

【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	デイサービス南大谷		
施設概要	【所在地】町田市南大谷264番地 【開設年月】1999年12月 【開館日時】月曜日～土曜日(12月31日～1月3日を除く)／9時～17時 【建物面積】200.84㎡ 【建物内容】食堂及び機能訓練室(75㎡)、相談室(1室) 【建物構造】鉄筋コンクリート造 地上9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.ohmikai.com		

(2)指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人 桜実会	法人番号	5012305000371
指定管理者所在地	町田市玉川学園二丁目6番6号 デンコビル1階102		
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
地域住民が参加できる自主イベントの開催	2023年度	利用者と地域住民が参加できる自主イベントを47回開催、地域住民は30名が参加した。
平等利用のための体制整備	2023年度	問い合わせを受けた中で契約に至らなかったケースを職員間で検討した。
健康管理を重視したサービスの提供	2023年度	歩行状態が不安定な利用者に対し、下肢筋力強化運動への参加勧奨を積極的に行った。

3. 昨年度の課題

内容	機能訓練などのサービスの充実 「利用者満足度調査アンケート」調査結果から利用者動向の把握及び新規利用者の獲得
----	---

4. 総合評価及び所見

総合評価	<b>B</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、2023年度の達成に向け適切な進捗管理が確認できた。 「3.昨年度の課題」への対応状況については、2019年度から健康管理を重視したサービスの提供を開始した。客観的な評価に基づき利用者に応じたサービスを提供し、利用者の機能回復に取り組んでほしい。 高い利用者満足度や職場体験・ボランティアを広く受け入れている点は特に評価すべき点である。来年度に向けては、地震や風水害に備えた定期的な訓練の実施を求めたい。	
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)	【課題への取り組み】 利用率:2018年度1日平均20.7名から2019年度1日平均21.5名(85.9%)へ向上する事ができた。新規問い合わせ・見学希望者21名中12名(2名の方が新型コロナウイルス感染症の関係で保留中)の方と契約したが、利用終了者が18名と多く、特に9月以降に13名が終了になったため、登録利用者数が60名に減少した。2020年度は、新型コロナウイルス感染症の影響があるが、登録者数増を目指し、「利用者満足度の向上」と営業活動を実施していきたい。 地元貢献:自主事業の「健康体操」「音楽行事」等を開催し地域住民30名の方々に参加していただいた。 【次年度の課題】 利用者満足度調査アンケートの回収率が低かったため、2020年度は調査時期の変更等、回収率を向上させたい。 職員の指導育成:前年度途中にアセッサ研修を受講したこともあり、育成計画の策定ができなかった。次年度の重要課題としたい。	

## 【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15日～2月5日
	【配布枚数】 56枚 【回収枚数】 41枚 【回収率】 73.2% 【調査方法】利用者満足度調査アンケートを実施。用紙は、本人または家族へ手渡し、一部郵送。回収は、回収ボックスや袋を設置。一部郵送で返送。

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	85%	94.6%	A

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	85	85	86	88	90
実績値	94.6				

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	85%	85.9%	B

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	85	85	86	86	88
実績値	85.9				

指標3	評価基準	目標	結果	評価
転倒予防を目的とした機能 訓練サービスの利用者満足度	A:85%以上 B:70%以上～85%未満 C:70%未満	70%	70.0%	B

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	70	70	75	80	85
実績値	70.0				

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。 利用者満足度調査結果について、設定した目標を大幅に上回る結果となった。今後も高い利用者満足度の維持に取り組むとともに、調査の回収率を上げるための取り組みを検討してほしい。 利用率については、設定した目標をほぼ達成できている。新規獲得した利用者が定着するよう、サービスの質を向上させる取り組みに努めてほしい。 利用者の機能訓練サービスに関する取り組みについては、満足度調査に加え、実際に機能回復したデータも考慮し、総合的に効果測定をしてほしい。

【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	利用希望者をすべて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、ホームページ等で公開していることを各種媒体で確認。	適
施設・管理運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	年一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	消防設備、空調、厨房、自動ドア等の点検実施を各種点検報告書及び保守点検表で確認。	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	紙媒体は鍵の掛かる書棚で保管、電子媒体は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	契約時に利用者へ制度の説明を実施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	要望について情報共有していることを反省会記録で確認。	適
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	苦情相談窓口のチラシを作成し、契約時及び通信等で説明していることをヒアリングで確認。	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	年6回(各曜日)火災時の避難訓練を実施していることを実施報告書で確認。	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	研修日程表を作成して、研修を実施していることを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	法令を遵守した人員配置をとっ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	節電及び節水や、電力会社を変更しコスト削減に取り組んでいることを各種資料で確認。	適
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	節電や節水について掲示していることをヒアリングで確認。	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	職場体験6名、介護等体験18名、その他ボランティア586名を受け入れていることを各種資料で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員25名中24名の96%が町田市民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	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できた。 【特に良かった点】 実習生やボランティアの受け入れを積極的に行い、地域との交流を活発に行っていた。

【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	47,550	48,585	47,600		47,630		47,700		47,850	
	自主事業	5,900	5,339	5,900		5,920		5,950		6,050	
	その他	0	207	0		0		0		0	
	計	53,450	54,131	53,500	0	53,550	0	53,650	0	53,900	0
支出	人件費	39,790	40,262	39,808		39,822		39,860		39,939	
	維持管理経費	13,120	12,003	13,132		13,148		13,190		13,191	
	自主事業	0	0	0		0		0		0	
	その他	0	0	0		0		0		0	
	計	52,910	52,265	52,940	0	52,970	0	53,050	0	53,130	0
総計(収入-支出)		540	1,866	560	0	580	0	600	0	770	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	1.4				
負債比率	9.4				

【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。