

【評価対象年度 2019年度】

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

(1)管理施設

施設名	小山田高齢者在宅サービスセンター		
施設概要	【所在地】町田市下小山田町3580番地 【開設年月】1994年4月 【開館日時】月曜日～土曜日(12月31日～1月3日を除く)／8時30分～17時 【建物面積】1,329.50㎡ 【建物内容】通所介護 機能訓練室及び食堂(125㎡) 地域密着型認知症対応型通所介護 機能訓練室及び食堂(237.5㎡) 会議室(1室) 【建物構造】鉄筋コンクリート造 地上3階地下1階建(うち1階部分)		
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		
所管部課	いきいき生活部高齢者福祉課	問合せ先	042-724-2141
施設ホームページURL	http://machidafsk.sakura.ne.jp/day-service/d-oyamada/index.html		

(2)指定管理者

指定管理者名	社会福祉法人 町田市福祉サービス協会	法人番号	8012305000427
指定管理者所在地	町田市森野四丁目8番39号		
指定期間	2019年4月1日～2024年3月31日		
指定管理業務の内容	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8条第18項に規定する認知症対応型通所介護 ・法第8条の2第13項に規定する介護予防認知症対応型通所介護 ・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		
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. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況
「パーソン・センタード・ケア」(利用者中心)のサービス提供	2023年度	アンケート調査を実施し、意見抽出を行った。2020年度はその意見をもとにサービスの見直しを予定。
職員の心身の健康作りへの取り組み	2023年度	キャリアシートにて職員の心身健康状態を把握し、希望者には面談を実施。2019年度の退職者数5名。職場環境を理由としての退職者0名。
職員の知識及び技術の向上への取り組み	2023年度	年間研修計画に沿って年間5回の研修を実施。研修参加率64%を達成。

3. 昨年度の課題

内容	職員個々の知識や介護技術、問題解決能力の向上と魅力的なサービス提供への取り組み
----	---

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)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)	「2.選定時の提案内容」の各項目について、達成時期に向けた適切な進捗管理が確認できた。2020年度以降、定量化できる指標については年度毎に目標となる数値を定め、進捗管理をしてほしい。 「3.昨年度の課題」への対応状況について、研修の年間計画を作成し、職員のスキルアップを目指した研修の実施が確認できた。スキルアップの達成基準を設け、効果的な研修が実施できるよう検討してほしい。 「5.サービスの質に関する評価」及び「6.業務履行状況の確認」について、改善を指摘していた事項に関して、指定管理者の工夫により概ね改善が見られた点は特に評価すべき点である。 来年度に向けては、引き続き利用率向上に向けた取り組みを行うと共に、魅力的なサービス提供に繋がるような研修計画の作成してほしい。	
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)	「3.昨年度の課題」について、年間を通して昨年度は行えていなかった研修開催を年間計画に沿って実施することができた。また問題解決における苦情・要望シートの作成も行うことができた。 「5.サービスの質に関する評価」について、利用者満足度において目標の数字を超える評価を得ることができた。また、課題となっていた利用者満足度調査票の回収方法について、全ての送迎車に調査票回収ポストを作成し、回収した調査票を期間終了まで保管したのち、全てのアンケート用紙を一か所に集めて開封・集計を行うことで匿名性の確保に努めた。 「6.業務履行状況の確認」今年度は新型コロナウイルスの影響もあり、2月以降大きな利用率の減少もあったが、利用率については前年度に比べ約3%の増加となった。しかしながら目標の数字には到達することができなかった。	

【評価対象年度 2019年度】

5. サービスの質に関する評価

【利用者満足度調査】

調査概要	【調査期間】 2020年1月24日～2月22日
	【配布枚数】 86枚 【回収枚数】 62枚 【回収率】 72% 【調査方法】調査期間中、送迎車に回収ポストを設置。調査期間終了後にポストを開け、調査用紙を一か所に集めて開封・集計を行う。

指標1	評価基準	目標	結果	評価
利用者満足度	A:85%以上 B:70%以上～85%未満 C:70%未満	83%	94.3%	A

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	83	83	84	84	85
実績値	94.3				

指標2	評価基準	目標	結果	評価
利用率 (1日あたり平均)	A:90%以上 B:80%以上～90%未満 C:80%未満	80%	74.0%	C

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	80	81	82	83	84
実績値	74.0				

指標3	評価基準	目標	結果	評価
職員の研修受講率 (知識及び技術の向上)	A:70%以上 B:50%以上～70%未満 C:50%未満	60%	64.0%	B

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	60	70	80	90	100
実績値	64.0				

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	概ね水準どおりである。 利用者満足度調査票の回収時における匿名性確保について、回収ポストを設置するなど工夫が見られた。回収率も昨年度の57%から72%となり、その成果が認められた。また、利用者満足度について、当初の目標値を大きく上回る結果となった。 利用率について、目標を達成しなかったものの、改善傾向にあることが確認できた。 職員の研修受講率について、当初の目標を達成した。研修の種類を増やすことや、職員からの要望を吸い上げるなど、受講率を上げるための取り組みを検討してほしい。

【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

【評価対象年度 2019年度】

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
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、困難ケースも積極的に受入していることをヒアリングで確認。	適
	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、お便り、ホームページでサービス内容を周知していることを各種媒体で確認。	適
施設の運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	年1回定期的な自己評価を実施していることを東京都の自己点検票で確認。	適
	設備機器安全管理・保守点検	機器に応じた点検の実施	受水槽年、自動ドア、空調、エレベーターなどの点検実施を保守点検表で確認。	適
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に保管、電子媒体はPCにパスワードを設定していることをヒアリングで確認。	適
	情報公開の制度を周知	利用者等に制度を説明	契約時に制度について説明していることを契約書で確認。	適
要望対応	対応記録の共有	要望・苦情記録簿等による情報共有	マニュアルを作成し、苦情・要望シートにて記録を管理し、職員間で情報共有していることを記録書類で確認。	適
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	契約時に窓口を説明していることを重要事項説明書で確認。	適
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、年1回の訓練を実施していることをマニュアル及び訓練実施結果記録書で確認。	適
	リスクへの対応能力	保険等への加入	賠償責任・損害賠償保険に加入していることを保険証券で確認。	適
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	計画的な実施について、研修計画及び研修資料で確認。	適
	適切な人員配置	法令を遵守した人員配置	職種に応じた適切な人員配置がされていることを勤務表で確認。	適
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、節紙の取り組み、価格比較検討などを実施していることをヒアリングで確認。	適
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	職員向けに張り紙を掲示して周知していることを該当箇所の写真で確認。	適
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	大学実習生や中学生職場体験の受入、小学校や保育園との地域交流について実績一覧表で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員58名のうち町田市民が46名で、割合が79%であることを職員名簿で確認。	適

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
適	<p>各項目について、概ね記録書類が整備されており、要求水準を満たしていることを各種根拠資料にて確認した。</p> <p>【特に良かった点】</p> <p>サービス内容の公開について、パンフレットやお便りのレイアウトが工夫がされており、利用者に対する情報公開の方法に力を入れていることがわかった。</p> <p>【改善が求められる点】</p> <p>計画的な研修の実施について、職員個々の知識技術に言及した実施記録を整備してほしい。</p>

【評価対象年度 2019年度】

7. 財務・収支状況の確認

(1) 指定管理事業

単位:千円

項目	年度	2019		2020		2021		2022		2023	
		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	0	0	0		0		0		0	
	利用料金	137,686	127,631	137,686		137,686		137,686		137,686	
	自主事業	0	0								
	その他	3,776	5,500	3,776		3,776		3,776		3,776	
	計	141,462	133,131	141,462	0	141,462	0	141,462	0	141,462	0
支出	人件費	108,657	99,145	108,657		108,657		108,657		108,657	
	維持管理経費	24,001	25,296	24,001		24,001		24,001		24,001	
	自主事業	0	0	0		0		0		0	
	その他	8,804	6,695	8,804		8,804		8,804		8,804	
	計	141,462	131,136	141,462	0	141,462	0	141,462	0	141,462	0
総計(収入-支出)		0	1,995	0	0	0	0	0	0	0	0

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位:%

年度	2019	2020	2021	2022	2023
経常利益率	10.3				
負債比率	23.4				

【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	指定管理事業は概ね適切な執行であり、安定的に運営できていた。