

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	本町田高齢者在宅サービスセンター		
施設概要	【所在地】町田市本町田2102番地1 【開設年月】2000年11月 【開館日時】月曜日～土曜日(12月29日～1月3日を除く)／8時30分～17時30分 【建物面積】999.91㎡ 【建物内容】通所介護事業所(307.45㎡)、厨房(93.31㎡)、トイレ(42.45㎡)、浴室(56.6㎡)、相談室(2室) 【建物構造】鉄筋コンクリート造 地上2階建		
設置目的	市内の介護を要する在宅の高齢者等を通所させ、介護保険法に基づくサービス等を提供することにより、その者が尊厳を保持し、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう支援するため。		
設置根拠法令・条例	町田市高齢者在宅サービスセンター条例		
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.npo-yuwa.com		

(2)指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人 湧和	法人番号	9012305000384
指定管理者所在地	東京都町田市本町田2102番地1		
指定期間	2024年4月1日～2029年3月31日		
指定管理業務の内容	介護保険法、町田市高齢者在宅サービスセンター条例に基づき、以下に示す事業を行う。 ・法第8条第7項に規定する通所介護 ・法第115条の45第1項第1号ロに規定する第一号通所事業		
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
職員の接遇力向上と質の高いサービス提供	毎年度	通所部門会議やeラーニングで接遇・マナー研修を実施。利用者満足度調査でも言葉遣いや態度について94.6%の方に適切との回答を得た。
家族介護教室の開催	毎年度	家族会を対象に家族介護教室を2024年8月に1回開催した。また、レクリエーション(納涼会)の見学とスタッフとの懇談会を実施した。家族との交流を更に深めるためにも家族会は継続して実施していく。
介護予防プログラムの提供	毎年度	機能訓練(集団体操や運動、庭の散歩)やレクリエーション(ゲームや頭の体操)などの介護予防プログラムを実施し、利用者の76.1%が日常生活の維持・向上を実感できた(アンケート調査結果より)

3. 昨年度の課題

内容	利用率の改善を進める(2023年度:78.0%)。
----	---------------------------

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、職員の接遇は初年度から高い評価を得ることができた。介護予防プログラムの提供は満足度を上げる取組みが必要である。 「3.昨年度の課題」への対応状況については、新規プログラムの実施等を行い、新規利用者獲得及び利用回数増加を図れたものの、利用者の入院・入所等が相次いだこともあり、利用率としては71.7%と2023年度比6.3ポイント減となった。 「5.サービスの質に関する評価」について、利用者満足度は2023年度比で向上し、年度目標値を達成することができた。 次年度に向けては、利用率及びADL維持向上に関する取り組み(指標3)について、各年度目標値を達成するよう改善を進めてほしい。	

【評価対象年度 2024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)	2023年度に引き続き利用率の増加を目指し、営業活動やサービス内容の拡充、新しいレクリエーションプログラムの開発、自費入浴サービスの継続を行い、利用者の獲得及び増回に結び付けることができた。 また、自居宅介護支援事業所に加え、他居宅介護支援事業所に対してサービスの内容、空き情報の広報を継続する事で、利用者増を図った。しかし、下半期に利用者の入院・入所等が相次いだことで通年の利用率は伸び悩んだ。2025年度以降も取組みを継続していくことにより、更なる成長に繋げていく所存である。 また、介護予防プログラムの利用によるADLの維持向上については、効果を説明することで理解を深めてもらうよう努めた。2025年度はチラシ等を活用して案内を行っていく予定。 収支安定の為に売り上げ増とともに様々な経費削減を行い、可視化を継続して職員個々のコスト削減に対する意識改革に努める事で、統括的視点でコスト管理に努める。
-------------------------------	--

5. サービスの質に関する評価

【利用者アンケート調査】

調査概要	【調査期間】 2025年1月4日～1月31日 【配布枚数】 113枚 【回収枚数】 98枚 【回収率】 86.7% 【調査方法】アンケート用紙を封筒に入れ、利用者連絡用のクリアファイルで個別配布。記入後は封をして来所時にアンケート回収ボックスで回収。調査期間中は随時口頭でのアンケート協力依頼を実施。
------	---

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		85%	89.6%	A
指定期間内における実績(単位: %)						
年度	2024	2025	2026	2027	2028	
目標値(当初)	85	86	87	88	90	
目標値(変更後)	-					
実績値	89.6					

指標2	評価基準		目標	結果	評価
利用率 (1日あたり平均)	A: 79%以上 B: 69%以上79%未満 C: 69%未満		78%	71.7%	B
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2024	2025	2026	2027	2028
目標値(当初)	78	79	80	81	82
目標値(変更後)	-				
実績値	71.7				

指標3	評価基準		目標	結果	評価
介護予防プログラムの利用によりADLが維持向上していると認識している利用者の割合	A: 80%以上 B: 70%以上80%未満 C: 70%未満		75%	71.4%	B
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2024	2025	2026	2027	2028
目標値(当初)	75	80	85	88	90
目標値(変更後)	－				
実績値	71.4				

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	概ね水準どおりである。 利用者満足度は目標値を達成し、2023年度比としても1.3ポイント上昇した。 利用率について、利用者の入院・入所等が相次いだ影響により目標値は達成できなかったが、利用率向上の取組みは確認できた。 指標3は目標値に及ばなかったため、利用者の意識向上に向けた取り組みを進めてもらいたい。

【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 2024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
施設運営	平等・公平な取扱い	利用希望者全ての受入	個々に利用時間や必要なサービスの希望を聞き、希望者全ての受け入れを行っ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、ホームページなどでサービスの内容を公開していることを各種媒体で確認。	適
情報管理	個人情報の適切な保管	保管場所のセキュリティを確保	紙媒体は施錠された書棚で保管、セキュリティ対策として外注によるネット監視体制を導入していることを事業報告書で確認。	適
	情報公開の制度を周知	利用者等に制度を説明	契約時に利用者へ説明していることについて、事業報告書で確認。	適
安全管理	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	年2回、マニュアルに従い消防訓練を実施したことを実施報告書で確認。	適
	リスクへの対応能力	保険等への加入	賠償責任保険等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	年間計画を作成して実施していることを研修計画書及び研修実績報告書で確認。	適
	適切な人員配置	法令を遵守した人員配置	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
地域貢献	地域の住民や団体等との交流	実習生や仕事体験・ボランティアの受入	デイサービスのボランティアを延べ315人受け入れたことを年間実績表で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が70%以上	職員21名のうち町田市民が17名で、町田市民の割合が81%であること職員情報一覧で確認。	適
環境配慮	環境配慮の取組	節水・節電やごみの減量化、リサイクル推進、温室効果ガス排出削減などの取組	温水システムや夜間電力を使用し、ごみの減量や分別を徹底して行っ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	施設内で節減状況を掲示し、職員に注意喚起をしたことを事業報告及び掲示物で確認。	適
業務仕様書	施設物品の管理	施設備品の適切な管理	年度末に備品の現況確認を行っていることを、備品現況確認調査の回答票にて確認。	適
	業務仕様書	業務仕様書に定められている水準の順守	施設及び建物の適切な点検を実施していることを「指定管理に係る建物及び設備の保守点検表」で確認。	適

(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
理事会計務経	会計経理事務	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。	2025年1月29日に指定管理施設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
労件働条	労働条件	労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2025年1月29日に指定管理施設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	各項目について、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した。

【評価対象年度 2024年度】

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 項目		2024			2025			2026		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料	0	0	0	0			0		
	利用料金	121,131	110,000	105,068	122,769			124,508		
	自主事業	0	0	115	0			0		
	その他	0	0	1,604	0			0		
	計	121,131	110,000	106,787	122,769			124,508		
支出	人件費	82,993	72,000	64,313	84,049			85,105		
	維持管理費	30,513	30,600	42,299	30,696			30,882		
	自主事業	259	150	146	259			259		
	その他	0	0	0	0			0		
	計	113,765	102,750	106,758	115,004			116,246		
総計(収入-支出)		7,366	7,250	29	7,765	0	0	8,262	0	0

年度 項目		2027			2028		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料	0			0		
	利用料金	126,146			127,784		
	自主事業	0			0		
	その他	0			0		
	計	126,146			127,784		
支出	人件費	86,161			87,217		
	維持管理費	31,069			31,257		
	自主事業	259			259		
	その他	0			0		
	計	117,489			118,733		
総計(収入-支出)		8,657	0	0	9,051	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	2024	2025	2026	2027	2028
経常利益率	0.3				
負債比率	73.6				

【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に運営できていた。 予算変更は、利用者減少による介護収入の減少や職員の人員調整による人件費減少等を見込んだものである。