

【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 | デイサービス森野 | | |
| 施設概要 | 【所在地】町田市森野五丁目28番1号 【開設年月】1999年6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30分 【建物面積】200.2949㎡ 【建物内容】食堂及び機能訓練室(89.187㎡)、相談室(1部屋)、和室(1室)、トイレ(3室)、調理室(1室)、倉庫(1室)、風除室 【建物構造】鉄筋コンクリート造 4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 | https://www.kaedenokaze.com/service/day-care/morino/ | | |

(2)指定管理者

| | | | |
|-----------|--|------|---|
| 指定管理者名 | 株式会社 楓の風 | 法人番号 | 5012301008294 |
| 指定管理者所在地 | 町田市成瀬が丘二丁目2番地2 | | |
| 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17項に規定する地域密着型通所介護 ・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 |
|---------------------------------|--------|----------------------------------|
| 社会的自立支援アウトカム尺度(SIOS)を用いた目的ケアの実施 | 2023年度 | SIOSを用いた目的ケアの実施を開始。 |
| サービス内容の公開及び情報提供 | 2023年度 | パンフレットや施設便りを発行し、開設情報及びサービス内容を公開。 |
| 地域住民向けの各種教室・セミナーの実施 | 2023年度 | 地域活動で施設を開放し、交流の場を提供・情報収集を実施。 |

3. 昨年度の課題

| | |
|----|-----------------------|
| 内容 | 利用率の改善に向けた周知方法の見直しを図る |
|----|-----------------------|

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)、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、2023年度の達成に向け適切な進捗管理が確認できた。SIOSを用いた目的ケアの実施については、目標値に届かなかつたため初年度の結果を踏まえ、取り組み内容の改善を進めてほしい。 「3.昨年度の課題」及び「5. サービスの質に関する評価」について、利用率が目標値を大幅に下回っているため、計画的な営業活動による利用者の確保について優先的に取り組んでほしい。また、SIOSを用いた目的ケアについても、実施状況に応じた適切な目標設定をしてほしい。 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、利用者の意見を反映させ、利用者満足度を高めるための取り組みを実施してほしい。 | |
| 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) | 利用者満足度については、SIOSを実施し主体性を発揮して活動と参加へと導くためのプログラムと関わりが不十分であったことも満足度の低下を招いたと考えている。来年度もSIOSの実施を継続し、課題に対して、より目的に関わることができるプログラムへの変更が可能となるよう見直しを行いたい。 またご利用者様から頂いた貴重な意見に柔軟に対応したいと考えている。 利用率の低迷については、定期的な対面営業が少なかったと感じている。来年度は営業計画を立て、パンフレット・森野便りを多くの事業所へ配布する対面営業を実施したい。 自主事業は初年度で開催する機会が得られなかったが、運営推進会議にて体操教室や体力測定などを地域の方が求めている意見が聞かれたので、来年度から積極的に地域貢献していきたいと思う。 | |

【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2月25日～3月25日 【配布枚数】 43枚 【回収枚数】 40枚 【回収率】 93% 【調査方法】 調査票の配布は手渡しで行う。無記名で記入し、回収ボックスに調査票の入った封筒を投函してもらう。期限終了後にボックスを開封して集計する。 |
|------|---|

| 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 | 95% | 79.5% | B |

指定期間内における実績(単位:%)

| 年度 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----|------|------|------|------|------|
| 目標値 | 95 | 99 | 99 | 99 | 99 |
| 実績値 | 79.5 | | | | |

| 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 | 90% | 33.6% | C |

指定期間内における実績(単位:%)

| 年度 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----|------|------|------|------|------|
| 目標値 | 90 | 95 | 95 | 95 | 95 |
| 実績値 | 33.6 | | | | |

| 指標3 | 評価基準 | 目標 | 結果 | 評価 |
|--|--|-----|-------|----|
| 社会的自立支援アウトカム 尺度(SIOS)を用いた目的 的ケアの実施 | SIOSスコアの前年度(前回)から の維持改善率 A:90%以上 B:80%以上～90%未満 C:80%未満 | 90% | 52.8% | C |

指定期間内における実績(単位:%)

| 年度 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----|------|------|------|------|------|
| 目標値 | 90 | 90 | 90 | 90 | 90 |
| 実績値 | 52.8 | | | | |

| サービスの質に関する総合評価 | 所管課所見 |
|----------------|---|
| C | 利用者満足度調査については、回収率は高かったものの満足度は目標値を下回った。アンケート結果にはサービス内容に関する具体的な要望も記載されていたので、今後のサービス改善に役立てて満足度の改善につなげてもらいたい。 SIOSを用いた取り組みは他の事業者にはない先進的な取り組みであるので、利用者へのサービス向上につながるよう計画的に実施してほしい。 利用者満足度を向上させ、SIOSを用いた効果的な取り組みを行うことで利用率を改善してほしい。 |

【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 | 介護度や重症度で区別を行わず、希望者全てを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・ホームページでサービス内容を公開していることを各種媒体で確認。 | 適 |
| 施設・設備の運営方針 | 適正な自己評価 | 定期的な実施 | 毎月の常勤会議にて振り返りを実施していることを会議議事録で確認。 | 適 |
| | 設備機器安全管理・保守点検 | 機器に応じた点検の実施 | 消防設備、自動ドア、エアコンなど機器に応じた点検を行っていることを各種点検表で確認。 | 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 | 紙媒体は施錠させた書庫で保存、電子データはパスワードにて保護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 | 契約時に利用者へ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 | マニュアルに基づく要望・苦情等報告書の作成及び会議での共有について会議議事録で確認。 | 適 |
| | 苦情の発生抑制のための対策 | 相談窓口の周知 | 契約時に利用者へ制度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 | マニュアルに基づき、年2回の避難訓練を実施していることを訓練記録で確認。 | 適 |
| | 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 | 年間計画書を作成して、事業所研修を実施していることを計画書等で確認。 | 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について、勤務形態一覧表で確認。 | 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 | 節電節水に関する取り組みや消耗品は価格比較の実施で経費を縮減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 | 施設内に提示、朝礼や定例会議で職員に周知していることを会議録等で確認。 | 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 | 地域活動で施設の開放にて交流の場を提供していることを会議議事録で確認。 | 適 |
| | 市民雇用 | 町田市民の割合が50%以上 | 職員5名中町田市民が3名であり、割合が60%であることを職員台帳で確認。 | 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、適切な履行が確認できた。</p> <p>【特に良かった点】 各種マニュアルの内容が充実していた。毎月の定例会議では様々なテーマの情報交換が行われていることが議事録から確認できた。</p> <p>【改善が求められる点】 地域活動による交流について、ボランティアの受け入れ記録等整備し、結果を残すようにしてほしい。</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 | 30,510 | 22,365 | 42,793 | | 42,793 | | 42,793 | | 42,793 | |
| | 自主事業 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| | その他 | 20 | 0 | 20 | | 20 | | 20 | | 20 | |
| | 計 | 30,530 | 22,365 | 42,813 | 0 | 42,813 | 0 | 42,813 | 0 | 42,813 | 0 |
| 支出 | 人件費 | 17,788 | 25,075 | 19,004 | | 19,193 | | 19,386 | | 19,579 | |
| | 維持管理経費 | 9,315 | 7,911 | 10,140 | | 10,241 | | 10,343 | | 11,153 | |
| | 自主事業 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | 0 | | 0 | |
| | その他 | 696 | 920 | 696 | | 698 | | 700 | | 700 | |
| | 計 | 27,799 | 33,906 | 29,840 | 0 | 30,132 | 0 | 30,429 | 0 | 31,432 | 0 |
| 総計(収入-支出) | | 2,731 | -11,541 | 12,973 | 0 | 12,681 | 0 | 12,384 | 0 | 11,381 | 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 | 0.4 | | | | |
| 負債比率 | 81.8 | | | | |

【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。 |