

【評価対象年度 2021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./iryo/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。 ・教養の向上、レクリエーション等の実施に関すること。 ・機能回復訓練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633人/月、10月より開始した踏み台運動に232人/月、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を受けましたが新規自主グループは1件立ち上げました。自主グループ平均46人/月、教養教室は平均87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を受けたプログラムの再開を感染対策を徹底して再開し、利用者も戻り2020年度の37人/月から52人/月となりました。

3. 昨年度の課題

内容	感染症対策を徹底して介護予防(体力測定含む)、デジタルデバインド(情報格差)の解消に重点を置いた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拡大防止のため、緊急事態宣言期間、まん延防止等重点措置期間及び2022年3月21日から3月31日までの期間は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は開館後の実施となった。 「2.選定時の提案内容」の各項目については、新型コロナウイルス感染症の影響があったものの、可能な範囲で取り組み、利用者数や各活動の参加者が増加していることを確認できた。 「3.昨年度の課題」については、地域団体と連携して介護予防のイベントを開催するなど独自の取り組みを行っていた。 来年度も新型コロナウイルス感染症対策を行ったうえで、引き続き介護予防やデジタルデバインドの解消に向けた取り組みを継続してほしい。	
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、踏み台運動を6月、ケアフル体操を11月下旬から開始し232人/月の利用者が参加しました。ケアフル体操はいつでも好きな時に利用できるよう常時上映し107人/月が利用して好評を得ました。 体力測定会用手帳の内容をふれあい館共通項目に修正、更に桜館独自の体組成測定手帳を作成、利用者が自分の健康状態を把握できるようにしました。季節ごとに健康講座(館内に常時掲示)として感染症や健康に寄与する食事のとり方、作り方等の照会を開始しました。高齢者支援センターとも連携し町トレのグループ3件が活動を開始しました。地元FC町田ゼルビアのゼルビー君の健康体操を開催し多くの利用者が参加しました。 高齢者のデジタルデバインド(情報格差)の解消を目指し、スマホやパソコン操作ができるようやさしく解説している動画を自由に利用できるようにしました。 「5.サービスの質に関する評価」について、利用者満足度は97.4%と高評価を頂きました。囲碁・将棋等も感染症対策を徹底し再開でき、また新たな利用者が増えました。 「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・苦情等に対応する体制を整えた結果、クレームもなく利用者から感謝の声を頂きました。	

【評価対象年度 2021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】 2022年4月13日～4月30日 ※実施予定だった2022年3月は休館だったため4月に実施。 【配布枚数】 145枚 【回収枚数】 142枚 【回収率】 97.9% 【調査方法】 アンケート用紙を来館時に利用者に手渡しし、帰る時に回答ボックスに入れてもらう。
------	---

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	88%	97.4%	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	-	97.4		

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	102%	56.5%	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	56.5		

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	利用者による新たな教室の開催	新型コロナウイルス感染症の影響の中でも利用者による自主活動グループを1件立ち上げました。	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	利用者による新たな教養教室の定着
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。	利用者による自主活動グループ1件の立ち上げ		

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	利用者満足度調査について、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館期間があったが、介護予防対策やデジタルデバインドに関する取り組みを行ったことにより、高い評価を得ることができた。 利用率は2020年度から改善しているが、新型コロナウイルス感染症の影響により利用控えが続いている。 教養教室に関する指標については、利用者による自主グループ1件を立ち上げることができたが、教養教室の開催までには至らなかった。指定管理者側での指標や目標値の解釈が定まっていなかったため、必要に応じて修正することも含め、今後の取組みについて整理・検討してほしい。

【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 2021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	利用条件に該当している方を区別せず受け入れていることを事業報告書で確認。	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・管理運営方針	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事業報告書で確認。	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、エレベーター等の点検実施を保守点検表で確認。	適
個人情報公開・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事業報告書で確認。	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計画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職員会議録で確認。	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掲示物で確認。	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	仕事体験等の受け入れはなかったが、地域団体との交流として、FC町田ゼルビアとの体操イベントを開催した。	否
	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77.7%であることを職員名簿で確認。	適

【評価対象年度 2021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。	2022年1月26日に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。	2022年1月26日に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	「地域教育機関等との交流」の項目において、仕事体験等の受入れはなかったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点によるものであることや、地域団体との交流として、FC町田ゼルビアとの体操イベントを開催したことなどを考慮し、「適」とする。

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	33,776	32,500		32,500	
	利用料金	0	0	0	0	0	0	0		0	
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0		0	
	その他	29	10	29	0	29	5	29		29	
	計	33,029	33,510	32,529	34,603	32,529	33,781	32,529	0	32,529	0
支出	人件費	15,697	18,005	15,697	17,262	15,697	13,820	15,697		15,697	
	維持管理経費	17,332	15,505	16,832	15,421	16,832	14,987	16,832		16,832	
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0		0	
	その他	0	0	0	0	0	4,900	0		0	
	計	33,029	33,510	32,529	32,683	32,529	33,707	32,529	0	32,529	0
総計(収入-支出)		0	0	0	1,920	0	74	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	-2.0		
負債比率	23.4	20.9	19.0		

【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。