

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	デイサービスあいほら		
所在地	町田市相原町3174		
施設ホームページURL	http://aihara-yamayuri.org/daysservice.html		
指定管理者名	特定非営利活動法人 相原やまゆり会	法人番号	6012305000420
指定管理者所在地	町田市相原町3677		
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]デイサービスあいほら</p> <p>[事業所名称]デイサービス相原やまゆり</p> <p>[所在地]町田市相原3174番地</p> <p>[開館年月]2005年10月</p> <p>[延床面積]599.19㎡</p> <p>[建物構造]鉄筋コンクリート造2階建</p> <p>[営業日]月～土(12/29～1/3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115条の45第1項第1号ロに規定する第一号通所事業

3. 昨年度の課題

内容	地域交流や情報発信を拡充して、地域との更なる連携強化を図りたい。
----	----------------------------------

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>昨年度の課題としては、自主事業の拡充を行い地域との連携を強化した。これまでの菊花展に加え、アニマルセラピーやノルディックウォーキングなど多様なイベントを開催した。今後の課題としては、地域の方の参加者数増を目標として、近隣自治会への周知の強化が必要と考える。また、新たに実施を検討している地域住民への買い物支援等の検討の際は、法令や緊急時の対応方法などを踏まえた検討を依頼した。</p> <p>【サービスの質と業務履行状況について】</p> <p>サービスの質は継続して評価が高まっており、利用率についても上昇傾向にある。安定した新規利用者に来ていただけており、今後も新規利用者と良好な関係性を気づけるように引き続き、コミュニケーションの充実を図って欲しい。</p> <p>職員の指導育成については、外部研修への参加が少ない状況になっている。立地等の影響もあると考えられるが、広く新しい知識を得るためにも外部研修への参加の推進を依頼した。</p> <p>【次年度の課題】</p> <p>次年度の課題としては、更なる自主事業の充実と合わせて、利用者からの満足度の高い機能訓練についても更に拡充していただき、利用者満足度の更なる向上に努めて欲しい。</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>地域への情報発信として、毎月発行しているデイの広報誌「やまゆりだより」を1年分まとめて冊子にし、地域の回覧板に挟み込んで閲覧してもらった。地域交流としては、地域の高齢者を対象に各1回ずつではあるが、「アニマルセラピー」と「ノルディックウォーキング教室」を開催した。</p> <p>一昨年のアンケート結果を受け、朝夕のミーティングで情報の共有を強化し、チームワークの向上を図ったこと、行事や製作活動を掲示板であらかじめ予告し、楽しみを持って来所してもらうようにしたことが利用者満足度の上昇につながったと考える。</p> <p>「人的安定性について」内部研修は数回実施したが、外部研修は管理者のみの参加であったことから、介護職員に目標設定をしてもらい、その目標達成のために外部研修へ派遣するよう取り組んでいく。</p> <p>年間の利用者数が過去最高だったため、収入増となった。10年を超え故障や修理が増えると予測しているので、引き続き節制、節約に努めていく。</p> <p>地域交流に目を向けつつも、ご利用者の満足度アップのために何が必要かを常に考え、新しい取り組みを積極的に実施する体制を整えたい。例えば、①屋外の道路に面した所へ掲示板を設置し、常に情報発信をおこなうこと。②機能訓練の充実として、地域の高齢者、またご利用者向けにストレッチや柔軟体操を少し専門的に実施すること。③デイ送迎車を使った地域高齢者の買い物支援等。引き続き、「アニマルセラピー」、「ノルディックウォーキング教室」は開催する。</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	95%	94%	A	【調査期間】2019年2月23日～3月23日 【配布枚数】77枚(登録利用者85名) 【回収枚数】63枚【回収率】82% 【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到手渡しし、回収箱に封入して回収した。 【評価コメント】利用者から高い満足度を得られている。接遇に関する意見はあったが、対応を進められていた。今後も引き続き、維持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	75	75	90	95	95
実績値	100	92	96	89	94
達成率	133.3%	122.7%	106.7%	93.7%	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	85%	88%	A	【評価コメント】概ねの利用者から高い評価を得られている。食事については更に高い満足度を求める声もあった。利用者の声を聞き取りながら更なる向上に取り組んでほしい。
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	85	85	85
実績値	100	90	89	81	88
達成率	153.8%	138.5%	104.7%	95.3%	103.5%

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%	89%	B	【定員】30名 【1日あたりの平均】26.6名 【評価コメント】(新規:18名、終了:18名) 昨年度より利用率が向上しており、目標値を達成できた。冬場の体調不良にも予防対策を強化したことで、利用率の減少に効果があった。支援センター、居宅介護などとの連携により新規利用者も年間をとおして獲得できた。引き続き、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	85	85	85	85	85
実績値	88	77	79	80	89
達成率	103.5%	90.1%	92.9%	94.1%	104.7%

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
A	2018年度は自主アンケートを実施しており、回収率は高く、匿名性も確保できており、適正に調査が実施できている。 職員及び施設サービスについても満足度は高い水準を維持している。また、アンケートにあった質問・要望についても対応を進めており、更なる向上が期待できる。 利用率についても、継続して増加している。冬場の利用率減少対策も進められており、今後は新規利用者獲得に向けて、施設の魅力の周知PR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	介護度による区別はせず、利用希望者は全て受入	適	問い合わせ受付表、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	パンフレットやHPなどでサービス内容を公開	適	事業所プロフィールシート、パンフレット、相原やまゆりだよりにて確認。
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	エレベータ月1回、自動ドア年2回、空調(ガスヒーポン)・消防設備年1回の点検及び機械警備の導入を実施	適	各種点検報告書・契約書にて確認。
	適正な自己評価	定期的な実施	東京都自己点検表にて実施	適	東京都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	アニマルセラピー、ノルディックウォーキング、菊花鑑賞会を開催、RUN伴に参加	適	地域情報にて確認。
	地域への情報発信	利用者以外の地域への情報発信	ケアマネジャー等へ相原やまゆりだよりを配布、元気広場を団地へ掲示	適	相原やまゆりだより、パンフレット等配布表、元気広場、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	紙媒体は鍵付書庫にて管理、電子データはパスワードで保護	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、情報を共有	適	苦情・相談報告書、要望報告書、会議記録にて確認。
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	制度について契約時に説明及び出入りに掲示	適	契約書、実地にて確認。
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	各種マニュアルを整備し、利用者が参加できるよう火災・地震避難訓練週間を開催	適	避難訓練実施要綱、避難訓練実施記録にて確認。
	リスクへの対応能力	保険等への加入	賠償責任保険、傷害保険、自動車保険に加入	適	各保険証券にて確認。
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	内部研修計画を作成、外部研修に参加	適	年間職員研修計画、社内研修記録、研修報告書にて確認。外部研修への参加の推進を依頼。
	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)1人、看護師1人、介護職4人以上を配置	適	月報にて確認。
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	新電力の価格比較を実施	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・節水の張り紙等で啓発・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	幼稚園・保育園・小学校・学童保育・中学生・大学生の訪問、職場体験、福祉士実習を受入	適	実習記録、地域交流記録にて確認。
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員27人中17名の63%が町田市民	適	社員名簿一覧表にて確認。

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	113,161	113,831	112,002	102,914	103,398	107,700	122,296	130,735	126,330	135,327
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	5	182	100	120	0	35	99	64	51	182
	計	113,166	114,013	112,102	103,034	103,398	107,735	122,395	130,799	126,381	135,509
支出	人件費	87,427	85,006	81,984	80,709	75,684	74,469	86,284	92,529	92,085	95,721
	維持管理経費	24,829	22,744	25,780	22,297	27,049	27,581	27,905	31,282	29,960	32,514
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	910	485	500	479	98	589	1,200	789	800	587
	計	113,166	108,235	108,264	103,485	102,831	102,639	115,389	124,600	122,845	128,822
総計(収入-支出)	0	5,778	3,838	-451	567	5,096	7,006	6,199	3,536	6,687	

(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	5.3	-0.4	4.7	4.7	4.9
負債比率	95.8	88.1	142.3	137.8	122.2

【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	収支総計としては、利用率の増加もあり収支総計が増加している。安定的な管理運営が実施できていると考えられる。法人としても昨年度と同様の経常利益率と負債比率であり、安定していると考えられる。