BF		

(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	健康体操・踊りに平均554人/月、体力測定会は平均31人/回、町トレは平均60人/月を受入れしました。
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	新型コロナウイルス感染症の影響により新規グループ立ち上げはありませんでしたが、自主グループ平均52人/月、教養教室は平均86人/月の活動を受け入れました。
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もあり、37人/日となりました。

3. 昨年度の課題

内容	感染症対策を徹底したうえで、より多くの利用者に介護予防につながるサービスを提供します。
----	---

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)	新型コロナウイルス感染症の影響により、緊急事態宣言発令中はふれあい館全館で、2020年4月1日～6月22日、及び2021年1月8日から3月31日までの期間、休館の対応をとった。そのため、当初予定していたサービスの質に関する利用者アンケートが未実施となった。 その他、「2.選定時の提案内容」の各項目についても、当初の事業計画を大幅に縮小して行わざるを得なくなってしまったが、感染症対策を徹底し、可能な範囲で取り組みを行った。 「3.昨年度の課題」には、感染症対策は徹底したうえで、町トレ等介護予防の取り組みを重点的に行い対応した。 「6.業務履行状況の確認」については昨年度と変わりなく適切な処理を確認した。 来年度も新型コロナウイルス感染症がふれあい桜館の運営に影響することが予測されるため、利用者アンケートについては開館期間に早急を実施するよう指導した。	
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、町田市出土の考古品展示、および交通安全・防犯講座(特殊詐欺等の被害抑制)を2回開催し、利用者の意識向上につながりました。 「5.サービスの質に関する評価」について、新型コロナウイルス感染症の影響で実施予定時期(2021年3月)に緊急事態宣言に伴う臨時休館(2021年1月8日から3月31日)となったため実施できませんでした。2021年度の事態収束状況を見ながら実施予定です。 「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ます。	

【評価対象年度 2020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	2021年3月に実施予定であったが、施設が臨時休館(1月8日～3月31日)となったため未実施
------	--

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	87%	-	-	
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	101%	40.2%	C	
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	40.2			

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	自主活動の推進	新型コロナウイルス感染症の影響に伴う臨時休館により教養教室、同好会の活動が低調で、感染症予防に伴う施設利用上の制限から積極的な支援ができませんでした。	C		
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	新型コロナウイルス感染症の影響で自主活動の推進ができませんでした。			

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	<p>新型コロナウイルス感染症の影響で臨時休館期間があったため、利用者満足度調査が未実施となったが、休館中に独自の取り組みとして、過去1年に桜館を利用した記録のある方約200名に対して、電話で健康状態の聞き取り等を行った点を評価して「B」とする。</p> <p>利用率や教養教室に関する指標についても、新型コロナウイルス感染症の影響が大きく、実績が伸びなかったが、今後は感染症対策を実施したうえで、来年度以降のサービス提供について工夫してほしい。</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

【評価対象年度 2020年度】

6. 業務履行状況の確認

(1) 指定管理業務の履行状況の確認

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	職員会議を定期的実施し、サービス内容等を見直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	職員間で情報を共有していることを職員会議録で確認。	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
地域貢献	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	実習生等の受け入れはなかったが、町田市教育委員会からの依頼を受け、文化財展示事業に協力した。	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

【評価対象年度 2020年度】

(2)業務実施体制の確認

大項目	小項目	要求水準	モニタリング結果	適否
モニタリング その他	会計・経理モニタリング	会計・経理実施状況チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2021年1月27日にふれあい桜館と同じ指定管理者が運営している小山田高齢者在宅サービスセンターでモニタリングを実施し、全ての確認項目で「適」であることを確認した。	適
	労働条件モニタリング	労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。または、改善のための対策が講じられている。	2021年1月27日にふれあい桜館と同じ指定管理者が運営している小山田高齢者在宅サービスセンターでモニタリングを実施し、全ての確認項目で「適」であることを確認した。	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、年度研修計画を整備し、接遇や個人情報等多岐部門にわたって、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】 新型コロナウイルス感染症の影響で、毎年度実施していた利用者満足度調査を実施できなかったため、次年度は実施し、今後の施設運営にフィードバックしてほしい。</p>

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

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	34,603	32,500		32,500		32,500	
	利用料金	0	0	0	0	0		0		0	
	自主事業	0	0	0	0	0		0		0	
	その他	29	10	29	0	29		29		29	
	計	33,029	33,510	32,529	34,603	32,529	0	32,529	0	32,529	0
支出	人件費	15,697	18,005	15,697	17,262	15,697		15,697		15,697	
	維持管理経費	17,332	15,505	16,832	15,421	16,832		16,832		16,832	
	自主事業	0	0	0	0	0		0		0	
	その他	0	0	0	0	0		0		0	
	計	33,029	33,510	32,529	32,683	32,529	0	32,529	0	32,529	0
総計(収入-支出)		0	0	0	1,920	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	2.5			
負債比率	23.4	20.9			

【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。