

【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	デイサービス高ヶ坂		
施設概要	【所在地】町田市高ヶ坂七丁目26番8号 【開設年月】2003年1月 【開館日時】月曜日～土曜日(祝日、12月31日～1月3日を除く)／8時30分～17時30分 【建物面積】585.76㎡ 【建物内容】食堂兼機能訓練室(168.15㎡)、静養室、相談室、入浴室 【建物構造】鉄筋コンクリート造 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.tsukui.net/home-care/2729/		

(2)指定管理者

指定管理者名	株式会社ツクイ	法人番号	9020001004171
指定管理者所在地	神奈川県横浜市港南区上大岡西一丁目6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
町田病院・多摩丘陵病院との地域包括ケア病棟(床)との連携	2023年度	連携へ向けツクイ地域連携担当と多摩丘陵病院との関係づくりを行った。
ICTを活用した連携システム構築(メディカルケアステーション等)	2023年度	医療介護専用SNSメディカルケアステーション(MSC)を実際に使用している事業所間の定例会に参加し、実際の使用方法や事例を確認した。
通所リハビリテーション・訪問リハビリテーションとの協働	2023年度	MCSを取り入れてる通所リハの定例会に参加し、関係づくりを行った。

3. 昨年度の課題

内容	プログラムを充実させ利用者満足度の向上と利用率向上を図る。
----	-------------------------------

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。次年度以降は各所との連携開始に向け必要な準備を進めてほしい。 「3.昨年度の課題」について、多様な機能訓練を実施しているため満足度は高いと思われるが利用率に繋がっていない現状があるため、取組みを周知する機会を増やしてほしい。 「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、利用者満足度調査の結果が目標を大幅に上回ったことや、各種マニュアルの内容が充実していた点は特に評価すべき点である。一方で、実績が無かった実習生の受け入れについてはより積極的に取り組んでほしい。 来年度に向けた課題としては、他機関への連携強化やICTの活用など、独自の取り組みを活かして他事業所との差別化を図り、利用率を目標値へと近づけてほしい。	
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)	運動機器を使用した機能訓練や少人数ごとに機能訓練指導員が直接機能訓練を実施するものなど身体機能や生活機能の維持向上を目指し様々な機能訓練を実施。また、認知症予防や脳活性を目的に数独、計算、漢字などの脳トレメニューも提供。季節ごとに変化を持たせたウォーキングやイベントなど様々なプログラムの提供が利用者満足度につながったと考える。 地域の高齢者の活躍の場として「みんなの食堂」を高齢者支援センターと協働中。新型コロナウイルスの影響があり予定が大幅に遅れ開所予定が現在未定となっているが、方法を検討しながら進め地元貢献につなげていく。また、高ヶ坂地域で活動されている「さくらなかよし会」の方々と交流会を実施した。2020年度も交流を継続していくことやいきいきポイント制度も活用しボランティア受け入れを拡充していく。 利用率は水準を満たせずC評価となってしまったが、2020年度はそれぞれ内容の異なる2単位のサービスを行い、より幅広いニーズの利用者を受け入れていくことで利用率の向上を図る。	

【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3月9日～3月28日 【配布枚数】 82枚 【回収枚数】 61枚 【回収率】 74% 【調査方法】 調査用紙と封筒を配布し、記入後は封筒に入れて回収ボックスにて回収した。自身で回収ボックスに入れられない方は職員が代わりに入れることとした。集計は管理者のみで行った。
------	---

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	75%	92.9%	A

指定期間内における実績(単位:%)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	75	75	80	85	90
実績値	92.9				

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%	41.0%	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	85	85	85	85
実績値	41.0				

指標3	目標	結果	評価
ICTを活用した連携システム構築(メディカルケアステーション等)	MCSの理解を深めるため、実際にMCSを導入している事業所への視察を行う。	MCSを実際に使用している事業所間の定例会に参加し、実際の使用方法や事例を確認した。	B

指定期間内における実績

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	MCSの理解及び他事業所との関係構築	MCS研修会実施と他事業所の加入	運営事務局や検討部会の立ち上げ	実際の運営と実施検証を繰り返しながら修正	正式運用
実績値	MCS導入事業所の定例会に参加し、MCSの理解及び関係構築を行った。				

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	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んでもらいたい。 反対に、利用率については、目標を大幅に下回る結果となった。利用率向上に向けてデイサービスの環境整備を迅速に進めてもらいたい。 また、積極的にICTを導入・活用し、利用者の利便性やサービスの質を向上させてほしい。

【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	要支援1～要介護5の方、胃ろうや中心静脈栄養（IVH）など、医療依存度の高い方も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	サービス内容を公開していることをパンフレットで確認。	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していること自己評価表で確認。	適
	設備機器安全管理・保守点検	機器に応じた点検の実施	貯水槽1回 エレベーター4回 消防設備1回 エアコン4回の点検を実施していることを点検表で確認。	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	紙媒体は鍵付きの棚で管理、電子データはPCのパスワードロックなどのセキュリティ体制をとっ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	契約書に記載の上、契約時に口頭での説明を実施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	苦情相談マニュアルに沿った対応を実施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	重要事項説明書に窓口を記載の上、契約時に口頭での説明を実施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	6月と3月に防災訓練を実施したことを実施記録で確認。	適
	リスクへの対応能力	保険等への加入	賠償責任・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	年間計画に沿って個人情報保護や身体拘束禁止など各種研修を実施していることを計画表と報告書で確認。	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	エアコンの温度調節やサーキュレーターの活用し、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	節電節水に関する掲示物、コスト削減について全体会議にて職員へ周知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	高ヶ坂第2アパートの「さくранаかよし会」との交流会を行い、手工芸活動のボランティアとして受け入れていることをヒアリングで確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	3月末の時点で職員の77%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	<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】 個人情報の取扱いや要望対応、災害対応についてそれぞれマニュアルが整備されており、内容も状況別になっているなど充実していた。</p> <p>【改善が求められる点】 実習生や仕事体験・ボランティアの受け入れに関しては、実習生の受け入れ実績がなかったため、積極的に受け入れをしてほしい。</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	116,737	56,965	119,746		121,156		121,156		121,156	
	自主事業	0	0	0		0		0		0	
	その他	0	0	0		0		0		0	
	計	116,737	56,965	119,746	0	121,156	0	121,156	0	121,156	0
支出	人件費	73,194	47,390	75,081		75,965		75,965		75,965	
	維持管理経費	25,263	16,808	26,466		26,466		26,466		26,466	
	自主事業	0	0	0		0		0			
	その他	0	0	0		0		0			
	計	98,457	64,198	101,547	0	102,431	0	102,431	0	102,431	0
総計(収入-支出)		18,280	-7,233	18,199	0	18,725	0	18,725	0	18,725	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	4.3				
負債比率	198.4				

【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。