

# 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	つくし野デイサービスセンター		
所在地	町田市つくし野2-21-11 市立つくし野小学校内		
施設ホームページURL	http://machidafsk.sakura.ne.jp/day-service/d-tukushino/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]つくし野デイサービスセンター          [事業所名称]つくし野デイサービスセンター          [所在地]つくし野2丁目21番11号(つくし野小学校敷地内に併設)          [開館年月]1998年4月          [延床面積]213.00㎡          [建物構造]鉄筋コンクリート造3階建(うち1階部分)          [営業日]月～土(12月31日～1月3日を除く)</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。          ・法第8条第17項に規定する地域密着型通所介護          ・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</p>

## 3. 昨年度の課題

内容	サービスの質の向上のため、職員の育成を図る
----	-----------------------

## 4. 総合評価及び所見

総合評価	<b>A</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】</p> <p>昨年度の課題については、職員の役割を見直し、管理者だけでなく職員全員が問題解決に取り組める組織づくりを進めた。全体会議での事例検討やレクリエーションリストの見直しなどを全職員が持ち回りで行うなど全職員が運営に関わるよう仕組みを変更した。引き続き、職員一人一人がスキルアップできるようキャリアパス制度など組織全体での仕組み作りを行って欲しい。</p> <p>【サービスの質と業務履行状況について】</p> <p>利用者満足度については、昨年度から高い水準を維持できているが、利用率については、昨年度より減少している。新規利用者の減少とショートステイ利用増によるとの分析はなされている。今後は、利用者だけでなく、利用者家族やケアマネ等の利用動向に影響がある方への調査も含めて、求められているサービスの提供に努めて欲しい。</p> <p>業務履行状況については、実施記録や資料保存が適切になされており、概ね良好に実施できていることが確認できた。</p> <p>【次年度の課題】</p> <p>次年度については、併設小学校の行事や自治会の行事などへの参加や自主事業の強化を行い、更なる地域との連携強化を図って欲しい。</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>2018年度は、「サービスの質の向上と職員の育成」を課題として、全体会議で、多くの時間を意見交換に費やしました。会議の中で現場から出た意見や、やり方を実践し、次の会議で報告・評価・改良を重ね、机上だけの意見ではなく、より生きた、実情に見合った改善策の実施に努めました。その結果、職員それぞれが日々の課題に対して指示待ちではなく、自ら答えを導き出せるようになってきています。「サービスの質に関する評価」については、昨年度に引き続き高い評価を得ることが出来ました。各職員が評価結果やアンケートの回答に対して、自信や自覚を持ち、日々の仕事に向き合ってくれた結果と考えています。また、利用率に関しては、昨年度に比べると減少してしまったため、ケアマネジャーへの情報発信の仕方など、これまで以上の工夫や努力をし、改善に努めます。「業務履行状況」は、今後も協定書に基づき業務履行を行います。特に自主事業については、地域の身近な相談窓口となれるよう、積極的に実施していきます。「財務・収支状況」は、利用率減少により収入は減少しましたが、支出の内容を精査し、削減を行ったことで安定した、運営が出来たと思っています。来年度の課題として、本人家族は勿論、ケアマネジャーからも意見を吸い上げるなどして、満足度の維持と利用率向上に努めてまいります。</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%～85%未満 C: 70%未満	95%	99%	A	【調査期間】2018年12月1日～12月15日 【配布枚数】37枚(登録利用者40名) 【回収枚数】29枚【回収率】78% 【調査方法】自主アンケートを実施。アンケート用紙は来所者には郵送または手渡し、回収箱にて回収。 【評価コメント】利用者から高い評価を得られている。自由記載がしやすいアンケート用紙の作成を依頼した。今後も引き続き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	75	75	95	95	95
実績値	100	93	98	92	99
達成率	133.0%	124.0%	103.2%	96.8%	104.2%

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	85%	87%	A	【評価コメント】多くの利用者から清潔さや食事に関して高い評価を得られている。行事については意見があったので、利用者の意見を聴取し、今後も引き続き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	85	85	85
実績値	97	88	87	85	87
達成率	149.2%	135.4%	102.4%	100.0%	102.4%

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%	80%	B	【定員】18名(市基準型サービス7名) 【1日あたりの平均】14.3名(市基準0名) 【評価コメント】新規利用者の減少やショート利用者の増加などの影響により利用率が減少してしまった。ケアマネ等への資料提供や体験会の拡充を図るなど利用率の向上に取り組んで欲しい。
指定期間内における実績(単位: %)					
年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	85	85	85	85	85
実績値	73	81	76	85	80
達成率	85.9%	95.3%	89.4%	100.0%	94.1%

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
A	2018年度の利用者満足度は自主アンケートを実施している。実施方法については匿名性を確保できている。さらに回収率が高くなるよう工夫して欲しい。 職員及び施設サービス共に非常に高い評価が得られている。引き続き利用者やその家族からの意見を参考にサービスの質の向上に努めて欲しい。 利用率に関しては、昨年度より減少している。新規利用者の減少やショートステイの利用増加については、新規利用者や臨時利用者の安定的な確保が必要であり、引き続きケアマネ等への情報発信を積極的に行っていく必要があると考える。

【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	介護度で区別せずに利用者を受入	適	ヒアリング、パンフレットにて確認。
	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、ホームページ、センター便り、掲示板にて公開	適	パンフレット、ホームページ、つくしのだより、施設掲示板にて確認。
施設の運営方針・管理	設備機器安全管理・保守点検	機器に応じた点検の実施	ガスヒートポンプ点検3年に1回、自主点検及び機械警備を実施、併設の学校でその他点検等を実施	適	簡易点検記録簿、自主点検表(日常)(定期)にて確認。
	適正な自己評価	定期的な実施	東京都の自己点検票を実施	適	自己点検票にて確認。介護予防の自己点検表の実施を依頼。
自主事業	地域交流	地域交流会の開催	つくし野センター祭り出展、つくし野子供神輿参加、自治会定例会参加、地域住民向けデイ体験会3回	適	つくし野だよりにて確認。
	地域への情報発信	利用者以外の地域への情報発信	毎月の行事案内を出入りに掲示、ボランティアのためのコミュニケーションコーナーボードを設置、地域へつくし野だより約300部配布	適	実地調査、パンフレット配布枚数表にて確認。
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	紙媒体は施錠可能な書棚で保管、電子データはPCをパスワードで管理、年1回研修を実施	適	実地調査、全体会議議事録にて確認。
	情報公開の制度を周知	利用者等に制度を説明	契約時に利用者へ制度を説明、施設内に掲示	適	契約書、実地調査にて確認。
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	ガイドラインに基づいて、報告書の提出、全体会議で検討を実施	適	苦情・要望等対応ガイドライン、苦情報告書、全体会議議事録にて確認。
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	契約時に利用者へ制度を説明、施設内に掲示	適	契約書、実地調査にて確認。
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	マニュアルに基づいて、地震と火災を想定し、年1回ずつ防災・避難訓練を実施	適	マニュアル、避難訓練計画届出書、日報にて確認。
	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	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	年間の研修計画を作成して実施	適	行事研修計画、全体会議録、研修報告書、目標と評価(個別)、自己評価キャリアシート、スタッフ育成計画にて確認。
	適切な人員配置	法令を遵守した人員配置	管理者(生活相談員兼任)1名、看護師1名、介護職員(士)2名	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	複数社見積もりを取得し、価格比較を実施	適	契約原義書にて確認。
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	節電・節水の張り紙を掲示	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	ボランティア延べ405名、中学生職場体験6名、小学校クラス交流各学年1回、学童保育交流年2回などの受入	適	ボランティア及び実習生受入れ表にて確認。
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員23名のうち町田市民20名で87%が町田市民	適	職員住所録にて確認。

## 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	44,956	38,552	41,531	41,988	46,019	42,198	48,938	48,403	49,536
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	1,807	1,620	0	1,591	1,561	1,593	1,561	1,756	2,001
	計	46,763	40,172	41,531	43,579	47,580	43,791	50,499	50,159	51,537
支出	人件費	30,273	30,481	38,674	30,275	32,526	31,353	32,524	34,117	33,728
	維持管理経費	10,121	7,712	9,679	7,189	8,851	6,715	9,641	7,281	8,668
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	5,501	1,970	2,600	5,631	1,140	1,024	7,939	8,719	8,710
	計	45,895	40,163	38,353	43,095	42,517	39,092	50,104	50,117	51,106
総計(収入-支出)	868	9	3,178	484	5,063	4,699	395	42	431	

### (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年度は利用者の減少により収入支出ともに減少した。収支総計としては2017年度と大きく変わらず、法人としても昨年度と大きく変化なかった。運営としては中期的には安定していると考えられる。