

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	デイサービス忠生		
所在地	町田市忠生1-19-2		
施設ホームページURL	http://www.kaedenokaze.com/facility/day-service/day-care/day_tadao/		
指定管理者名	特定非営利活動法人 楓の風	法人番号	5012305000438
指定管理者所在地	町田市成瀬が丘2-2-2 ワタヤビル3階		
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] デイサービス忠生 [事業所名称] 総合リハビリテーションデイサービス忠生 [所在地] 町田市忠生1丁目19番2号 [開館年月] 2001年5月 [延床面積] 253.98㎡ [建物構造] 鉄筋コンクリート造地上1階地下1階建(うち1階部分) [営業日] 月～土(祝日、12月30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7項に規定する通所介護 ・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	地域との連携や居宅介護支援事業等への周知を図ることで利用率の向上を図る。
----	--------------------------------------

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>【課題への取り組み】</p> <p>昨年度の課題については、居宅介護支援事業所への訪問回数を前年度より増加させ、不定期ではあるが30箇所程度訪問することができた。今後は定期的な情報共有と潜在的な利用者の把握ができるよう更なる関係強化を依頼した。また、シルバーピア忠生の居住者5名に介護予防教室を開催した。自治会等も含めた自主事業の拡充を依頼した。</p> <p>【サービスの質と業務履行状況について】</p> <p>サービスの質に関して、職員に関する項目では改善が進んでおり、高い評価を得られている。施設サービスについては、改善がなかなか進んでいない状況である。アンケートでの質問疑問への回答を行うなど利用者とのコミュニケーションを積極的に図り、利用者との様々な話ができる環境づくりをして欲しい。</p> <p>職員の指導育成については、内部研修のみとなっている。サービスの質を向上させるためには、広く新しい知識を取り入れていくことも必要であると考えている。外部研修も選択肢に含めて、職員同士でどのような研修が必要なのかを検討し、指導育成の充実に努めていただくよう依頼した。</p> <p>【次年度の課題】</p> <p>次年度も引き続き利用率の向上を図ることが課題となると考える。今年度実施したシルバーピア居住者への教室のように、地域の方や自治会、利用者家族などとの連携を深められるよう、新たな取り組みを進めて欲しい。</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>昨年度の課題に対しては、引き続き、定期的な営業の実施や訪問する事業所の件数を増やす等の取り組みを行ったが、不十分であり、利用者の集客数の伸びもまだ不十分と認識している。2019年度は訪問する事業所の拡大と定期的な訪問と郵送やFAX等の手段も柔軟に取り入れていきたいと思う。</p> <p>自主事業は、高齢者生活相談室を使用しての介護予防教室を初めて実施した。好評との声をいただく事ができたので今後も継続していきたい。また地域交流は、最寄りの忠生市営住宅集会所で行っている趣味サークルの方との交流を検討していきたいと思う。</p> <p>サービスの質に関しては、若干の改善があった。活動による成果を示すことが出来るようになってきたことが要因と考えられる。今年度も基本方針は変えず、ADLの向上や目標の達成、課題の克服などの成果を示しながら、デイでの活動や雰囲気アクセントにできないか検討していきたい。</p> <p>アンケートの結果の開示、センターとしての方向性などをお伝えして、理解してもらえよう様に努力したい。また、前述した地域交流の発表会の様なものが実現できれば以前のような楽しさを求める方の要望に応える事にもつながるのではと思っている。</p> <p>財務状況は、利用者数は増え、増益する事ができたがまだまだ不足しているため、定期的な営業やデイサービスでのサービスの質の向上を図り利用者様の増員し、増益を図っていきたいと思う。</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%	93%	A	【調査期間】2019年3月4日～3月25日 【配布枚数】50枚(登録利用者53名) 【回収枚数】45枚【回収率】90% 【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へ連絡帳と一緒に手渡し。封入した状態で回収箱にて回収。 【評価コメント】多くの利用者から高い評価を得られている。更なる向上を求める利用者意見もあるので、コミュニケーション図り、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	75	90	90
実績値	94	71	88	88	93
達成率	125.3%	94.7%	117.3%	97.8%	103.3%

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%	73%	B	【評価コメント】利用者から様々な意見が出ており、回答を求めているものもあった。利用者の理解を深め、利用者の満足につながるよう努めて欲しい。
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	65	70	75
実績値	98	59	67	72	73
達成率	150.8%	90.8%	103.1%	102.9%	97.3%

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%	66%	C	【定員】30名 【1日あたり平均】19.8名 【評価コメント】ケアマネージャーへの周知について、不定期ではあるが回数を増加でき、利用率の向上につながった。昨年より改善傾向にはあるが、目標値との開きがあり、今後も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	73	63	59	62	66
達成率	85.9%	74.1%	69.4%	72.9%	77.6%

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	2018年度の利用者満足度調査は自主アンケートを実施している。匿名性の確保及び回収率も高く、適正な調査が実施できている。 職員及び施設サービスに関する満足度共に、昨年度より向上している。施設サービスについては、利用者の疑問に思っていることやサービスに関する確認などがあつた。日常のコミュニケーションの中で解決できる内容と思われる。コミュニケーションが図れるよう余裕を持った対応を依頼した。 利用率については、ケアマネージャーへの周知を拡充したことにより、昨年度より向上している。引き続き、目標値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	介護度で区別を行わず希望者全てを受入	適	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	パンフレットでサービス内容を公開	適	パンフレットにて確認。
施設管理運営方針	設備機器安全管理・保守点検	機器に応じた点検の実施	保守点検表に記載がある設備の自主点検を実施	適	自主点検表、点検記録にて確認。 共用している機器の点検分担の再確認を依頼。
	適正な自己評価	定期的な実施	年1回東京都の自己評価シート、毎月の常勤会議にて振り返りを実施	適	自己評価シート、常勤会議議事録にて確認。 介護予防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	高齢者住宅向けに転倒予防教室1回の実施	適	参加者一覧、ヒアリングにて確認。 増回及び定期的な実施を依頼。
	地域への情報発信	利用者以外の地域への情報発信	忠生お元気新聞を自治会の掲示板で年4回掲示	適	忠生お元気新聞冬号、ヒアリングにて確認。
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庫で保存、電子データはパスワードにて保護	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	契約時に利用者等へ説明	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	マニュアルに基づいて、要望・苦情等報告書の作成及び会議にて共有	適	相談苦情事故マニュアル、苦情相談票、常勤会議議事録、ヒアリングにて確認。 簡易な要望についても記録を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	契約時に窓口を利用者に説明、施設内に掲示	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	マニュアルに基づき年2回の避難訓練を実施	適	防災マニュアル、避難チャート、実施反省点・見直し点にて確認。 消防署への提出書類の写しがある場合は保管するよう依頼。
	リスクへの対応能力	保険等への加入	賠償責任保険に加入	適	保険証券写しにて確認。
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	年間計画を作成して事業所研修、法人の新人研修を実施	適	年間研修スケジュール、研修報告書、研修記録にて確認。 研修受講者の意見聴取及び外部研修への参加を依頼。
	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)1名、看護師(機能訓練士)1名、介護職4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。 満足度向上のため、余裕のある人員配置の検討を依頼。
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	節電節水に取り組み、価格比較の実施などで経費を縮減	適	ヒアリングにて確認。
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	施設内に掲示して周知	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	職場体験の申し込みを行ったが受け入れなし	適	ヒアリングにて確認。記録の作成保管、受け入れの拡充を依頼。
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員14名中10名の71%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	61,200	60,156	61,200	56,822	54,600	49,611	49,600	54,574	54,600
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	1,400	1,476	1,400	348	360	873	400	71	400
	計	62,600	61,632	62,600	57,170	54,960	50,484	50,000	54,645	55,000
支出	人件費	35,600	34,507	35,500	33,953	34,300	31,006	31,770	32,194	32,280
	維持管理経費	21,240	19,869	21,000	11,016	11,278	10,621	10,700	12,186	11,300
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	5,160	5,227	5,150	5,114	5,040	5,006	4,500	3,041	3,500
	計	62,000	59,603	61,650	50,083	50,618	46,633	46,970	47,421	47,080
総計(収入-支出)	600	2,029	950	7,087	4,342	3,851	3,030	7,224	7,920	

(2) 指定管理者本部 ※共同事業者の場合、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	3.0	0.5	0.0	0.7	0.0
負債比率	919.4	790.2	863.6	530.8	508.4

【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年度は大幅な増収となっている。法人としては昨年度と同様となっており、中期的には安定した運営が可能と考える。