

令和５年度 指定管理施設に係る事業報告概要

施設名	千代田区高齢者総合サポートセンター（かがやきプラザ）	所在地	千代田区九段南１－６－１０
-----	----------------------------	-----	---------------

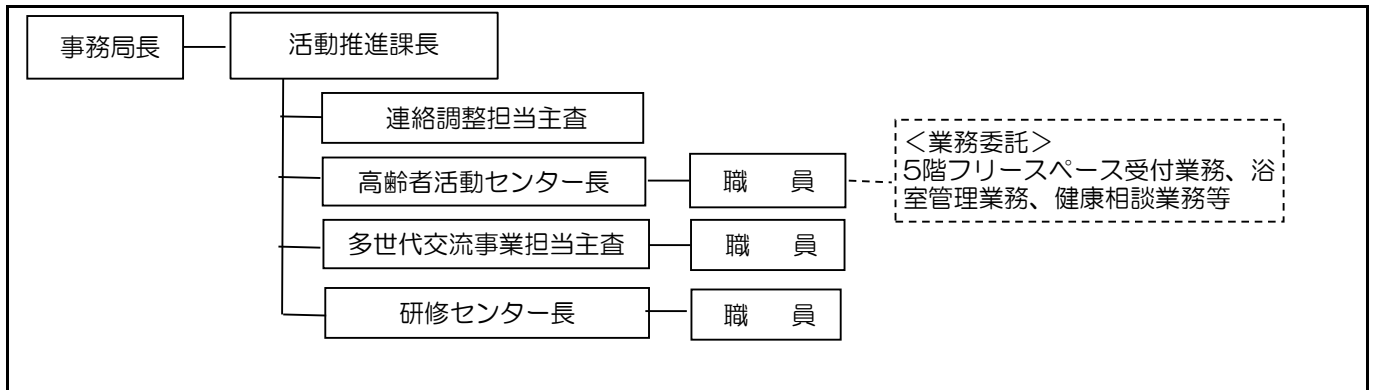
１ 指定管理者の概要

名 称	社会福祉法人 千代田区社会福祉協議会	代 表 者	会長 中井修
所在地	千代田区九段南１－６－１０		
指定期間	令和３年４月１日～令和１３年３月３１日	報告期間	令和５年４月１日～令和６年３月３１日

２ 管理施設の概要

施設の目的	【高齢者活動センター】 高齢者の各種相談に応じるほか、健康の保持・増進、教養の向上、レクリエーションなど、健康づくりや社会参加の機会をつくり、高齢者福祉の増進を図る。 【研修センター】 福祉ボランティア、家族介護者、介護・福祉サービス等従事者のスキルアップ研修、介護と医療の連携を図る研修、介護職の人材確保等を目的とした事業、区民の福祉理解の促進事業を通して、高齢者総合サポートセンターの設置目的である地域包括ケアシステムの推進を行う。 【多世代交流事業～ちよだで多世代交流Ciao（チャオ）!～】 子どもから大人まで多くの区民の出会いを促進し、人と人とがつながり、交流する場を創出する。
管 理 業 務 の 内 容	【高齢者活動センター】 （１）高齢者活動センター事業に関する業務 ①健康維持増進、機能回復訓練 ②教養の向上、レクリエーション ③健康相談、指導等 （２）施設・設備の保守および維持管理 【研修センター】 （１）次に挙げる講習、講座等の開催 ①ボランティアの育成と活動支援 ②家族介護者のスキルアップ ③介護・福祉従事者のスキルアップ ④福祉知識の普及・理解促進 ⑤介護・福祉人材の育成と就職・復職支援 ⑥介護カウンセリング （２）閲覧室の管理 ①利用開放 ②備品・物品の維持管理 【多世代交流事業～ちよだで多世代交流Ciao（チャオ）!～】 多世代交流の促進

3 管理体制の状況



4 事業実績等

【高齢者活動センター】

ア 利用者数実績

	年間開館日	利用者数	一日平均利用者数	利用登録者数	(内新規登録者数)	浴室入浴者数
令和5年度	350日	61,738人	176人	1,207人	(186人)	16,458人

	健康づくり事業			ふれあいクラブ	講座等	団体支援		季節・レクリエーション	ボランティア活動	見学等	その他施設利用等
	健康づくり事業	機能回復訓練	その他健康事業		講座・講習会等	長寿会支援	同好会支援・手作り事業				
令和5年度	19,043人	959人	12,170人	992人	3,086人	2,673人	10,748人	609人	1,564人	115人	9,779人

イ 活動事業実績

項目	内容
活動センター事業	・かがやき大学前期（22講座42回・延べ1,318名）・後期（全26講座45回・延べ1,291名） ・記念講演会（2回188名）、講習会（86回・224名）・ふれあいクラブ（122回・948名） ・しょうぶ湯（1回・53名）・納涼会（1回・119名）・ゆず湯（1回、53名） ・今年もサンタがやってくる（1回、11名）・クリスマスコンサート（34名） ・新春おたのしみ会（1回、44名）・節分福まき会（1回、56名） ・魅惑のオペラミニコンサート（1回、60名）・暁星小学校3年生がやってくる（3回、177名） ・ビリヤード、卓球、ゴルフ、マーシャング新規day（63回、307名）
同好会活動支援	・同好会49団体
長寿会活動支援	・長寿会各地区例会・誕生会での健康講座等の開催（58回、2,691名） ・連合長寿会役員会（10回）・連合長寿会のんびりお散歩会（1回、22名） ・連合長寿会のんびりバスツアー（1回、51名）・ふれあい福祉まつり（1回、278名） ・連合長寿会広報紙「はくちょう」発行（年2回、各2,000部）
ボランティア活動	・ボランティア活動（573回、活動人数1,564名）
PR活動	・月報「のぞみ」発行（毎月）、高齢者活動センター利用案内、高齢者活動センター利用の手引き、同好会の手引きの発行、区報・社協だより等に事業掲載、ホームページで情報発信

ウ 施設の維持管理業務

- ・浴室浴槽管理業務（定期点検含む）
- ・5階フリースペース案内受付業務（利用証確認等）

【研修センター】

ア 活動事業実績

(1) 講習、講座等		回数	のべ 参加者数
	ボランティアの育成と活動支援	15 回	264 人
	家族介護者のスキルアップ	7 回	108 人
	介護・福祉従事者のスキルアップ	66 回	1,365人
	区民向け福祉・医療学習	8 回	448 人
	介護・福祉人材の育成と就職・復職支援	3 回	82 人
	介護カウンセリング	24 回	29 人
	協力研修	1 回	17 人
講座等実績計		124 回	2,313人
(2) 閲覧室利用開放（仕様書第1条第2項⑤）日数		350 日	—
新) 中学生向け自習スペース開放（試行実施）		48回	24人

【多世代交流事業～ちよだで多世代交流Ciao（チャオ）!～】

ア 活動事業実績

(1) 講習、講座等		回数	のべ 参加者数
あそび講座		1 回	108人
多世代交流カレッジ		14 回	425人
ひだまりサロン		14 回	355人
多世代交流食堂かがやキッチン		4 回	30人
協働事業		29 回	343人
その他企画		13 回	345人
ボランティア実績		—	401人
実績計		75 回	2,007人

5 収支の状況

【総計】

収 入		支 出	
指定管理料収入	161,153,050円	人件費支出	96,052,761円
事業収入	1,242,050円	事務事業費支出	58,028,940円
その他収入	68,216円	合計（②）	154,081,701円
合計（①）	162,463,316円		
収支差額（①－②）	8,381,615円		

【高齢者活動センター】

収 入		支 出	
指定管理料収入	106,287,400円	人件費支出	71,573,385円
事業収入	977,800円	事務事業費支出	33,490,794円
その他収入	68,216円	合計（②）	105,064,179円
合計（①）	107,333,416円		
収支差額（①－②）	2,269,237円		

【多世代交流事業～ちよだで多世代交流Ciao（チャオ）！】

収 入		支 出	
指定管理料収入	14,447,000円	人件費支出	10,616,761円
事業収入	77,800円	事務事業費支出	2,898,118円
その他収入	0円	合計（②）	13,514,879円
合計（①）	14,524,800円		
収支差額（①－②）	1,009,921円		

【研修センター】

収 入		支 出	
指定管理料収入	27,289,650円	人件費支出	13,862,615円
事業収入	89,450円	事務事業費支出	8,551,386円
その他収入	0円	合計（②）	22,414,001円
合計（①）	27,379,100円		
収支差額（①－②）	4,965,099円		

【その他運営業務（1階総合受付・諸室貸出業務等）】

収 入		支 出	
指定管理料収入	13,129,000円	人件費支出	0円
事業収入	97,000円	事務事業費支出	13,088,642円
その他収入	0円	合計（②）	13,088,642円
合計（①）	13,226,000円		
収支差額（①－②）	137,358円		

6 指定管理者による自己評価

サービス提供に関して	収支に関して
【高齢者活動センター】 ①高齢者活動センター運営 新型コロナ感染症の5類移行に伴い、介護予防やフレイル予防事業、季節行事等の充実を図り、高齢者の健康づくり・生きがいづくり・社会参加を充実させ、施設を運営した。（延べ参加者数：61,738名） ②同好会活動の支援 感染症対策を十分に講じた上で、同好会活動を支援することで、友人との出会いや関わりの機会が増え、利用者の不安やストレス軽減につながった。また同好会作品展や一部の大会を再開し、活動者の活躍の場づくりを行った。 ③健康づくり・介護予防 トレーニングマシンへの利用ニーズの高まりを受け、運動指導員がマシン利用やストレッチの指導、理学療法士が理学療法評価や新規利用者の運動プログラムの作成などの役割分担ときめ細やかな対応で実施した。また、健康や生活状況を確認し支援が必要な場合は、相談センターや関係機関と連携した支援を展開した（トレーニングマシン：8,160名、ス波特体操：315名）。 ④社会参加の支援 高齢者の社会参加支援としてのかがやき大学は、4～9月を前編、10～1月を後編とした通年講座として、健康やフレイル予防に加え、多文化共生や5階テラスを活用した園芸講座など新たなテーマを取り入れ、様々な分野の48講座を対面で実施した。延べ2,797名が参加した。	＜収入状況＞ 収入予算額 108,471,000円 収入決算額 107,333,416円 執行率：99.0% ＜支出状況＞ 歳出予算額 108,471,000円 歳出決算額 105,064,179円 執行率：96.9% ＜分析＞ 収支ともに100%近い執行率となった。新型コロナの5類感染症移行を受けて殆どの事業を復旧するとともに参加人数・部屋定員等の制限をほぼ解除したことにより、施設・事業利用者数がコロナ前とほぼ同等まで回復したことが大きな要因と考えられる。 ＜評価＞ コロナ禍後の物価上昇をはじめとした諸経費高騰の社会情勢から、今後の事業支出増は確実であることから、10年間収支計画で定められている指定管理料の中で事業の継続と充実を図るために、適切かつ必要な事業参加費の設定を検討する必要がある。また、施設開設・部署発足から10年を経過するため、施設・設備機器等のメンテナンス・更新を計画的に進められるよう、経費計画を作成することも必要である。
【多世代交流事業～ちよだで多世代交流Ciao（チャオ）!～】 ①多様な主体との協働による多世代交流 コロナ禍で休止した「多世代交流食堂かがやキッチン」を4年ぶりに再開。地域の調理ボランティアと中高生の配膳ボランティアを再組織化し、一人暮らし高齢者を招いて食事会を通じた交流を行った（実施回数4回、参加者数30名）。 上智大学、法政大学、国際ボランティア学生協会（IVUSA）など大学生だけでなく、九段中等教育学校、暁星小学校など小中学生らとの協働により、多様な世代が参加・交流する機会を創出した。 インド、南アフリカ共和国など、区内の大使館や外国文化施設、芸術系のNPOと連携し、多世代が集まって異文化体験や芸術体験をする企画も実施した。 ②多世代交流に関わるボランティアの養成と協働 かがやきプラザ5階テラスを活用した多世代交流サロン「ガーデンサロン～はるのひ～」や「ポッチャサポーター養成講座」など、住民が多世代交流に主体的に関わるための講座を実施した。5階テラスを知ってもらうことを通じ、具体的な活動にも結びついた。また高齢者活動センターのボランティア（企画運営サポーター）とともに、ひだまりサロンの運営や企画を行った。（活動回数75回、ボランティアのべ404名）	＜収入状況＞ 収入予算額 14,527,000円 収入決算額 14,524,800円 執行率：99.98% ＜支出状況＞ 歳出予算額 14,527,000円 歳出決算額 13,514,879円 執行率：93.0% ＜分析＞ 収支ともに100%近い執行率となった。新型コロナの5類感染症移行を受けて殆どの事業を復旧するとともに参加人数・部屋定員等の制限をほぼ解除したことにより、事業利用者数がコロナ前とほぼ同等まで回復したことが大きな要因と考えられる。 ＜評価＞ コロナ禍後の物価上昇をはじめとした諸経費高騰の社会情勢から、今後の事業支出増は確実であることから、10年間収支計画で定められている指定管理料の中で事業の継続と充実を図るために、適切かつ必要な事業参加費の設定を検討する必要がある。また、部署発足から10年を経過するため、設備機器等のメンテナンス・更新を計画的に進められるよう、経費計画を作成することも必要である。

サービス提供に関して	収支に関して
【研修センター】 ①ボランティアの育成と活動支援 セカンドライフを迎える年代を対象に地域活動に関心を持ってもらい、社会参加が健康にもたらす効果を学び、地域の活動を知ってもらうきっかけづくりに繋がった。また、高齢者の傾聴ニーズの高まりもあり、ハンドケアをしながら話を聴く講座を企画。講座終了後には、参加者同士の繋がりをつくり、修了生がグループとなって高齢者活動センターでの定期的な活動に繋がっている。 ②家族介護者のスキルアップ コロナ5類へ移行後、すべて対面で実施。介護者のレスパイト、特に精神的な負担軽減を図るため、ストレスマネジメントのコツを学ぶ内容を実施したほか、座談会方式を取り入れ、参加者同士が悩みや疑問を共有できるような運営に工夫をした。 ③介護・福祉従事者のスキルアップ 介護や認知症に関するテーマだけでなく、新たな課題となる外国人住民への相談対応基礎知識研修、介護や相談支援に欠かせない医療知識として、大人の発達障害や認知症と間違えやすい疾患への理解等、新たなテーマを取り入れた。また、区内の高齢・障害・子ども分野で相談支援や地域づくりを行う職員が一同に会し、分野を超えた顔の見える関係づくりを行うコーディネーター連携強化推進プログラムを全4回福祉総務課と共催で実施。多職種協働研修は対面で2回実施し、延べ122名の参加、顔を合わせてお互いを知り、多職種による連携方法を具体的に学ぶ満足度の高い研修となった。 ④福祉知識の普及 障害者の理解を深めるイベントや講座を実施した。「福祉体験カフェひだまり」では参加者が楽しみながら障害体験できる空間を演出し、講座参加後にボランティアグループ等への参加に繋がった。また、様々な場面での孤独、孤立対策が現下の最重要課題であることから、意見交換する場として「ひきこもりへの理解を深める学習会」を実施した。参加者の集客に苦労したが、ひきこもりに対する偏見をなくし、各自が何を地域でできるのかを考える機会につながった。 ⑤介護・福祉人材の育成と就職・復職支援 介護のしごと相談面接会を実施（計3回延べ68名参加）。面接会は29名の参加で施設見学につながったのは8名、面接が5名、うち2名が区内事業所へ就職につながった。新たな試みとして大学生の介護現場でのインターンシップについて検討したが、受け入れ時期や対応可能な学年が絞られることなどから実施には至っていない。介護職を検討中の中高年層を対象にインターンシップ事業実施にむけて検討したい。	＜収入状況＞ 収入予算額 29,440,000円 収入決算額 27,379,100円 執行率：93.0% ＜支出状況＞ 歳出予算額 29,440,000円 歳出決算額 22,414,001円 執行率：76.1% ＜分析＞ 収入決算は執行率93%、支出決算は執行率76%に留まった。200万円近い概算払い金精算額（予算比約7%）が生じたほか、直接開催の初任者研修が参加者不足で中止となったこと、感染症対策を経てオンライン研修の比率が上がった（消耗品費支出が減った）ことなどが主な要因として挙げられる。 ＜評価＞ 研修受講費等助成事業で概算払い金（予算）の80%近い不用額が生じていることから、当該助成事業の経費積算見直しが必要。また、参加者不足に起因する事業中止の事態を招かないために、事業企画や参加者募集方法等の再検討・工夫も必要である。

サービス提供に関して	収支に関して
【施設運営業務（1階総合案内、諸室貸出等）】 ① 来館者の利便向上のため、1階総合案内を年末年始（12月31日から1月3日）を除く毎日9時00分から17時00分まで配置した。入館時の感染症対策として検温・マスク着用をお願いを行うとともに、利用上の注意が必要な場所に注意喚起を促す表示を掲示することなどにより、大きな事故なく施設運営を行うことができた。今後も、高齢化が進む活動センター利用者が施設利用者の多数を占めることを念頭に、出勤者の構成に関わらず利用者の体調不良や転倒など不測の事態に対応できる体制を維持していく必要がある。そのために、ローテーション勤務の中、どの職員であっても迅速で適切な対応ができるよう職員への救急対応フロー周知を徹底するとともに、救急対応フローが常に有効に機能するように、適宜必要な見直しと確認を行っていく。 ② 諸室貸出件数は9件で、97,000円の利用率収入があった。 ③ 指定管理運営協議会を7月・3月の2回開催した。そこで把握した利用者満足度や意見・要望等を事業・施設運営に反映することで、更なるサービス向上を図ることができた。	<収入状況> 収入予算額 13,179,000円 収入決算額 13,226,000円 執行率：100.4% <支出状況> 歳出予算額 13,179,000円 歳出決算額 13,088,642円 執行率：99.3% <分析> 1階総合案内の委託費13016千円が収支予算の99%を占める事業区分であることから、新型コロナ等に影響されることがなく、収支ともほぼ100%の執行が続いている。 <評価> 諸経費高騰の影響が近々総合案内委託費に及ぶことは確実である。諸室貸出増による収入（自主財源）増を図るとともに、現状の委託業務内容で支出予算（指定管理料＋諸室貸出料収入）を上回る委託費が必要となった場合の対応策を検討しておく必要がある。

7 区による評価・業務改善要求

高齢者活動センターでは新型コロナウイルス感染症の5類移行後も感染症対策に配慮するとともに介護予防・フレイル対策・季節行事の充実を図り利用者の健康づくり・生きがいづくり・社会参加につなげている。また、かがやき大学では多文化共生や園芸講座など新たなテーマを加え多様化が図られている。多世代交流事業では大学生をはじめ小中学生とも協働した幅広い世代の交流、区内大使館、文化施設、芸術系NPOとの連携による、異文化体験、芸術体験等の企画を行っている。研修センターでは社会福祉協議会として得た当事者のニーズを取り込み参加者の満足度の高い研修を行っている。

サークル活動は活発ではあるが、メンバーの高齢化や減少がみられるので、新規メンバーの獲得等のサポートを期待したい。

8 今後の指定管理に区が期待すること

引き続き、利用者の安全に配慮した施設・事業運営を徹底してほしい。

利用者が元気で生き生きといられるよう、フレイル対策や介護予防、仲間づくりなど心身の健康増進に向けた更なる取り組みにも期待する。

良い内容の事業を多数実施しているもののこれらの事業の認知度が伸び悩んでいることから、周知方法を工夫し認知度・利用者の増を図って欲しい。