

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	いきいき生活部いきいき総務課	問合せ先	042-724-3291
施設ホームページURL	https://www.city.machida.tokyo.jp/iryu/old/shiminnokatae/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事。 ・高齢者に対する生業及び就労の指導に関する事。 ・機能回復訓練の実施に関する事。 ・教養の向上、レクリエーション等の実施に関する事。 ・老人クラブに関する援助等に関する事。		
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823人/月、踊り109人/月、踏み台昇降運動323人/月、ケアフル体操79人/月、町トレは月平均80人以上を受け入れました。
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	新たに2件の新規自主グループが立ち上がりました。自主活動グループは平均141人/月、教養教室も平均96人/月を受け入れました。
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行動規制は緩和傾向ですが、利用者の外出に対する不安は拭いきれないのか、利用者数については緩やかな増加となり59人/日と伸び悩みました。

3. 昨年度の課題

内容	介護予防やデジタルデバイドの解消に向けた取り組みを行う。
----	------------------------------

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、介護予防イベントを継続して実施しており、デジタルデバイス対策については、スマホ教室の開催や職員によるスマホ操作の相談など、取り組みを拡大していることが確認できた。 「5.サービスの質に関する評価」については、調査の回収率が非常に高く、利用者満足度についても高い水準を維持していた。利用率については改善傾向にあるものの、新型コロナウイルス感染症の影響が残る結果となった。 2023年度の課題については、自主グループの活動支援を継続するとともに、利用者による教養教室開催に向けた取り組みを進めてほしい。また、利用率についても引き続き改善を図ってほしい。	
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」については、健康体操は月平均823人、輪踊り109人、踏み台昇降運動323人の利用者が参加し、いつでも好きな時間に利用できるケアフル体操も79人の方にご利用いただいています。 体力測定会は2回開催し、85人の利用者に参加いただき時系列で自分の体力が維持できているかの確認ができるとして好評をいただいています。自主活動グループは2組立ち上がり、既存の教室、自主グループも追加活動が活発となっています。活動する部屋の空き情報も積極的に流し、活動に関する問い合わせも多くなっています。また、高齢者支援センターとの連携も密にして町トレ等の活動を幅広く受け入れています。町田市出土の考古文化財(町田市教育委員会)の展示も実施し多数の利用者に興味を持っていただきました。 デジタルデバイス(情報格差)の解消については、リテラシー教育の面からまずパソコンに触っていただくことを目的に簡易ゲーム等で楽しみながら操作に慣れていただいています。操作で迷ったときはスタッフがわかりやすく丁寧にサポートを行い、積極的に操作を楽しみながら習得されています。また、スマホの使い方を優しく解説したビデオの視聴もできるようにし、いつでも操作に迷われた時はスタッフがサポートしています。また、娯楽(囲碁、将棋、麻雀、ビリヤード等)に関する解説のビデオについても、好きなときに視聴できるようにしたことで好評を得ています。 その他、職員がスマホの操作等について随時相談を受けるとともに、スマホ教室も開催するなど取り組みました。 「5.サービスの質に関する評価」については、2023年3月に利用者アンケートを実施しました。満足度は95.5%でした。また、自主活動も2グループが立ち上がり、数件の活動についての問い合わせもありますので積極的に取り組みます。 「6.業務履行状況の確認」については、毎日の会館前ミーティング、毎月の職員会議、看護師会議で問題を共有し利用者の日常的な要望・苦情等に迅速な対応ができるよう体制を整えています。2022年度も苦情はありませんでした。	

【評価対象年度 2022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】2023年3月24日～3月31日 【配布枚数】100枚 【回収枚数】100枚 【回収率】 100% 【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	89%	95.5%	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	95.5	

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	103%	64.1%	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	64.1	

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養教室の開催	積極的に部屋情報(空き時間情報)を公開し、自主グループ2件の立ち上げ及び活動に貢献しました。さらに自主グループの活動に関して数件の問い合わせを受けています。	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	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養教室の開催	利用者による新たな教養教室の開催	利用者による新たな教養教室の定着
実績	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	利用者による自主活動グループ2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	概ね要求水準どおりである。 利用者満足度調査について、調査回収率100%を達成している。介護予防対策やデジタルデバイスに関する取り組みを継続し、昨年度に引き続き利用者満足度はA評価を維持している。 利用率については、休館期間がなかったことから改善傾向にあるものの戻りは鈍く、新型コロナウイルス感染症の影響による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2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。最終年度では自主グループの支援を継続しつつ、利用者による教養教室の開催を目指してほしい。

【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 2022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・設備の管理運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	職員会議を定期的に行い、サービス内容等の改善を行っ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・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事業報告書及び事故報告書で確認。	適
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	苦情相談窓口を受付に掲示していることを事業報告書で確認。	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	紙上での火災避難訓練を実施したことを資料で確認。	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	小まめな消灯やペーパーレス化等で経費縮減していることを事業報告書で確認。	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	新型コロナウイルス感染症の影響により仕事体験等の受け入れはなかったが、地域交流として、交通安全講習やスマホ相談会等を開催したことを事業報告書で確認。	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77.8%であることを職員名簿で確認。	適

【評価対象年度 2022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。	2023年1月30日に同じ指定管理者が運営している、つくし野デイ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。	2023年1月30日に同じ指定管理者が運営している、つくし野デイ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	「地域教育機関等との交流」の項目において、新型コロナウイルス感染症の影響により仕事体験等の受け入れはなかったが、地域住民向けに交通安全講習、特殊詐欺防犯講習、オーラルフレイル教室、スマホ相談室等を開催し、地域交流を図ったことを考慮し、「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	34,361	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	4	29	
	計	33,029	33,510	32,529	34,603	32,529	33,781	32,529	34,365	32,529	0
支出	人件費	15,697	18,005	15,697	17,262	15,697	13,820	15,697	14,294	15,697	
	維持管理経費	17,332	15,505	16,832	15,421	16,832	14,987	16,832	17,581	16,832	
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他	0	0	0	0	0	4,900	0	339	0	
	計	33,029	33,510	32,529	32,683	32,529	33,707	32,529	32,214	32,529	0
総計(収入-支出)		0	0	0	1,920	0	74	0	2,151	0	0

(2) 指定管理者本部 ※共同事業者の場合、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	-2.8	
負債比率	23.4	20.9	19.0	17.9	

【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。