

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	デイサービス高ヶ坂		
所在地	町田市高ヶ坂7-26-8		
施設ホームページURL	http://www.kaedenokaze.com/facility/day-service/day-care/day_kougasaka/		
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] デイサービス高ヶ坂 [事業所名称] デイサービス高ヶ坂 [所在地] 町田市高ヶ坂7丁目26番8号 [開館年月] 2003年1月 [延床面積] 585.76㎡ [建物構造] 鉄筋コンクリート造2階建 [営業日] 月～土(祝日、12月31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	利用者満足度向上のために、プログラムの見直し、改善を図る。
----	-------------------------------

4. 総合評価及び所見

総合評価	C 【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、機能訓練や日常生活動作訓練などを積極的に取り入れたプログラムを提供し、年度前半においては、概ね高い利用率となっていた。</p> <p>また、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た。</p> <p>しかし、年度を通した利用率については、前年度より大幅に減少していた。デイサービスは、通所している利用者にとっては日常生活の一部であり、また利用者家族にとっては生活の支えであり、非常に重要な役割を果たしていることを自覚し、利用率に大幅な変化が起きないように安定的な運営を行えるよう指定管理者に指導した。</p> <p>2018年度は利用者満足度調査が行われていなかった。満足度調査の未実施は、協定書に基づく業務の不履行であり、今後このようなことが二度と起こらないよう指定管理者へ指導した。</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)	<ul style="list-style-type: none"> ●一昨年のプログラムの見直し以降、ご利用者様の目標達成に向けたプログラムを実施することが可能となった。 ●平成31年3月末での指定管理者終了に伴い、ご利用者様・ご家族様・支援事業所へ丁寧な説明や相談を受けることができ、大きな混乱なく新たな環境での生活を支援することができた。 ●利用者満足度調査の未実施について、指導のとおり、今年度以降、他指定管理施設ではしっかりと実施する。

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%	-	C	【評価コメント】2018年度の利用者満足度調査を行っていなかった。協定書に基づく業務を履行するよう指定管理者へ指導した。
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	90	90
実績値	81	83	90	89	-
達成率	108.0%	110.7%	105.9%	98.9%	-

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	70%	-	C	【評価コメント】2018年度の利用者満足度調査を行っていなかった。協定書に基づく業務を履行するよう指定管理者へ指導した。
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	65	65	70	70	70
実績値	91	73	61	68	-
達成率	140.0%	112.3%	87.1%	97.1%	-

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%	59%	C	【定員】45名 【1日あたりの平均】26.6名 【評価コメント】昨年度と比較すると大きく減少している。地域に必要とされるべき施設であることを自覚し、利用率を大幅に減少させることが無いよう指導した。
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2014	2015	2016	2017	2018
目標値	85	85	85	85	85
実績値	71	76	80	78	59
達成率	83.5%	89.4%	94.1%	91.8%	69.4%

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
C	2018年度は利用者満足度調査が行われていなかった。満足度調査の未実施は、協定書に基づく業務の不履行であり、今後このようなことが二度と起こらないよう指定管理者へ指導した。 利用率については、前年度より大幅に減少していた。デイサービスは、通所している利用者にとっては日常生活の一部であり、また利用者家族にとっては生活の支えであり、非常に重要な役割を果たしていることを自覚し、利用率に大幅な変化が起きないよう安定的な運営を行えるよう指定管理者に指導した。

【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	介護度で区別せず、利用希望者を全て受入	適	ヒアリング、パンフレット、介護度別利用人数集計表にて確認。
	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	ホームページ、パンフレットで公開	適	パンフレット、ホームページにて確認。
施設の運営方針・管	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回貯水槽、自動ドア、年2回消防設備、空調、年4回エレベーターの点検、機械警備を実施	適	各種点検報告書にて確認。指定管理に係る建物及び設備等の保守点検表の作成を依頼。
	適正な自己評価	定期的な実施	東京都の自己点検票にて実施	否	自己点検票を確認。利用者満足度調査が未実施であったため、再発防止を指導。
自主事業	地域交流	地域交流会の開催	ヒアリングを行ったが実施詳細が不明	否	ヒアリングにて確認。記録を適正に作成・保存するよう依頼。
	地域への情報発信	利用者以外の地域への情報発信	ヒアリングを行ったが実施詳細が不明	否	ヒアリングにて確認。記録を適正に作成・保存するよう依頼。
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	紙媒体は鍵のついた棚で管理、電子データは警備会社のセキュリティ及びパスワードで保護	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	マニュアルに基づき相談票を作成、2018年度は苦情なし	適	苦情相談票にて確認。
	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	マニュアルに沿って、年1回防災訓練を実施	適	自衛消防訓練実施記録書にて確認。地震以外の想定を変えての訓練も依頼。
	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	年間計画書を作成して事業所研修を実施	適	年間計画書、研修報告書にて確認。記録は作成して保存するよう依頼した。連絡会等の実施する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	4-11月までは管理者(生活相談員)1名、看護師1名、機能訓練士1名、介護職7名以上、12月以降は利用人数に対する配置	適	勤務表にて確認。

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	エアコンの温度設定、節電節水の取り組みを張り紙	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	節電節水に関する掲示物、朝礼等で職員に周知	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	ボランティア1名の受入	適	ヒアリングにて確認。記録を適正に作成・保存するよう依頼。実習生、ボランティアの受入を依頼。
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	13名中10名の77%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	124,800	123,093	124,800	116,166	114,900	112,239	109,440	100,708	107,000
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	4,200	2,812	4,200	1,776	1,500	1,806	1,800	55	0
	計	129,000	125,905	129,000	117,942	116,400	114,045	111,240	100,763	107,000
支出	人件費	69,000	65,876	69,000	66,867	66,550	68,943	68,600	69,434	69,600
	維持管理経費	14,400	14,457	14,400	13,691	22,860	20,455	21,800	21,279	19,760
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	44,400	32,856	44,400	22,965	13,800	13,117	8,000	6,248	7,500
	計	127,800	113,189	127,800	103,523	103,210	102,515	98,400	96,961	96,860
総計(収入-支出)	1,200	12,716	1,200	14,419	13,190	11,530	12,840	3,802	10,140	

(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	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	収支総計は昨年度と比較すると増加とはなっているが、利用収入は大幅に減少しており、それに伴い人件費、経費も大幅に減少しているためと考えられる。法人としては昨年度と同様となっている。中期的には安定していると考えられる。