

【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	デイサービス榛名坂		
施設概要	【所在地】町田市金井三丁目20番1号 【開設年月】2002年7月 【開館日時】月曜日～土曜日(祝日、12月29日～1月3日を除く)／9時15分～16時30分 【建物面積】310.47㎡ 【建物内容】デイルーム棟(デイルーム、調理室、和室、洗濯室)、事務棟(事務室、相談室、ロッカー室、給湯室) 【建物構造】鉄筋造平屋建		
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.oasisnavi.jp/kaigo/dayservice/tokyo/machida/611071/		

(2)指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人 明るい老後を考える会	法人番号	3012305000373
指定管理者所在地	町田市金井三丁目20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		
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
口腔機能向上サービスの実施	2023年度	口腔機能向上プログラムは月平均20人、延べ474回実施(実施率25%)
町田市介護予防・日常生活支援総合事業の実施	2023年度	事業実施のための周知等準備を完了
利用者個々の状態、要望に基づいたプログラムの開発、提案	2023年度	個別アセスメントに基づいた運動器機能向上プログラム実施開始(実施率52%)

3. 昨年度の課題

内容	潜在的な利用者への情報発信を拡充し、利用率の改善に取り組む
----	-------------------------------

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。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、運動器機能改善のための新しい取り組みを実践しているが、利用率の改善に結びついていない現状がある。利用率向上のため、取り組みを拡充していきながら、多様な利用者に対して情報発信をこれからも続けてほしい。 「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、事業継続計画の策定や、自衛消防訓練優秀事業所として表彰されるなど、危機管理の分野において質の高い取り組みが確認できた。その他の分野についても適切な履行が確認でき、高い利用者満足度に繋がっていると考えられる。施設の魅力周知に力を入れ、課題解消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)	利用者満足度は高評価を維持しているが、昨年度の課題である利用率の改善については依然低調傾向にある。しかしながら、ケアマネージャーへの情報発信(機能訓練の評価、実績等)強化の結果、新規利用者紹介・見学者数は増加(前年比38.9%増)、見学時のサービス訴求も奏功し契約者数も増加(前年比20.8%増)となった。 また、定着した口腔機能向上サービスに続いて開始した個別機能訓練サービスは、個別アセスメントに基づいた目的別運動器機能向上プログラムとして利用者・家族の高評価を得、登録者の5割以上が実施するサービスとなった。年間利用者数は前年割れとなったが、堅調な機能訓練加算による収入増と人件費はじめ経費の圧縮によりマイナスながら経常収支は前年度と比較して改善した。尚、計画していた総合事業は新型コロナウイルス感染拡大の状況下、開始時期見合わせとした。 2020年度は感染拡大による影響は未知数である中、利用者・職員の安全を最優先としながら現行サービスの提供の維持と、新しいサービスのあり方を模索し試行錯誤する1年としたい。	

## 【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	<b>【調査期間】</b> 2020年3月1日～2020年3月31日 <b>【配布枚数】</b> 82枚 <b>【回収枚数】</b> 63枚 <b>【回収率】</b> 77% <b>【調査方法】</b> 調査票を手渡しや郵送で配付した。無記名回答とし、回収は全て郵送で行った。
------	--

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	85%	95.0%	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	95
実績値	95.0				

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%	60.0%	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	80	80	85	85
実績値	60.0				

指標3	評価基準	目標	結果	評価
口腔機能向上サービス実施率(加算対象者数/登録利用者数(月平均))	A: 25%以上 B: 20%以上～25%未満 C: 20%未満	20%	25.0%	A

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	20	25	25	30	30
実績値	25.0				

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
<b>B</b>	概ね水準どおりである。 利用者満足度調査の回答回収方法について、回収率の改善が課題であったが、昨年度の65%から77%に改善した。利用者満足度も高い結果であったため、サービス内容の広報等を工夫し、利用率向上につなげてもらいたい。 口腔機能向上サービス実施率については、目標達成となったが、利用者の健康維持のために効果的な取り組みであるので、今後も継続して取り組みを充実させてほしい。

【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	介護度に関わらず希望者を受け入れていることを各種資料で確認。	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	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	消防設備、空調設備、日常火気関係の点検、機械警備等を実施していることを点検報告書で確認。	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	情報公開規程を作成、契約時に利用者へ説明していることをヒアリングで確認。	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	報告書を作成して職員で回覧、連絡ノートで共有していることを報告書で確認。	適
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	契約時に書面にて利用者へ説明していることを契約書で確認。	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、偶数月に避難訓練を実施、年2回消防訓練していることを実施通知書で確認。	適
	リスクへの対応能力	保険等への加入	通常及びイベント時の損害賠償責任保険、職員用労災上乗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	職制に応じた年間研修計画を作成して実施していることを研修計画と資料で確認。	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ヒアリングで確認。	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	省エネルギー委員会を設置し、状況分析等経費削減の取り組みを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	省エネルギーに関する周知ポスターを掲示していることを当該箇所の写真で確認。	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	高校生の介護実習・体験ボランティア受入、保育園・幼稚園との交流を実施し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31名中町田市民が31名であり、割合が100%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】 危機管理について、地震・火災等状況別の対応マニュアルが整備されていることに加え、事業継続計画(BCP)も作成し、非常時の事業運営方法についても作成されていた。

【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	63,000	51,329	67,200		69,750		71,500		72,300	
	自主事業	7,400	6,082	7,900		8,200		8,300		8,450	
	その他	1,550	2,611	1,650		1,700		1,750		1,750	
	計	71,950	60,022	76,750	0	79,650	0	81,550	0	82,500	0
支出	人件費	50,000	46,889	53,500		55,500		56,800		58,000	
	維持管理経費	14,200	9,878	15,200		15,700		16,000		16,000	
	自主事業	4,000	2,978	4,200		4,350		4,400		4,400	
	その他	2,500	1,763	2,500		2,700		2,750		2,750	
	計	70,700	61,508	75,400	0	78,250	0	79,950	0	81,150	0
総計(収入-支出)		1,250	-1,486	1,350	0	1,400	0	1,600	0	1,350	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	-4.0				
負債比率	23.3				

【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。