

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	デイサービス高ヶ坂		
施設概要	【所在地】町田市高ヶ坂七丁目26番8号 【開設年月】2003年1月 【開館日時】月曜日～土曜日(祝日、12月31日～1月3日を除く)／8時30分～17時30分 【建物面積】585.76㎡ 【建物内容】食堂兼機能訓練室(168.15㎡)、静養室、相談室、入浴室 【建物構造】鉄筋コンクリート造 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.tsukui.net/home-care/2729/		

(2)指定管理者

指定管理者名	株式会社ツクイ	法人番号	1020001136162
指定管理者所在地	神奈川県横浜市港南区上大岡西一丁目6番1号		
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
研修・福利厚生制度による職員のエンゲージメント向上	毎年度	法定研修以外にも様々な研修を実施。福利厚生はビジネススクエア向けに2024年度新たに介護費用補助などを新設したが、離職率は21.4%となり、目標の20%以下は達成できなかった。
お客様ニーズによる保険外事業の促進	毎年度	持ち帰り弁当の販売やお客様の生活が充実されるよう保険外事業を実施。引き続きお客様のニーズを受けながら充実させていく。
フレイル予防を目的とした地域連携の仕組みづくり	2028年度	企画検討をすべくチーム結成に向け動き始めたが、人事異動等による体制変更の中、十分な引継ぎがされずに目標達成とならなかった。

3. 昨年度の課題

内容	利用率を向上させる(2023年度:58.2%)とともに、利用者満足度調査の回収率70%以上を目指す。
----	--

4. 総合評価及び所見

総合評価	C	【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」について、一部の取組みでは目標未達成や取組みの未実施があったため、来年度は内容や取組み方の見直しを行ってほしい。 「3.昨年度の課題」について、利用率は2023年度比で低下した。新規利用者獲得のため、営業活動の強化を行ってほしい。利用者満足度調査回収率は、目標値を達成した。 「5.サービスの質に関する評価」において、指標3は目標としていた取組みを行うことができなかった。来年度は遅れを取り戻し、他事業所との連携を開始してほしい。 来年度の課題としては、利用率向上の取組みを継続し、フレイル予防を目的とした地域連携の仕組みづくりの推進及び未達成となった地域の住民や団体等との交流を実施してほしい。	
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)	昨年度の課題である利用者満足度調査の回収率は、目標70%に対して実績79%で達成したが、利用率については2023年度の58.2%を下回り50.6%の結果になってしまった。新規利用者獲得が十分ではなく、休止者や中止者による提供回数減を補うこともできなかった。訪問営業など外部への発信を増やすとともに発信の仕方も定期的に見直ししながら新規獲得に努める。 選定時の提案内容「フレイル予防を目的とした地域連携の仕組みづくり」は達成に向けて大きく出遅れてしまったので、2025年度から遅れを取り戻していく。	

【評価対象年度 2024年度】

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3月3日～3月22日 【配布枚数】 73枚 【回収枚数】 58枚 【回収率】 79.5% 【調査方法】 連絡帳にて用紙を配布し、施設に設置した回収ボックスで回収
------	---

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	80%	85.9%	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)	80	80	85	85	85
目標値(変更後)	-				
実績値	85.9				

指標2	評価基準	目標	結果	評価
利用率 (1日あたり平均)	A: 58%以上 B: 48%以上58%未満 C: 48%未満	61%	50.6%	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)	61	63	66	68	70
目標値(変更後)	-				
実績値	50.6				

指標3	目標		結果	評価
フレイル予防を目的とした地域連携の仕組みづくり	フレイル予防の理解と事業所内でのチーム結成		企画検討をすべくチーム結成に向け動き始めたが、人事異動等による体制変更の中、十分な引継ぎがされずチーム結成ができなかった。	C

指定期間内における実績

年度	2024	2025	2026	2027	2028
目標値(当初)	フレイル予防の理解と事業所内でのチーム結成	研修会実施と他事業所連携	運営事務局や検討部会の立ち上げ	実際の運営と実施検証を繰り返しながら修正	正式運用
目標値(変更後)	-				
実績値	未達成				

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。 昨年度の課題となっていた利用者アンケート調査の回収率は、目標としていた70%を上回った。利用者満足度は、目標値を達成してA評価となった。 同じく昨年度の課題となっていた利用率は、2023年度から7.6ポイント低下した。B評価となったが、営業活動を積極的に行い、来年度は目標値を達成してほしい。 指標3については、目標としている取組みを実施できなかった。内部で目標を共有し、事業所として進められる体制を整えてほしい。

【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 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	要支援1～要介護5の方、医療依存度の高い方等を積極的に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	サービス内容を公開していることをパンフレット及びホームページで確認。	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	紙媒体は鍵付きの棚で管理、電子データはPCのパスワード設定等の対策をとっ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	契約書に記載の上、契約時に口頭での説明を実施していることを契約書及び事業報告書で確認。	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	避難訓練を年1回実施したことを自衛消防訓練結果記録書で確認。	適
	リスクへの対応能力	保険等への加入	賠償責任保険に加入していることを契約証明書で確認。	適
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	年間計画に沿って認知症ケアや身体拘束禁止など各種研修を実施していることを研修予定表及び研修記録で確認。	適
	適切な人員配置	法令を遵守した人員配置	法令を遵守した人員配置をとっていることを勤務表で確認。	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	ボランティアの受入れや近隣保育園との交流会を進めていたが、調整がつかず未実施となっ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70%以上	職員25名中町田市民が21名であり、町田市民の割合が84.0%であることを職員名簿で確認。	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	食品ロスを防ぐため、食材発注の調整や在庫食品活用の取組みを行った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	省エネ・節電の周知・啓発をしていることを掲示物で確認。	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24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24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
否	各項目について、概ね記録書類が整備されており、ほぼ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。 地域貢献の項目について、ボランティアの受入れや地域団体との交流が実施できなかったため、業務履行状況の確認結果としては否となった。

【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	92,566	98,285	77,743	94,986			100,153		
	自主事業	0	0	0	0			0		
	その他	0	262	376	0			0		
	計	92,566	98,547	78,121	94,986			100,153		
支出	人件費	53,688	47,133	46,216	55,092			58,089		
	維持管理経費	23,141	17,853	17,916	23,746			25,038		
	自主事業	0	0	0	0			0		
	その他	0	161	134	0			0		
	計	76,829	65,147	64,270	78,838			83,127		
総計(収入-支出)		15,737	33,399	13,850	16,148	0	0	17,026	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	103,520			106,223		
	自主事業	0			0		
	その他	0			0		
	計	103,520			106,223		
支出	人件費	60,041			61,609		
	維持管理経費	25,880			26,555		
	自主事業	0			0		
	その他	0			0		
	計	85,921			88,164		
総計(収入-支出)		17,599	0	0	18,059	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	0.2				
負債比率	273.1				

【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。 予算変更の理由は、利用料金の収入見込み増や人件費及び維持管理経費減を見込んだことによるものである。