

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	本町田高齢者在宅サービスセンター		
所在地	町田市本町田2102-1		
施設ホームページURL	https://www.npo-yuwa.com		
指定管理者名	特定非営利活動法人 湧和	法人番号	9012305000384
指定管理者所在地	町田市本町田2954-2 シティークレスト1F101		
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]本町田高齢者在宅サービスセンター [事業所名称]湧和 [所在地]町田市本町田2102番1 [開館年月]2000年11月 [延床面積]999.91㎡ [建物構造]鉄筋コンクリート造2階建 [営業日]月～土(12月29～1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7項に規定する通所介護 ・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</p>

3. 昨年度の課題

内容	サービスの充実のため、機能訓練への取り組みを強化
----	--------------------------

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、機能訓練士の増員を行うなど機能訓練への取り組みを強化した。概ね利用者からは好評を得られているが、機能訓練の開始により行事等が減少したことを残念とする意見もあった。利用者の意見を参考に、バランスの取れたサービス提供の実施に努めて欲しい。</p> <p>【サービスの質と業務履行状況について】</p> <p>利用者満足度調査については、好意的な評価が多かった。自由記述欄がアンケート項目ごとに設けられていなかったため、項目に対する意見が確認できなかった。利用者満足度向上のために、アンケートは分析できるよう工夫して作成して欲しい。</p> <p>業務履行状況については、概ね良好に行われていると考えられる。引き続き、適正に業務に取り組んで欲しい。</p> <p>【次年度の課題】</p> <p>次年度は、機能訓練で減少してしまった行事などについて、種類など工夫して、満足度の向上が図れるよう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>・2018年度課題への対応と今後の対策</p> <p>①機能訓練の強化について 指導員を1名から3名に増員。機能訓練加算(I)は、ほぼ全員が対象となり、小集団体操を行った。機能訓練加算(Ⅱ)については徐々に増加しており今後も継続して増やしていく。また、要支援者にも機能訓練体操を提供し生活機能の改善サポートを行った。</p> <p>②家族会の発足 家族会の発足を目標に利用者ご家族との意見交換を開始した。テーマは「元気になった利用者と生活全般のサポートができるように」を掲げ、機能訓練の提供を通しての介護度の低減、総合支援への改善の実態を家族で共有いただく活動としていく。 展開は中期の取組課題として再設定し実施していくこととした。</p> <p>・2019年度への課題 施設内サービス(レクリエーションや機能訓練等)の評価改善を主要テーマとする。利用者満足度調査における低評価を挽回する年度としたい。具体的には「有償ボランティアの積極利用」「介護サービス内外でのレクリエーションイベントの拡充」「趣味活動の充実」などを活動の主体として展開する。</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%	86%	A	【調査期間】2018年11月13日～12月1日 【配布枚数】125枚(登録利用者130名) 【回収枚数】108枚【回収率】86% 【調査方法】自主アンケートを実施。調査期間中に来所された利用者には手渡し、その他は郵送。回収ボックスで回収。 【評価コメント】概ね良好な評価であった。アンケート実施の際は、分析・対応ができるよう自由記述欄を設けるよう依頼した。
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	75	75	80
実績値	84	81	76	79	86
達成率	112.0%	108.0%	101.3%	105.3%	107.5%

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%	80%	A	【評価コメント】概ね良好な評価であった。機能訓練を充実を図るため、行事活動を縮小したことで利用者から意見があった。意見を取り入れつつ、機能訓練と行事を両立させて、満足度の向上に努めてほしい。
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	70	70	85
実績値	91	78	74	79	80
達成率	140.0%	120.0%	105.7%	112.9%	94.1%

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】設備上の定員45名(指定上50名) 【1日あたりの平均】36.0名 【評価コメント】年間で新規利用者は52名、契約終了は不明とのこと。昨年度から横ばいの結果であったが、ケアマネジャーへの周知等を進めている過程であるとのこと。機能訓練の充実、またその結果をケアマネジャー等に周知し、利用率の向上に繋げて欲しい。
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	89	86	80	80	80
達成率	104.7%	101.2%	94.1%	94.1%	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自主アンケートで実施している。回収ボックスを利用しており、匿名性の確保ができています。回収率も昨年度より向上している。調査用紙で調査項目に自由記述欄が無かったため、改善を依頼した。 職員や施設サービスの満足度においては、前年度から引き続き安定して良い評価が得られている。引き続き利用者からの意見を収集し、丁寧な説明に努め、利用者満足度の向上に努めて欲しい。 利用率については、昨年度から横ばいとなっている。引き続き、利用者、家族、居宅介護支援事業所などのニーズを捉え、必要とされるサービスの提供に努め、利用率の改善を図って欲しい。

【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	利用希望者の100%受け入れ	適	ホームページ、パンフレット、ヒアリングにて確認。
	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、ホームページなどでサービスの内容を公開	適	湧和通信、パンフレット、ホームページにて確認。
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	エレベーター、自家用工作物年6回、消防設備・自動ドア年2回、受水槽年1回の点検・清掃等を実施	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	東京都の自己評価シートに基づき年1回実施	適	自己評価シートにて確認。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	ラジオ体操、太極拳、カラオケ、コンサートなどを開催(3,894人)、介護職員初任者研修開催	適	年間実績表、開催チラシにて確認。
	地域への情報発信	利用者以外の地域への情報発信	本町田の自治会を中心に年4回で約1.4万部の広報紙配布、イベント等のチラシを随時配布	適	広報紙えくぼ、イベントチラシ、広報活動の記録にて確認。
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	紙媒体は施錠された書棚で保管、電子データはパスワードを設定して保管	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	報告書を作成して運営会議にて共有	適	苦情記録、運営会議レジュメにて確認。
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	苦情担当者、第三者委員、行政窓口について契約時に説明。	適	重要事項説明書、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	マニュアルを定めて年2回訓練を実施	適	危機管理マニュアル、実施結果記録書にて確認。
	リスクへの対応能力	保険等への加入	賠償責任保険、自動車保険に加入	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	年間計画を作成して実施	適	研修計画、デイ会議議事録・出席表、外部研修報告綴、新人研修の方法、キャリアパス評価票にて確認。
	適切な人員配置	法令を遵守した人員配置	生活相談員1名(管理者兼任)、機能訓練士または看護師1名、介護職員9名以上を配置	適	従業者の勤務の体制及び勤務形態一覧表にて確認。
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	電気使用量等を分析計、価格比較・費用対効果の検討を実施	適	現地調査にて確認。
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	経費節減について職員へ周知・掲示	適	運営会議議事録、現地調査にて確認。

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、体験ボラ2名、ボランティア2,870名などの受入	適	各種依頼文、ボランティア月別活動状況にて確認。
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員30人中、町田市民が25人で割合が83%	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	119,460	120,021	120,021	102,486	121,220	97,328	122,200	90,868	123,100	91,846
	自主事業	150	281	150	895	150	785	150	272	150	291
	その他	0	295	0	20	0	0	0	0	0	0
	計	119,610	120,597	120,730	103,401	121,370	98,113	122,350	91,140	123,250	92,137
支出	人件費	86,210	86,344	87,090	77,968	87,510	74,862	88,130	67,015	88,740	70,176
	維持管理経費	30,280	30,324	30,460	26,224	30,590	24,834	30,840	23,985	31,020	23,164
	自主事業	30	74	30	49	30	55	30	95	30	259
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	116,520	116,742	117,580	104,241	118,130	99,751	119,000	91,095	119,790	93,599
総計(収入-支出)	3,090	3,855	3,150	-840	3,240	-1,638	3,350	45	3,460	-1,462	

(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	1.2	1.1	0.6	0.4	0.6
負債比率	22.3	21.2	20.1	22.0	28.1

【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	平均介護度の低下等により収支総計は赤字となったが、一時的な要因である。法人としては昨年度と同程度となっており、中期的には安定していると考えられる。