

【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	本町田高齢者在宅サービスセンター		
施設概要	【所在地】町田市本町田2102番地1 【開設年月】2000年11月 【開館日時】月曜日～土曜日(12月29日～1月3日を除く)／8時30分～17時30分 【建物面積】999.91㎡ 【建物内容】通所介護事業所(307.45㎡)、厨房(93.31㎡)、トイレ(42.45㎡)、浴室(56.6㎡)、相談室(2室) 【建物構造】鉄筋コンクリート造 地上2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.npo-yuwa.com		

(2)指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人 湧和	法人番号	9012305000384
指定管理者所在地	町田市本町田2954番地2 シティークレスト1階101		
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
楽しめる行事の提供とレクリエーション創出サイクルの構築	2023年度	新活動としてブローチ作り等の活動を提供開始。趣味活動参加者数を集計し、満足度調査を実施。
家族会の開催	2023年度	全家族を対象とした家族会開催のニーズ調査を実施
専門的サービスの提供機会の拡充	2023年度	専門的サービスのニーズ調査を実施

3. 昨年度の課題

内容	施設内サービス(レクリエーション)の評価改善を主要テーマとし、利用者満足度調査における低評価を挽回する。具体的には「有償ボランティアの積極利用」「介護サービス内外でのレクリエーションイベントの拡充」「趣味活動の充実」などを活動の主体として展開し、満足度向上を図る。
----	--

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、2023年度の達成に向け適切な進捗管理が確認できた。利用者のニーズに基づき、事業を展開してほしい。 「3.昨年度の課題」への対応状況については、新型コロナウイルス感染症の影響により実施内容が限られながらも新たな活動を開始している。利用者満足度調査における「楽しめる活動を持つ利用者の割合」は大幅に改善しており、今後の事業展開に期待したい。 「6.業務履行状況の確認」について、苦情対応への細やかな対応や人事評価制度が充実している点は特に評価すべき点である。 来年度に向けては、居宅介護支援事業所への説明機会を増やし、引き続き利用率向上に向けた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)	昨年度の課題であった、利用者にとって楽しめる活動に注力した。その結果、楽しめる活動を持つ利用者の割合が前回調査時の59%から84%に改善した。具体的な取り組みは以下のとおり。 ・利用者によるトマト栽培の開始…育てる喜びを感じることや、仲間とのコミュニケーションにより、職員との共通の会話が増えたことで満足度の上昇に繋がった。 ・音楽活動のボランティア増員…以前から人気のあった音楽活動についてボランティアを増やしたことで満足度が上昇した。 ・機能訓練を基礎としたレクリエーションゲームの増回…満足度調査に基づき回数を増やして提供したことが満足度の上昇に繋がった。 来年度への課題については以下のとおり。 ・機能訓練の一環として介護サービス外の活動及び有償ボランティアによる新しい活動を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で延期としたため、来年度に取り入れていく予定。 ・利用率が低下した原因は、居宅介護支援事業所との連携及び機能訓練としての外出の実施等が考えられる。次年度は居宅介護支援事業所に対する通所活動の内容説明・ケアマネジャーと通所担当職員とのコミュニケーション機会の増加・通所介護内の職員間連携の強化を目標に改善を図る。	

【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～3月28日
	【配布枚数】	128枚
	【回収枚数】	104枚
	【回収率】	81%
	【調査方法】	家族と同居されている方には利用日に配布をし、その他の方には郵送で配布した。回収については施設に回収ボックスを設置して行った。

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	82%	87.8%	A

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	82	84	86	88	90
実績値	87.8				

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	82%	79.0%	C

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	82	86	91	95	100
実績値	79.0				

指標3	評価基準	目標	結果	評価
デイサービスで楽しみにしている行事や活動がある人の割合	A:90%以上 B:75%以上～90%未満 C:75%未満	75%	84.2%	B

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	75	80	85	88	90
実績値	84.2				

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。 利用者満足度調査については、調査回収率・満足度共に高い結果となった。一方で、1日当たりの平均利用率は目標に届かなかった。事業者としてもケアマネジャーへの周知等を進めて対応しているところであるが、利用率向上に向けて周知の方法を検討してほしい。 事業者としては利用者満足度をさらに高めるため、デイサービスで楽しみにしている活動を持つ利用者を増やしたいと考えており、ニーズの抽出を行っている。利用者からのニーズを参考に利用率を向上できるよう努めてほしい。

【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	事業対象者・支援1～2・介護1～5まで全ての方を対象に受け入れ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、ホームページなどでサービスの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	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	機器に応じた点検実施を各種保守点検業者の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	紙媒体は施錠された書棚で保管、電子データはパスワードを設定して保管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について、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	報告書を作成して運営会議にて共有していることを委員会議事録で確認。	適
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	苦情担当者、第三者委員会、行政窓口について契約時に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	マニュアル類を整備し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	介護保険・社会福祉事業者総合保険等に加入していることをヒアリングで確認。	適
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	年間計画を作成して実施していることを研修計画書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について、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	電気使用量のモニタリング、エアコン利用の制限、事務用品業者の見直し実施についてヒアリングで確認。	適
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	水道光熱費利用実績の掲示について掲示物で確認。	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	体験ボランティア受入、中学生職場体験、学童保育交流の実施について行事実績表及びボランティア月別活動状況表で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員29名のうち町田市民が24名で、割合が83%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	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。 【特に良かった点】 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。 苦情対応方法について、細かい苦情も苦情管理簿に記録し、職員間で共有していた。

【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

年度 項目		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	101,330	94,375	103,998		105,940		108,023		109,085	
	自主事業	250	998	250		250		250		250	
	その他	1	0	1		1		1		1	
	計	101,581	95,373	104,249	0	106,191	0	108,274	0	109,336	0
支出	人件費	75,549	77,346	77,559		79,078		80,626		81,416	
	維持管理経費	24,510	19,566	25,081		25,410		25,868		26,054	
	自主事業	65	188	65		65		65		65	
	その他	0	0	0		0		0		0	
	計	100,124	97,100	102,705	0	104,553	0	106,559	0	107,535	0
総計(収入-支出)		1,457	-1,727	1,544	0	1,638	0	1,715	0	1,801	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	-1.1				
負債比率	18.9				

【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。