

【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	玉川学園高齢者在宅サービスセンター		
施設概要	【所在地】町田市玉川学園三丁目35番1号 【開設年月】2000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45分～17時 【建物面積】1,383.00㎡ 【建物内容】食堂(110.14㎡)、機能訓練室(100.03㎡)、会議室(1室) 【建物構造】鉄筋コンクリート造 地上2階地下1階建		
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	町田市玉川学園三丁目35番1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号ロ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
利用者の要望に応じて個別化した活動の展開	2023年度	利用者の希望を個別的な活動に結び付けるための仕組みづくりを行った。
近隣児童館との定期的な交流	2023年度	児童館との交流イベントについて、企画・打ち合わせを実施した。
処置室(隔離室)の設置	2020年度	処置室(隔離室)の設置方法を検討し、見積取得を行った。

3. 昨年度の課題

内容	利用者の意向が反映できる複数の活動プログラムにより利用者満足度、稼働率の向上を目指すとともに、研修、教育体制の充実により職員の質の向上を図る。
----	-------------------------------------------------------------------------

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、新型コロナウイルスの感染拡大により、進捗管理に影響が出ている取り組みがある。必要に応じて各提案内容の達成に向けて全体スケジュールや実施内容の見直しを行うなどの対応をしてほしい。 「3.昨年度の課題」への対応状況について、利用者満足度は高い水準であったが、研修に関するマニュアルの整備には課題が残っている。 「6.業務履行状況の確認」について、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。近隣地域との交流も含め、地元貢献の取り組みを推進してほしい。 来年度に向けては、利用者満足度調査の回収率の改善、地震や風水害に対する防災マニュアルの策定、研修体制の強化に重点的に取り組んでほしい。	
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高い水準を維持することが出来たが、効果的なOJT、OffJT実施のためのマニュアル作成にはいたらず、研修、組織体制の強化には課題も残った。また、稼働率については、認知症対応型は徐々に伸びているものの、一般型では伸び悩んでおり、送迎や入浴などの基本的機能の強化とともに、利用者の声を基にした豊富な趣味活動が実施できるよう、仕組みづくりに取り組みたい。最後に、夏季の大型台風接近、冬季の新型コロナウイルス流行と、想定を上回る災害を経験した年度であった。予想できる範囲は対応の出来るマニュアルを整備し、また予想を超えた範囲についても対応の出来る、柔軟かつ強靱な組織体制を構築する必要があると感じた。	

【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2月1日～2月29日 【配布枚数】 173枚 【回収枚数】 116枚 【回収率】 67% 【調査方法】 調査票を手渡し及び郵送で配布し、施設に回収ボックスを設置して回収した。
------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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%	97.2%	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	90	90	92
実績値	97.2				

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	83%	76.0%	C	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	83	83	83	84	85
実績値	76.0				

指標3	目標	結果	評価		
利用者の要望に応じて個別化した活動の展開	モニタリングによって得られた利用者の希望が、定期会議での検討、進捗の報告等により具体的な活動プログラムとなる仕組みを整える。	全利用者へのアセスメント・モニタリングを継続し、プログラム創出のための仕組みづくりを行った。	B		
指定期間内における実績					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	仕組みづくり	仕組みづくりと運用	運用と見直し	継続と見直し	継続と見直し、評価
実績値	仕組みづくり				

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、周知やPR活動を継続して取り組むとともに、指標3の取り組みを充実させ、利用者ニーズを掴んだサービスを提供することで利用率向上に努めてほしい。

【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	希望される方の受け入れに努めた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、ホームページなど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・管理の運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	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	エレベータ、自動ドア、電気設備、消防機器、受水槽等の定期点検を実施していること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	紙媒体は鍵付きの書棚で保管、電子データはパスワード等で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	契約時に利用者へ制度を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	定期会議、申し送りノート、専用回覧、朝・夕礼を通じ共有していることをヒアリングで確認。	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	消防計画に基づき、月に1度程度の訓練をしていることを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	賠償責任保険等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、研修を実施していることを研修年間予定表で確認。	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	消耗品の一括購入、電力デマンド監視装置の設置等により経費の縮減に取り組んで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	節電・節水について施設内に掲示、職員からの改善提案を受付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	高校生・大学生の実習、中学校の職場体験、ボランティア受入をしていることを実績報告書で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員37名中のうち町田市民が31名であり、割合が84%であることをヒアリングで確認。	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できた。</p> <p>【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っており、地域教育機関等との交流に力を入れていた。</p> <p>【改善が求められる点】 緊急時に備えた対応として地震や風水害に対してのマニュアルの整備してほしい。</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	123,380	180,707	123,540		123,910		124,050		124,250	
	自主事業	36,100	413	36,200		36,250		36,300		36,400	
	その他	0	264	0		0		0		0	
	計	159,480	181,384	159,740	0	160,160	0	160,350	0	160,650	0
支出	人件費	122,540	136,964	122,630		122,758		122,764		123,033	
	維持管理経費	36,770	32,072	36,895		37,097		37,106		37,097	
	自主事業	0	193	0		0		0		0	
	その他	0	0	0		0		0		0	
	計	159,310	169,229	159,525	0	159,855	0	159,870	0	160,130	0
総計(収入-支出)		170	12,155	215	0	305	0	480	0	520	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。