

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 | デイサービス榛名坂 | | |
| 所在地 | 町田市金井3-20-1 | | |
| 施設ホームページURL | https://kaigo.oasisnavi.jp/daysservice/tokyo/machida/611071/ | | |
| 指定管理者名 | 特定非営利活動法人 明るい老後を考える会 | 法人番号 | 3012305000373 |
| 指定管理者所在地 | 町田市金井3-20-1 | | |
| 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]デイサービス榛名坂 [事業所名称]デイサービス榛名坂 [所在地]町田市金井3丁目20番1 [開館年月]2002年7月 [延床面積]310.47㎡ [建物構造]鉄筋造平屋建 [営業日]月～土(祝日、12/29～1/3を除く)</p> <p>【事業概要】 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</p> |

3. 昨年度の課題

| | |
|----|-----------------------------------|
| 内容 | 新たなサービスの提供に取り組み、サービスの質や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、新たに口腔ケアを重点的に行うプログラムを開始した。これまでも口腔ケアは行っていたが、機能訓練と合わせて科学的な根拠を元に成果が確認できるようになった。昨年11月から開始したため少数ではあるが、効果があったとの評価もあるとのこと。引き続き、サービスの向上に取り組んで欲しい。</p> <p>【サービスの質と業務履行状況について】</p> <p>利用者満足度は、安定して高い水準が維持できているが、利用率は5年間減少が続いている。利用者の高い満足度をケアマネジャー等へ周知し、またケアマネジャー等が利用者からどのようなサービスを求められているか調査し、新規利用者の獲得に早急に取り組んで欲しい。</p> <p>自主事業の開催が昨年度より減少していた。高齢者施設である利点を活用し、近隣の自治会等と協力しながら、自主事業の開催強化に取り組んで欲しい。</p> <p>【次年度の課題】</p> <p>次年度は、利用者からの希望が増加している、個別機能訓練への取り組み強化を図ることとした。これまでの施設の魅力以外にも、多様な利用者に利用してもらえるよう新たなサービスに積極的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>昨年度の課題については、新たなサービスとして口腔機能向上サービスを開始した。実施するプログラムは摂食・嚥下リハの専門医(医科歯科系大学歯科医師)が開発に携わった効果が認められているもので、提携する歯科医師による検診と合わせてサービスの拡充を図ることができた。</p> <p>サービスの質に関する評価については、利用者満足度は高評価を得ているが、課題となっている利用率については依然減少傾向を改善できていない。新規利用者獲得の取組みは、見学会(利用・食事体験・送迎付)が奏功し、見学者数、契約数は堅調ながらも、成約率は低調であったこと、また、利用休止やキャンセルの増加、特にショートステイの利用が急増するなどの影響を受け、全体として低い利用率となった。次年度は見学成約率向上への取組みや、機能訓練など新たなサービスのケアマネジャー等へのPRを強化し新規利用者獲得を推進する。自主事業の取組みとして、作品展以外にも相互協力関係にある地域自治会と協働して、介護事業者ならではの地域住民向けの場作りを推進する。</p> <p>財務・収支状況については、利用者数の減少による収入減に加え、人件費増加により経常損失幅は増大した。新規利用者獲得増と機能訓練サービスの拡充により収益改善を目指す。</p> <p>2019年度は口腔機能向上サービスに加え、個別機能訓練サービスを開始し、サービスメニューの拡充を目指す。また、総合事業を開始し要支援から要介護までより広い高齢者向けのサービスを展開する。</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 | 96% | 92% | A | 【調査期間】2019年3月1日～3月31日 【配布枚数】77枚(登録利用78名) 【回収枚数】50枚【回収率】65% 【調査方法】自主アンケートを実施。手渡しや郵送で配付し、回収は全て郵送。 【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。家族からの評価も高い。職員の丁寧な対応を評価する声が多かった。今後も維持向上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 | 75 | 75 | 90 | 90 | 96 |
| 実績値 | 85 | 87 | 93 | 95 | 92 |
| 達成率 | 113.3% | 116.0% | 103.3% | 105.6% | 95.8% |

| 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 | 92% | 92% | 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。食事や趣味活動の満足度が高くなっている。今後も利用者の意見を聴取し、更なる満足度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 | 65 | 65 | 80 | 80 | 92 |
| 実績値 | 92 | 84 | 83 | 90 | 92 |
| 達成率 | 141.5% | 129.2% | 103.8% | 112.5% | 100.0% |

| 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% | 62% | C | 【定員】36名 【1日あたり平均】22.2名 【評価コメント】新規24名。ショートステイなどの施設入所が多くなったことで利用率が減少している。ケアマネ等へ施設の強みをPRするなど積極的な発信を行い、新規利用者の獲得や臨時利用の促進に努めて欲しい。 |
| 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 | 87 | 84 | 77 | 65 | 62 |
| 達成率 | 102.4% | 98.8% | 90.6% | 76.5% | 72.9% |

| 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で実施している。実施方法も匿名性を確保できているが、回収率が低く、改善できるよう検討して欲しい。 職員及び施設サービス共に非常に高い評価が得られている。高い評価が得られている趣味活動や食事については、施設の強みとして周知PRして欲しい。 利用率については、減少傾向が続いている。現在の利用者からは非常に高い評価を得られており、また、新たなサービスの提供についても進めており、潜在的な利用者への情報発信を拡充し、利用率の改善に早急に取り組んで欲しい。 |

【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 | 介護度に関係なく希望者を受入 | 適 | ヒアリング、要介護度別状況、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 | 消防設備年2回、空調設備年1回及び日常火気関係の点検、機械警備の実施 | 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 | 年1回東京都の自己点検票を使用して実施 | 適 | 自己点検票にて確認。 |
| 自主事業 | 地域交流 | 地域交流会の開催 | 地域に向けた年1回の作品展、江戸講座を開催 | 適 | ヒアリング、榛名坂通信にて確認。 自主事業の充実を依頼。 |
| | 地域への情報発信 | 利用者以外の地域への情報発信 | 榛名坂通信(月30部)等を自治会で回覧配布 | 適 | ヒアリング、榛名坂通信にて確認。 |
| 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 | 紙媒体は施錠できる書庫で保管、電子データはパスワード・アクセス権限で保護 | 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 | 情報公開規程を作成、契約時に利用者へ説明 | 適 | 契約書、情報公開規定にて確認。 |
| 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 | 報告書を作成して職員で回覧、連絡ノートで共有 | 適 | 苦情対応マニュアル、フロアノート、事故・インシデント・意見苦情報告書にて確認。 |
| | 苦情の発生抑制のための対策 | 相談窓口の周知 | 契約時に利用者へ説明 | 適 | 契約書、別紙にて確認。 |
| 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 | マニュアルを作成し、偶数月に避難訓練を実施、年2回消防訓練、年36回避難訓練を実施 | 適 | 地震防災対策マニュアル、災害時事業継続計画、防災訓練実施記録、自衛消防訓練通知書にて確認。 |
| | リスクへの対応能力 | 保険等への加入 | 通常及びイベント時の損害賠償責任保険、職員用労災上乗せ保険に加入 | 適 | 各種保険証券にて確認。 |
| 人的安定性 | 職員の指導育成 | 計画的な研修の実施 | 職制に応じた年間研修計画を作成して実施 | 適 | 職員研修計画・実績表、研修報告書にて確認。 |
| | 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、看護師1名、介護職員6名以上を配置 | 適 | デイ日誌にて確認。 |

| | | | | | |
|---------|-----------------|----------------------|-------------------------------------|---|----------------------------------|
| 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 | 省エネルギー委員会を設置し、状況分析を実施 | 適 | 使用エネルギー集計シート、省エネルギー推進委員会議事録にて確認。 |
| | 職員への周知・啓発 | 職員への周知・啓発の実施 | 省エネルギーに関する周知ポスターを掲示 | 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 | 高校介護実習5名、職場体験の中学生2名、年13回の保育園・幼稚園と交流 | 適 | 各依頼文、保育園児・幼稚園児交流日程表にて確認。 |
| | 市民雇用 | 町田市民の割合が50%以上 | 職員29名中28名の97%が町田市民 | 適 | 社員マスターリストにて確認。 |

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 | 77,510 | 75,807 | 74,664 | 68,105 | 70,092 | 61,754 | 63,876 | 55,772 | 57,455 |
| | 自主事業 | 8,680 | 8,708 | 8,616 | 8,175 | 8,280 | 7,701 | 7,992 | 6,779 | 7,237 |
| | その他 | 2,520 | 2,791 | 2,760 | 2,644 | 2,640 | 2,340 | 1,344 | 1,623 | 1,425 |
| | 計 | 88,710 | 87,306 | 86,040 | 78,925 | 81,012 | 71,795 | 73,212 | 64,174 | 66,117 |
| 支出 | 人件費 | 65,030 | 64,932 | 63,904 | 63,179 | 59,964 | 57,466 | 55,608 | 51,231 | 54,212 |
| | 維持管理経費 | 11,290 | 11,156 | 11,232 | 11,598 | 10,872 | 10,252 | 10,524 | 9,893 | 9,714 |
| | 自主事業 | 5,180 | 4,301 | 4,440 | 4,272 | 4,080 | 3,966 | 3,600 | 2,905 | 2,872 |
| | その他 | 5,750 | 5,422 | 5,300 | 5,623 | 5,256 | 4,498 | 2,808 | 3,325 | 1,974 |
| | 計 | 87,250 | 85,811 | 84,876 | 84,671 | 80,172 | 76,182 | 72,540 | 67,354 | 68,772 |
| 総計(収入-支出) | 1,460 | 1,495 | 1,164 | -5,747 | 840 | -4,387 | 672 | -3,180 | -2,655 | |

(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 | 1.7 | -6.3 | -6.2 | -3.9 | -7.9 |
| 負債比率 | 13.5 | 15.6 | 16.0 | 19.8 | 22.2 |

【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年度は経費の縮減を進めたが、利用率の減少や臨時支出の増加により収支総計としては、2017年度より赤字が増加した。法人としても経常利益率が昨年度より下がっている。利用率を向上させるなど引き続き収益の改善に取り組む必要があると考える。 |