

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	玉川学園高齢者在宅サービスセンター		
所在地	町田市玉川学園3-35-1		
施設ホームページURL	http://www.ohmikai.com		
指定管理者名	特定非営利活動法人 桜実会	法人番号	5012305000371
指定管理者所在地	町田市玉川学園2-6-6 デンコビル1階102		
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]玉川学園高齢者在宅サービスセンター [事業所名称]桜実会 [所在地]町田市玉川学園3丁目35番1号 [開館年月]2000年4月 [延床面積]1383.30㎡ [建物構造]鉄筋コンクリート造地上2階建地下1階建 [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4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	利用者が望んでいるプログラムを用意し、アクティビティの充実を図り、利用率を高める
----	--

4. 総合評価及び所見

総合評価	A	【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、施設規模も活かし、多彩なアクティビティの提供が図れており、利用率も昨年度より若干向上している。</p> <p>【サービスの質と業務履行状況について】</p> <p>利用者満足度及び利用率ともに安定して高い水準にあり、引き続き維持向上に努めて欲しい。調査方法については、匿名性の確保及び回収率の低さが以前より改善されていない。早急に改善を進めて欲しい。</p> <p>利用者対応記録の共有については、日常的な利用者からの要望等が記録できていない状態であった。職員で記録・共有できるような体制作りの検討を依頼した。また、職員等の退職や長期病気休暇等が発生した際も円滑に業務が遂行できるような体制づくりを進めて欲しい。</p> <p>【次年度の課題】</p> <p>次年度は、減少傾向にある利用者満足度向上のため、研修等の拡充により職員の質の向上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>「利用者が望んでいるプログラムを用意し、アクティビティの充実を図り、利用率を高める」方策として、職員全員が分担してモニタリング・アセスメントに取り組み、利用者の意向や希望を確認、既存のアクティビティの拡充や新たな活動の創出に繋がった。また居宅支援事業所をはじめとした他サービスとの協力を重視し連携を意識した。</p> <p>満足度調査(第三者評価)の回収率は向上したが、まだ十分とは言えず、設問の工夫など、さらなる回収率向上の取り組みが必要である。回答については、おおむね満足と取ることができる。利用率向上についての対策は、まだ多くの改善の余地があり、職員の質の向上のための取り組みをはじめ、地域福祉の拠点としての役割を担いながら、より利用者ひとりひとりのニーズに応じることのできる、柔軟な体制と環境づくりを推進する必要がある。</p> <p>2019年度の課題は「より利用者の希望に応えることのできる魅力あるデイサービスを目指し体制・環境を整え、利用率を高める」としたい。</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	90%	88%	A	【調査期間】2019年1月8日～1月22日 【配布枚数】135枚(登録利用者135名) 【回収枚数】83枚【回収率】61% 【調査方法】第三者評価を実施。アンケート用紙は手渡しで配布。回収も手渡し。受け取りについては個人が特定できないよう改善を依頼。また、アンケートの精度を上げるために、回収率の向上のための工夫を依頼した。 【評価コメント】概ね高い評価を得られている。少数ではあるが利用者の方から改善を求める意見があった。意見を参考に対応方法の検討を進めるよう依頼した。

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	85	85	90
実績値	96	90	90	89	88
達成率	128.0%	120.0%	105.9%	104.7%	97.8%

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	90%	84%	A	【評価コメント】概ね高い評価を得られているが、2014年から減少傾向になっている。清掃やイベントに関する利用者の意見を聞き取り、維持向上につながるよう検討を実施して欲しい。

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	90
実績値	98	89	89	89	84
達成率	150.8%	136.9%	104.7%	104.7%	93.3%

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%	80%	B	【定員】60名 【1日あたり平均】48.2名 【評価コメント】新規48名、終了54名。ケアマネージャー等への周知PRの強化に努めたが、18年度は契約終了者が新規利用者を上回っていた。引き続き、新規利用者の獲得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	86	84	77	79	80
達成率	101.2%	98.8%	90.6%	92.9%	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調査は第三者評価を受審した。回収方法が手渡しであるため、匿名性を確保できておらず、また、回収率も低い。昨年度から改善出来ておらず、適正化に向けて、早急な検討を進めるよう依頼した。 満足度調査の結果では、職員及び施設・サービスともに、概ね高く評価されている。少数ではあるが、利用者からの改善を求める要望もあり、施設全体で対応策を検討し、改善に取り組んで欲しい。 利用率については、前年度と比較すると微増ではあるが改善している。新規利用者が増えており、引き続き、積極的な周知PR等を行い利用率の維持向上に努めて欲しい。

【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	介護度に関わらず全ての希望者を受入	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、センター便りなどで公開	適	パンフレット、センター便り、さくらの実通信にて確認。
施設の運営方針・管理方針	設備機器安全管理・保守点検	機器に応じた点検の実施	エレベーター月1回、電気設備年6回、自動ドア年4回、消防機器年2回、厨房機器、ボイラー、受水槽年1回の点検等及び機械警備を実施	適	各種点検報告書にて確認。
	適正な自己評価	定期的な実施	東京都の自己点検票の実施及び第三者評価の受審	適	自己点検票及び第三者評価結果にて確認。
自主事業	地域交流	地域交流会の開催	ふれあい広場で健康麻雀・切り絵・絵手紙・雛めぐり等を開催、福祉まつりを開催	適	さくらの実通信にて確認。
	地域への情報発信	利用者以外の地域への情報発信	広報誌を年3回発行、近隣自治会や関係団体へ約2000部配布	適	さくらの実通信、さくらの実通信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	紙媒体は鍵付きの書棚で保管、電子データはパスワード等で保護	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	契約時に利用者へ制度を説明	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	報告様式は整備、毎日の終礼にて共有・検討を実施	適	苦情処理報告書様式、申し送りノートにて確認。 簡易な要望も記録をデータとして残す体制作りの検討を依頼。
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	契約時に利用者へ制度を説明	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	災害防災マニュアルを作成し、年8回避難・防災訓練や講話を実施	適	災害防災マニュアル、自衛消防訓練実施結果記録書にて確認。 地震想定での避難訓練の検討も依頼。
	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	年間計画書を作成し、研修を実施	適	年度研修計画、研修報告書にて確認。 内部研修に関する報告書の作成を依頼。
	適切な人員配置	法令を遵守した人員配置	生活相談員(管理者兼任)1名、介護職員10名、看護師1名、機能訓練士1名の基準以上を配置	適	勤務実績表にて確認。

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	電気購入先を変更、空調等の電気使用の集中管理、節水バルブの設置、保険の価格比較を実施	適	ヒアリング、起案書にて確認。
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	節電・節水について施設内に掲示、職員からの改善提案を受付	適	改善提案書、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	高校生の実習生2名、中学校の職場体験2名、ボランティア1,725名を受入	適	各依頼文、総会資料にて確認。
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	41名中33名の80%が町田市民	適	職員名簿にて確認。

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	149,770	145,697	148,800	142,912	138,713	129,875	185,400	167,921	188,000	183,577
	自主事業	36,500	37,351	38,990	36,982	37,482	32,482	38,200	20,365	38,500	16,497
	その他	0	421	0	6	0	0	0	13	0	1,236
	計	186,270	183,469	187,790	179,900	176,195	162,357	223,600	188,299	226,500	201,310
支出	人件費	126,860	128,696	127,245	127,798	129,227	127,265	151,980	136,470	153,730	149,315
	維持管理経費	22,580	22,782	22,340	19,589	22,842	19,669	47,225	29,322	47,445	32,397
	自主事業	19,610	20,235	20,880	19,773	20,194	17,087	0	22,383	0	18,613
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	169,050	171,713	170,465	167,160	172,263	164,021	199,205	188,175	201,175	200,325
総計(収入-支出)	17,220	11,756	17,325	12,740	3,932	-1,664	24,395	124	25,325	985	

(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	0.2	0.2	0.0	0.4	0.1
負債比率	11.7	10.0	10.0	13.7	12.1

【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	事業所の収支総計は昨年度と同程度になっている。また、法人も同程度となっており、中期的には安定した施設の管理運営が可能であると考えられる。