

## 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	デイサービス鶴川		
所在地	町田市鶴川3-22		
施設ホームページURL	http://www.fukuinkai.or.jp/machida/04.html		
指定管理者名	社会福祉法人 福音会	法人番号	1012305000219
指定管理者所在地	町田市野津田町1932		
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><b>【施設概要】</b>                      [名称]デイサービス鶴川                      [事業所名称]デイサービス鶴川                      [所在地]町田市鶴川3丁目22番地                      [開館年月]1999年4月                      [延床面積]160.00㎡                      [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(12/31～1/3を除く)</p> <p><b>【事業概要】</b>                      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号ロに規定する第一号通所事業</p>

### 3. 昨年度の課題

内容	業務の効率化・平準化のための業務手順書の整備を行う。
----	----------------------------

### 4. 総合評価及び所見

総合評価	<b>B</b>	<b>【総合評価基準】</b> 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><b>【課題への取り組み】</b>                      昨年度の課題は、業務手順書の整備を行うこととしており、当日責任者と送迎担当者、看護職について取りまとめた。送迎担当者分については、新人も含めた業務の平準化につながっている。当日責任者分については、残業が削減でき、効率化につながった。初版であり引き続き、種類の増加や改訂を進め、施設の安定的な運営につなげて欲しい。</p> <p><b>【利用者満足度と業務履行状況について】</b>                      利用者からは非常に高い評価を得られており、維持向上に努めて欲しい。しかし、利用率は減少傾向にあり、感染症予防対策等で冬場の利用率減少を防止するとともに、施設の魅力をPRし、利用率の向上に努めて欲しい。職員の指導育成については、外部研修を受講した職員による伝達研修や認知症研修への重点的な参加など効果的な研修の検討が行われていることが確認できた。</p> <p><b>【次年度の課題】</b>                      次年度は、施設全体としての指導育成だけでなく、職員一人一人の能力向上が図れるよう個別の研修計画等の策定についても検討を進めて欲しい。また、利用率の向上のため、感染症予防対策等の強化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>①職員によって手順や処理速度に特にばらつきのでていた業務(「送迎業務」「看護師業務」「日責業務」)について、業務手順書を作成し実行したことで業務の効率化・標準化につなげることができた。</p> <p>②利用率については、12月後半から入院等で長期欠席する利用者が極端に増加し(ピーク時全体の約3割)その状態が3月まで続いたことで急激な稼働率の低下を招いてしまった。冬期における利用者の体調不良等による入院、欠席対策が必須であり2019年の課題として取り組む。</p> <p>③事業所の強みを明確にして、居宅介護支援事業所、高齢者支援センター、地域住民等にPR活動をし、利用率の向上を目指す。</p> <p>④2019年度は内部研修を追加する等職員の教育・育成に力を入れ、認知症ケア力向上(底上げ)を図る。</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	96%	94%	A	【調査期間】2018年8月1日～8月31日 【配布枚数】40枚(登録利用者40名) 【回収枚数】33枚【回収率】83% 【調査方法】第三者評価を実施。アンケート用紙を手渡し、郵送または回収ボックスを設置して回収。 【評価コメント】利用者からは非常に高い評価を得られている。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	80	80	96
実績値	98	100	85	96	94
達成率	130.7%	133.3%	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	92%	90%	A	【評価コメント】利用者からは非常に高い評価を得られている。利用者からの意見等についても協議を行っているとのこと。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	80	80	92
実績値	88	89	86	91	90
達成率	135.4%	136.9%	107.5%	113.8%	97.8%

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%	57%	C	【定員】一般10名、認知12名 【1日あたり平均】一般6.0名、認知6.6名 【評価コメント】冬場に利用者が立て続けに入院入所し、長期欠席が続いたため、利用率が減少した。自宅での生活環境の改善など利用者の生活全般の配慮を行い利用率の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	85	85	85	85	85
実績値	61	65	71	65	57
達成率	71.8%	76.5%	83.5%	76.5%	67.1%

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	2018年度は利用者満足度調査を第三者評価で実施している。アンケートの回収には、回収ボックスや郵送を利用しており、匿名性の確保ができています。また、回収率も昨年度より向上しており、今後も、維持向上に努めて欲しい。 職員や施設サービスに関する満足度については高い水準を維持できている。利用者から意見があった内容についても、施設内での対応協議が行われていた。今後は利用者意見への回答を行うことでさらなる満足度の向上を図って欲しい。 利用率については、前年度から減少しており、原因と考えられる入院入所などを防止するため、感染症予防対策等にも取り組み、利用率の改善に向けて取り組んで欲しい。

【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	利用者に平等に接するよう取り組み、介護度等に関係なく公平に受入	適	ヒアリング、職員の心構え、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、ホームページで公開	適	パンフレット、ホームページにて確認。
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	年1回の自動ドア、厨房機器の点検、自己点検表を作成して点検、機械警備を実施	適	点検報告書、デイサービス点検表、厨房点検表にて確認。専門機器は業者による点検を依頼した。
	適正な自己評価	定期的な実施	町田市の自己点検票の実施、第三者評価の受審	適	自己点検票、第三者評価結果報告にて確認。
自主事業	地域交流	地域交流会の開催	地域向け体操教室、老人会と引きこもり対策など定期的な実施	適	チラシ、活動実績表、活動実施報告書、活動実施報告、ヒアリングにて確認。
	地域への情報発信	利用者以外の地域への情報発信	自主事業に関するチラシ等を約680部配布	適	チラシ、自主事業配布部数表にて確認。
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	紙媒体は鍵付保管庫、電子媒体は外部から隔離した本部サーバーで管理	適	ヒアリング、実地にて確認。
	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	一般・苦情相談カードを作成して、回覧にて共有	適	一般・苦情相談カード、職員連絡ノートにて確認。
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	契約時に制度について説明	適	重要事項説明書、実地にて確認。
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	マニュアルに沿って火災・自身避難訓練を年各1回、緊急連絡網伝達訓練を年1回実施	適	防災マニュアル、実施結果報告書にて確認。
	リスクへの対応能力	保険等への加入	利用者の傷害補償、利用者及び職員等の損害賠償責任保険に加入	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	法人全体で年間研修計画を作成して実施、事業所内で伝達報告	適	研修計画、研修報告書、サービス向上会議議事録にて確認。
	適切な人員配置	法令を遵守した人員配置	<一般(認知)>管理者1名(兼任)、生活相談員1名(1名)、介護職員1名以上(2名以上)、(機能訓練指導員1名以上)を配置	適	業務日誌にて確認。
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	節電活動、消耗品価格の比較検討やまとめ購入の実施	適	節電行動計画、物品購入リスト表、価格比較表にて確認。
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	節電行動計画書及び価格比較表等の情報を職員間共有	適	ヒアリングにて確認。

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	ボランティア年間延べ483名、実習生175名、小学生交流会11回を受入	適	各種依頼書、受入集計表にて確認。
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員27人中24人の89%が町田市民	適	ヒアリングにて確認。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 指定管理事業

単位:千円

項目	年度	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	59,160	53,435	54,956	56,955	61,574	61,908	59,317	57,552	50,403	50,002
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	780	2,202	2,199	2,469	2,557	2,671	2,564	2,457	6,017	2,479
	計	59,940	55,637	57,155	59,424	64,131	64,579	61,881	60,009	56,420	52,481
支出	人件費	43,689	47,118	44,287	45,521	40,833	41,592	43,280	42,950	44,842	44,860
	維持管理経費	11,186	9,666	11,284	9,590	13,027	11,387	12,873	11,720	11,085	10,959
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	5,065	1,974	2,294	1,715	1,340	1,734	1,856	1,865	2,339	3,780
	計	59,940	58,758	57,865	56,826	55,200	54,713	58,009	56,535	58,265	59,599
総計(収入-支出)		0	-3,121	-710	2,598	8,931	9,866	3,872	3,474	-1,845	-7,118

(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	-0.6	3.4	2.3	-1.0	0.4
負債比率	16.8	15.0	13.7	14.5	18.9

【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	収支総計としては、2017年度と比較すると大幅な減少となっている。利用率の低下等が原因と考えられるため、次年度は改善に向けて取り組んで欲しい。法人としては昨年度より財務状況の若干の改善がみられる。中期的には安定していると考えられる。