

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

評価対象年度	2018年度		
施設名	小山田高齢者在宅サービスセンター		
所在地	町田市下小山田町3580		
施設ホームページURL	http://machidafsk.sakura.ne.jp/index.html		
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4-8-39		
指定期間	2014年4月1日～2019年3月31日		
所管部課	いきいき生活部高齢者福祉課	問合せ先	042-724-2141
利用料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 該当 <input type="checkbox"/> 併用 <input type="checkbox"/> 非該当	選考方法	<input checked="" type="checkbox"/> 公募 <input type="checkbox"/> 非公募

2. 施設概要

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
施設概要	<p>【施設概要】</p> <p>[名称]小山田高齢者在宅サービスセンター [事業所名称]小山田高齢者在宅サービスセンター [所在地]町田市下小山田町3580番 [開館年月]1994年4月 [延床面積]1329.50㎡ [建物構造]鉄筋コンクリート造地上3階地下1階建(うち1階部分) [営業日]月～土(12/31～1/3を除く)</p> <p>【事業概要】</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法第8条第7項に規定する通所介護 ・法第8条第18項に規定する認知症対応型通所介護 ・法第8条の2第13項に規定する介護予防認知症対応型通所介護 ・法第115条の45第1項第1号口に規定する第一号通所事業

3. 昨年度の課題

内容	多様な研修を実施し、サービス提供力の向上を図る。
----	--------------------------

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)、昨年度の課題への対応等)	<p>【課題への取り組み】 昨年度の課題については、OJTを実施し、より現場に近い知識や経験が伝えられる研修を実施した。都度必要とされる研修を実施するように取り組み、昨年度は結核対策や送迎対応などを行った。今後は、職員一人一人のスキルアップが計画的に実施でき、また、確認できるように、キャリアパスの導入の検討を依頼した。また、課題は管理者だけでなく全ての職員、組織全体として捉え、解決に取り組むよう依頼した。</p> <p>【サービスの質と業務履行状況について】 利用者満足度については、高い評価を長く維持している。施設サービスについて、具体的な希望はなかったが、改善要望が昨年度より増えている。利用者の意見が聞けるようコミュニケーションの充実を図って欲しい。利用率については、増加傾向にあり、引き続き利用率の改善に向けて取り組んで欲しい。</p> <p>苦情対応記録の共有については、日常的な細かな苦情要望の記録の作成が少なく、運営に係るような内容であれば、全体で把握できるように、記録の作成、情報共有ができる体制作りを依頼した。</p> <p>【次年度の課題】 次年度は、職員個々の問題解決能力の向上が図れる人材育成体制の検討に取り組んで欲しい。また、引き続き、利用率の向上を図るため、イベントや行事、プログラムなど利用者に魅力的なサービス提供について積極的に取り組んで欲しい。</p>	
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)	<p>「3. 昨年度の課題」年間を通し、研修や自主勉強会といった座学での実施は出来ず、OJTのみの実施となりました。しかしながら、ケア内容や介助方法などについて職員が集まり意見交換する機会は多く見受けられました。また実際の場面に必要な支援方法を自分たちが体験することで学び、検討する機会は前年度に比べて多く設けることができました。</p> <p>「5. サービスの質に関する評価」利用者満足度において継続して高い評価を頂く事が出来ました。アンケートの質問内容や回収方法を見直し、匿名性の確保が行えるよう改善することを課題とし、これまでの評価を保てるよう努めます。</p> <p>「6. 業務履行状況の確認」利用率については前年度より増加となりました。背景として前年度より行ってきた送迎方法の工夫や利用者の希望にあった利用時間の提供等が徐々に効果を出しているものと考えます。しかし例年の課題でもある冬場の利用率減少が今後の課題となる為、日々の体調管理への取り組みを継続し、対応していくことで利用率の向上に努めます。</p> <p>「7. 財務・収支状況の確認」人件費などの支出を今年度も継続して削減することができました。収入は前年度より減収の結果となっている為、利用者を増やし、収入の向上に努めます。</p>	

5. サービスの質に関する評価

指標1	評価基準	目標	結果	評価	評価コメント (前年度の課題・次年度への課題)
利用者満足度 (職員・スタッフについて)	A: 85%以上 B: 70%以上～85%未満 C: 70%未満	97%	95%	A	【調査期間】2018年11月25日～12月25日 【配布枚数】120枚(登録利用者124名) 【回収枚数】68枚【回収率】57% 【調査方法】自主アンケートを実施。期間中に来所された利用者到手渡し。回収袋で回収または、手渡しで回収。匿名性の確保と回収率の向上を依頼。 【調査コメント】利用者からは概ね高い評価を得られている。利用者及び家族から情報共有や相談受付を求める声があった。

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	75	75	80	80	97
実績値	77	83	85	96	95
達成率	102.7%	110.7%	106.3%	120.0%	97.9%

指標2	評価基準	目標	結果	評価	評価コメント (前年度の課題・次年度への課題)
利用者満足度 (施設・サービスについて)	A: 80%以上 B: 60%～80%未満 C: 60%未満	80%	89%	A	【調査コメント】利用者からは概ね高い評価を得られている。改善希望はあるが、詳細な内容がないため、引き続き利用者からの聞き取りを行い、維持向上に努めて欲しい。

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	65	65	80	80	95
実績値	82	82	83	96	89
達成率	126.2%	126.2%	103.8%	120.0%	93.7%

指標3	評価基準	目標	結果	評価	評価コメント (前年度の課題・次年度への課題)
利用率 (1日あたり平均)	A: 90%以上 B: 80%～90%未満 C: 80%未満	85%	71%	C	【定員】一般30名、認知ユニット①12名、②12名、③6名(12名) 合計60名(66名) 【1日あたり平均】一般23.3名、認知①7.3名、②9.1名、③2.9名 合計42.6名 【評価コメント】(一般)新規:18名、終了:20名、(認知)新規:5名、終了:10名 冬場は、利用回数が多い利用者の入院・入所が多く発生したことで、利用率が減少した。重度利用者の受け入れ体制の強化や新規・増回枠の適正な配分の検討を進め、利用率の向上に取り組んでいく。

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	85	85	85	85	85
実績値	81	69	69	66	71
達成率	95.3%	81.2%	81.2%	77.6%	83.5%

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	2018年度の利用者満足度調査は自主アンケートを実施している。回収を手渡しで行っており、匿名性が確保できていなかった。また、回収率も半数程度しかなかった。匿名性の確保と回収率の向上について、対策を依頼した。 職員及び施設サービスに対する満足度は、非常に高い水準を維持しており、利用者からも利用者家族からも評価が得られているものと考えられる。引き続き、要望に耳を傾け満足度の維持向上に努めて欲しい。 利用率については、目標値から乖離した状況が続いている。利用者本人に見学してもらうよう送迎付の見学会を実施するなど新たな取り組みを行っているが、更なる取り組みの強化を検討して欲しい。

【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

6. 業務履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否	判定コメント
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	介護度に関係なく、困難ケースも積極的に受入	適	ヒアリング、パンフレット、HPにて確認。
	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、お便り、HPでサービス内容を周知	適	パンフレット、HP、小山田デイサービス便りにて確認。
施設の運営方針	設備機器安全管理・保守点検	機器に応じた点検の実施	受水槽年1回、消防、自動ドア年2回、空調年4回、昇降機毎月などの点検を実施	適	作業報告書綴りにて確認。
	適正な自己評価	定期的な実施	東京都の自己評価シートに基づき年1回実施	適	自己点検票にて確認。介護予防通所介護についても実施を依頼。
自主事業	地域交流	地域交流会の開催	保育園4回、小学校2回の交流会・訪問の実施、地域のお祭りに参加	適	ヒアリング、報告書にて確認。地域交流の拡充を依頼。
	地域への情報発信	利用者以外の地域への情報発信	地域のお祭りでパンフレット100部等を配布	適	ヒアリング、パンフレットにて確認。情報発信の拡充を依頼。
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	適	実地調査にて確認。
	情報公開の制度を周知	利用者等に制度を説明	契約時に制度について説明	適	契約書にて確認。
苦情対応	対応記録の共有	要望・苦情記録簿等による情報共有	マニュアルを作成して、要望は日誌に記録し、職員で共有	適	苦情対応マニュアル、苦情・要望記録、デイ日誌にて確認。苦情・要望等の記録の作成、情報を広く共有できるように改善を依頼。
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	契約時に窓口を説明	適	契約書、重要事項説明書にて確認。
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	マニュアルを作成し、年1回訓練を開催	適	非常時対応マニュアル、自衛消防訓練結果記録にて確認。火災・震災それぞれ1回ずつの実施を依頼。
	リスクへの対応能力	保険等への加入	賠償責任・傷害保険に加入	適	保険証券にて確認。
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	研修計画を作成し、内部研修の実施	適	研修年間計画にて確認。一部未実施の項目があった。次年度以降は個人別達成度を検証し、指導育成するなど拡充を依頼。
	適切な人員配置	法令を遵守した人員配置	一般:管理者(相談員兼任)1名、看護師1名(機能訓練士1名)、介護職5名 認知:管理者1名、看護師及び介護職6名以上を配置	適	勤務表にて確認。

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	即電、即水、即紙の取り組み、価格比較検討などを実施	適	ヒアリングにて確認。
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	職員向けに張り紙を掲示して周知	適	実地調査にて確認。
地元貢献	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	職場体験2名、桜美林大学8名、夏ボラ3名、ボランティアセンター等を受入	適	実習実績報告書、依頼文にて確認。
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員57名のうち町田市民44名で77%	適	職員個人ファイルにて確認。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 指定管理事業

単位：千円

項目	2014		2015		2016		2017		2018	
	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	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	利用料金	162,919	167,035	162,919	148,957	158,673	135,169	158,673	134,426	158,673
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	3,463	4,694	3,463	16,944	14,426	10,135	14,426	3,805	14,426
	計	166,382	171,729	166,382	165,901	173,099	145,304	173,099	138,231	173,099
支出	人件費	118,495	107,894	118,495	123,809	116,351	110,929	116,351	110,308	116,351
	維持管理経費	34,694	31,788	34,694	25,791	29,202	25,215	29,202	24,811	29,202
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	13,001	28,900	13,001	20,756	27,546	13,875	27,546	2,512	27,546
	計	166,190	168,582	166,190	170,356	173,099	150,019	173,099	137,631	173,099
総計(収入-支出)	192	3,147	192	-4,455	0	-4,715	0	600	0	

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表団体を記載する。

単位：%

	2014	2015	2016	2017	2018
経常利益率	6.4	2.5	-0.1	0.1	0.6
負債比率	19.6	38.1	22.2	28.5	28.7

【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	2018年度は収入が減少し、収支総計が若干減少している。法人としては昨年度と大きく変化なく、運営としては中期的には安定していると考えられる。