

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	デイサービス森野		
所在地	町田市森野5-28-1		
施設ホームページURL	http://npo-mizuki.wixsite.com/home		
指定管理者名	特定非営利活動法人 みずきの会	法人番号	4012305000372
指定管理者所在地	町田市本町田2507-4 ハ16-106		
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]デイサービス森野 [事業所名称]森のサロン [所在地]町田市森野5丁目28番1号 [開館年月]1999年6月 [延床面積]200.29㎡ [建物構造]鉄筋コンクリート造4階建(うち1階部分) [営業日]月～金(土、日、12月29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	利用率の改善に向けた周知PR方法及びプログラムの見直しを図る
----	--------------------------------

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>昨年度の課題については、居宅介護支援事業所などへの営業ツールの見直しを実施し、利用率の改善に繋げている。利用者やケアマネージャー等から評価され、強みとしている食事メニューを営業ツールに取り入れ、事業所の魅力を広く周知することができていた。また、個別機能訓練を取り入れたプログラムの導入を行い、その周知も行っている。これらの取り組みにより新規利用者の獲得が図られていた。</p> <p>前年度からの利用率は改善したが、依然として低調であり、更なる利用率の向上に努めて欲しい。限られた設備の中で、展開可能な利用者・利用者家族、居宅介護支援事業所から求められるサービスを調査することが必要であると考える。</p> <p>指定管理者変更に伴う引継ぎ業務においては、新指定管理者と協力の上、概ね順調に実施できていた。</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>昨年度の課題であった新規利用者獲得に向けた周知・PR方法の見直しの実施について、継続して営業ツールの見直しや利用者や家族との連絡、担当ケアマネージャーとの連携強化、民生委員や支援センターと地域の方々と共に行うイベントを開催等を行うことによって認知度が大幅に上がり、新規利用者の獲得につながった。</p> <p>サービスの質については、利用者満足度が前年度よりも上昇し、目標も達成することができた。行事の参加についてはすれ違いがなく、しっかりとコミュニケーションをとりサービスを選択していただく。財務・収支状況の確認について、指定管理者の交代に伴う施設修繕や現状復帰や法人にて新規事業所を開設した結果、昨年度より大幅にマイナスとなっている。</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	80%	95%	A	【調査期間】2018年10月16日～10月31日 【配布枚数】26枚(登録利用者26名) 【回収枚数】24枚【回収率】92% 【調査方法】第三者評価を実施。利用者にアンケート用紙またはヒアリングにて調査。アンケート用紙は、郵送にて回収。 【評価コメント】サービスの提供において特に不満の意見はなかった。前年度より向上している。

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	80
実績値	88	85	86	77	95
達成率	117.3%	113.3%	107.5%	96.3%	118.8%

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	75%	79%	B	【評価コメント】不満は多くなかったが、少数の利用者から参加したい行事に参加できなかったとの意見があった。利用者と事業者との認識の違いで参加できなかったと考えられるため、今後は利用者とコミュニケーションを更に増やすよう努めて欲しい。

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	75	75	75
実績値	88	90	83	73	79
達成率	135.4%	138.5%	110.7%	97.3%	105.3%

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%	46%	C	【定員】18名 【1日あたりの平均】8.1名 【評価コメント】周知の拡充、家族やケアマネへの報告の充実などにより、新規利用者が増加した。依然として、利用率は低水準であり、適切な施設運営としては利用率を大幅に高める必要がある。

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	42	44	46	43	46
達成率	49.4%	51.8%	54.1%	50.6%	54.1%

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	2018年度は、第三者評価を受審しており、アンケートの実施方法については匿名性を担保できており、回収率も高く、適正に利用者満足度調査が実施できていると考えられる。 職員に関しては、非常に高い満足度が得られている。サービスについては、利用者と職員との認識の相違が発端と考えられる問題があったので、コミュニケーションの充実が求められる。 利用率については、前年度よりは改善しているが、低い水準にあり、利用率を底上げする抜本的な対策を早急に検討して欲しい。

【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	介護度による区別はせず、利用希望者は全て受入	適	ヒアリング、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	HPなどでサービス内容を公開	適	ヒアリング、HP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回空調・換気扇、消防、自動ドア、厨房機器定期点検、機械警備	適	報告書にて確認。 スムーズな確認のため、一覧の作成を依頼。
	適正な自己評価	定期的な実施	第三者評価の受審及び運営推進会議を年2回開催	適	第三者評価評価表、運営推進会議議事録にて確認。
自主事業	地域交流	地域交流会の開催	石鹸作り年1回、フラワーアレンジメント年2回等利用者向けイベントを地域の方へ公開、地域イベントに年2回参画	適	イベントチラシ、参加者名簿にて確認。
	地域への情報発信	利用者以外の地域への情報発信	毎月発行みずきの会だより約70部や各種イベントチラシを配布、掲示	適	みずきの会だより、イベントチラシにて確認。
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	紙は鍵付き書棚、電子媒体はパスワードで保管	適	ヒアリングにて確認。
	情報公開の制度を周知	利用者等に制度を説明	契約時に利用者に説明	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	報告書様式を確認、日報で情報を共有	適	苦情処理等報告書様式、日報にて確認。 要望も職員全員で共有出来るよう依頼。
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	契約時に利用者に説明	適	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	年1回災害訓練を実施、防災マニュアルを作成	適	ヒアリング、森のさろん防災マニュアルにて確認。 記録は作成して保存するよう依頼。
	リスクへの対応能力	保険等への加入	利用者、職員共に賠償責任保険に加入	適	保険証券の写しにて確認。
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	年間計画に基づき月1回程度実施	適	ミーティング議事録にて確認。 記録は作成して保存するよう依頼。
	適切な人員配置	法令を遵守した人員配置	管理者1名、生活相談員1名、看護職員または機能訓練士1名、介護職員2名を配置	適	出勤簿にて確認。
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	食材費、水道光熱費の縮減	適	ヒアリングにて確認。 照明をLEDに変更するなどの取組を確認。
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	職員会議で情報共有、張り紙で啓発	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	大学教育実習生31名、高校教育実習2名、ボランティア6名、保育園交流を受入	適	ヒアリングにて確認。記録は作成して保存するよう依頼。
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	14人中10人の71%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	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	20,550	19,817	20,500	17,796	20,500	21,158	20,500	19,283	19,720	21,341
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
	その他	3,231	2,919	2,636	3,884	1,704	2,198	2,624	1,400	830	2,125
	計	23,781	22,736	23,136	21,680	22,204	23,356	23,124	20,683	20,550	23,495
支出	人件費	15,230	14,029	13,010	12,075	13,200	13,235	13,010	12,807	11,420	14,853
	維持管理経費	7,324	11,415	9,607	8,635	8,500	9,871	9,776	7,707	7,691	5,009
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	397	0	0	0	0	0	0	0	6,118
	計	22,554	25,841	22,617	20,710	21,700	23,106	22,786	20,514	19,111	25,980
総計(収入-支出)	1,227	-3,105	519	970	504	250	338	169	1,439	-2,485	

(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	7.5	6.3	1.1	0.8	-0.2
負債比率	26.0	20.5	27.0	20.0	23.6

【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	収支総計としては、昨年度と比較するとマイナスとなっている。一時的な施設修繕の影響と考えられる。法人としては昨年度とほぼ同様になっている。中期的には安定していると考えられる。