

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/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。 ・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	☐ 該当 ☐ 併用 ☒ 非該当	選考方法	☒ 公募 ☐ 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1120人/月、踊り263人/月、踏み台昇降運動440人/月、ケアフル体操109人/月、町トレは111人/月を受け入れました。
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	自主活動グループは2件、町トレは2件が新規に立ち上がりました。自主グループは123人/月、教養教室は111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対策が緩和され利用が増え、一日の平均利用者は59人/月から71人/月になりました。また娯楽(麻雀)も利用者数向上に寄与しました。

3. 昨年度の課題

内容	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る。また、利用率についても引き続き改善を図る。
----	---

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」の各項目については、新型コロナウイルス感染症対策が緩和されたことに伴い、全ての活動で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、自主グループの立ち上げは進んでいるものの、利用者による教養教室開催までには至らなかった。利用率については2022年度実績から12ポイント上昇し、新型コロナウイルス感染症拡大前の状況には戻っていないものの、改善が順調に進んで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、利用者満足度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。 次期指定期間の初年度となる2024年度に向けては、自主グループ活動の支援を継続し、利用率の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)	自主活動グループは2組が活動を開始し、活動を検討しているグループ3組に空き部屋情報を公開、活動開始に向けて積極的に支援しています。また新規活動グループに伴って新規登録者も増えています。高齢者支援センターとの連携で情報を共有し、高齢者支援センターが主催している催し等で桜館情報を公開するなど、情報周知にも努めました。成果として町トレは新規の2組を受け入れ、既存の町トレにも参加を希望する新規登録の方や、利用者も増加しました。 教養教室も参加を希望する利用者も増え盛況となっています。教室講師と連携して利用者の取り込みを検討し、利用者の希望を可能にする支援を継続しています。 利用者数の向上を目指し、介護予防活動は健康体操(2回/日)、踏み台昇降運動(2回/日)、ケアフル体操(いつでも好きな時間に利用可)で楽しく楽に運動していただき、参加する利用者に好評を得て、人数も前年度より増加しています(健康体操:823→1120人 36%増、 踏み台昇降運動:323→440人 36%増、 ケアフル体操:79→109人 37%増)。また、オーラルフレイル教室(参加 40名)、防犯・交通安全講習会(各30名)、や体力測定会(3回/年 参加各50名)、骨密度・肌水分量測定会(2回/年 各70名)など、介護予防のための催しものを開催し好評を得て、さらに盆踊り大会(参加 73名)、桜館まつり(参加 208名、見学93名)の再開で利用者数は前年度59名/日から71名/日に増え、利用者数では前年度18,531名に対し21,071名と13.7%増加しました。	

【評価対象年度 2023年度】

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)	その他パソコンによる簡易ゲーム(囲碁・将棋、麻雀等)や脳トレ、スマホの使い方ビデオなどを随時利用していただき、利用者の使用スキルも徐々に向上しています。職員によるスマホの使い方説明(随時)も好評です。開館前の職員ミーティングや「ご意見箱」の設置で常に問題点を職員間で共有し迅速な対応が取れる体制を構築しています。2023年度は苦情はありませんでした。
-------------------------------	---

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】 2024年3月1日～3月15日 【配布枚数】 100枚 【回収枚数】 96枚 【回収率】 96.0 % 【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%	100.0%	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	100.0

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%	76.1%	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	40.2	56.5	64.1	76.1

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	情報発信(空き部屋情報)を行い、自主活動グループ2件、町トレ2件が新たに活動を開始しました。活動に対する問い合わせも複数あるため、活動につなげていきます。	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	利用者による自主活動2件、町トレ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。 利用者満足度調査は高い回収率を維持しており、利用者満足度についても介護予防対策やスマホ教室などの取り組みを継続し、100%を達成している。 利用率については、新型コロナウイルス感染症が5類感染症に位置づけられたことに伴い利用者が増加し、実績値が12ポイント上昇した。 教養教室に関する指標については、引き続き利用者による自主グループ2件、町トレを2件立ち上げることができたが、目標である利用者による教養教室の開催及びその定着までには至らなかった。

【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 2023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
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	意見箱を設置し、職員間で情報を共有していることを事業報告書で確認。	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
管理経費の削減	管理経費の削減に向けた取り組み	光熱水費や消耗品などの経費の削減	小まめな消灯や雨水利用、ペーパーレス化等で経費削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	仕事体験やボランティアの受け入れはなかったが、近隣保育園との交流、交通安全講習や防犯講習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8名のうち町田市民が5名で、町田市民の割合が62.5%であることを職員名簿で確認。	適

【評価対象年度 2023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。	2024年2月1日に、指定管理者本部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。	2024年2月1日に、指定管理者本部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」の項目において仕事体験やボランティア等の受け入れはなかったが、近隣の保育園との交流や、近隣接骨院の無料体験会、盆踊りの再開、地域より発掘された文化財展示、交通安全講習会での歩行者シミュレーター体験や防犯講習会等、地域に根ざした催しを開催し、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

年度		2019		2020		2021		2022		2023	
項目		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	37,144
	利用料金	0	0	0	0	0	0	0		0	0
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0		0	0
	その他	29	10	29	0	29	5	29	4	29	9
	計	33,029	33,510	32,529	34,603	32,529	33,781	32,529	34,365	32,529	37,153
支出	人件費	15,697	18,005	15,697	17,262	15,697	13,820	15,697	14,294	15,697	21,202
	維持管理経費	17,332	15,505	16,832	15,421	16,832	14,987	16,832	17,581	16,832	15,924
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	4,900	0	339	0	0
	計	33,029	33,510	32,529	32,683	32,529	33,707	32,529	32,214	32,529	37,126
総計(収入-支出)		0	0	0	1,920	0	74	0	2,151	0	27

(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	-2.8	0.7
負債比率	23.4	20.9	19.0	17.9	18.4

【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。 光熱水費高騰のため、指定管理料の増額を行った。