

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 | 小山田高齢者在宅サービスセンター | | |
| 施設概要 | 【所在地】町田市下小山田町3580番地 【開設年月】1994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30分～17時 【建物面積】1,329.50㎡ 【建物内容】通所介護 機能訓練室及び食堂(125㎡) 地域密着型認知症対応型通所介護 機能訓練室及び食堂(237.5㎡) 会議室(1室) 【建物構造】鉄筋コンクリート造 地上3階地下1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 | http://machidafsk.sakura.ne.jp/day-service/d-oyamada/index.html | | |

(2)指定管理者

| | | | |
|-----------|--|------|---|
| 指定管理者名 | 社会福祉法人 町田市福祉サービス協会 | 法人番号 | 8012305000427 |
| 指定管理者所在地 | 町田市森野四丁目8番39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 |
|-------------------------------|--------|--|
| 「パーソン・センタード・ケア」(利用者中心)のサービス提供 | 2023年度 | 感染症対策を講じながら、利用者の要望に合わせたプログラムを提供した。送迎方法、利用時間等も個別の事情に合わせて柔軟に対応した。 |
| 職員の心身の健康作りへの取組み | 2023年度 | 年1回及び不定期の面談を実施、必要時には臨床心理士の面談が受けられる環境を確保した。今年度退職者数5名。職場環境理由での退職者0名。 |
| 職員の知識及び技術の向上への取組み | 2023年度 | コロナ禍の中でも、毎月の会議を開催した。会議の中で全6回の研修実施し、参加率87.7%を達成した。 |

3. 昨年度の課題

| | |
|----|---------------------------------------|
| 内容 | 利用率向上に向けた取組みと、魅力的なサービス提供に繋がるような研修の実施。 |
|----|---------------------------------------|

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感染症の影響により取組みが当初より縮小した項目はあるが、一定の進捗が確認できた。 「3.昨年度の課題」への対応状況について、研修の年間計画を作成し、職員のスキルアップを目指した研修を実施していることを確認できた。職員の研修受講率は非常に高い結果となったため、研修成果を利用者サービスに反映してもらいたい。 「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、新型コロナウイルス感染症の影響を受けた項目はあるものの、概ね要求水準以上の運営状況を確認できた。 来年度に向けては、新型コロナウイルス感染症対策を継続しながら、魅力的なサービス提供に繋がるような研修を実施し、利用者サービスに繋げてほしい。 | |
| 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) | 「2.選定時の提案内容」の職員の心身の健康づくりについては、全職員に最低年1回の面談を実施した。臨床心理士によるメンタルヘルスも行い、職場環境を理由とした退職者はありませんでした。 職員の知識及び技術の向上についても感染対策を行いながら、計画的な研修が実施できました。 「3.昨年度の課題」については、安全性に配慮しながらコロナ禍の中でもできる行事やレクリエーションを検討、実施しました。接遇マナー研修で気持ちのいい対応を学び実践するなど、サービスの質の向上に努めました。しかしながら、新型コロナウイルス感染症に対する不安の声も多く、利用を自粛される方が続出し、利用率を向上させることは出来ませんでした。利用者満足度においては、今年度も目標の数字を超えることができました。今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で、特に地域との交流や実習の受入れ等地域貢献の取組みは自粛しました。 | |

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11月25日～12月25日 |
| | 【配布枚数】 109枚 【回収枚数】 64枚 【回収率】 58.7% 【調査方法】調査期間中、送迎車に回収ポストを設置。調査期間終了後にポストを開け、調査用紙を一か所に集めて開封・集計を行う。 |

| 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 | 83% | 98.4% | A |

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 | 84 | 84 | 85 |
| 実績値 | 94.3 | 98.4 | | | |

| 指標2 | 評価基準 | 目標 | 結果 | 評価 |
|------------------|--|-----|-------|----|
| 利用率 (1日あたり平均) | A: 76%以上 B: 66%以上～76%未満 C: 66%未満 | 81% | 65.2% | 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 | 81 | 82 | 83 | 84 |
| 実績値 | 74.0 | 65.2 | | | |

| 指標3 | 評価基準 | 目標 | 結果 | 評価 |
|-------------------------|--|-----|-------|----|
| 職員の研修受講率 (知識及び技術の向上) | A: 70%以上 B: 50%以上～70%未満 C: 50%未満 | 70% | 87.7% | A |

指定期間内における実績(単位: %)

| 年度 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----|------|------|------|------|------|
| 目標値 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 |
| 実績値 | 64.0 | 87.7 | | | |

| 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、利用者満足度の結果は当初の目標値を大きく上回る結果となったが、前年度は70%以上であった回収率が低下した。回収率を高める方法を引き続き検討してもらいたい。 利用率について、新型コロナウイルス感染症の影響により、減少が避けられない状況であった。 職員の研修受講率について、昨年度から大きく上昇しA評価となった。今後も高い受講率を維持できるよう、研修内容等を引き続き検討してもらいたい。 |

【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

6. 業務履行状況の確認

(1) 指定管理業務の履行状況の確認

| 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 | 介護度に関係なく、困難ケースも積極的に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、お便り、ホームページでサービス内容を周知していることを各種媒体で確認。 | 適 |
| 針・施設・設備の管理運営方針 | 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 | 受水槽、自動ドア、空調、エレベーターなどの点検実施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 | 紙媒体は施錠できる書庫に保管、電子媒体はPCに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 | 契約時に制度について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 | 苦情・要望受付書にて記録及び対応について管理し、職員間で情報共有していることを記録書類で確認。 | 適 |
| | 苦情の発生抑制のための対策 | 相談窓口の周知 | 契約時に窓口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 | マニュアルを作成し、年2回訓練を実施していることを訓練実施結果記録書類で確認。 | 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 | 計画的な実施について、研修計画表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、節水、節紙の取り組み、価格比較検討などを実施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 | 職員向けに張り紙を掲示して周知していることを該当箇所の写真で確認。 | 適 |
| 地域貢献 | 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 | コロナ禍のため、例年実施していた実習生の受け入れは中止した。傾聴ボランティア1名の受け入れを実施した。 | 適 |
| | 市民雇用 | 町田市民の割合が50%以上 | 職員55名のうち町田市民が47名で、割合が85%であることを職員名簿で確認。 | 適 |

(2)業務実施体制の確認

| 大項目 | 小項目 | 要求水準 | モニタリング結果 | 適否 |
|-----------|-------------|--|---|----|
| モニタリングその他 | 会計・経理モニタリング | 会計・経理実施状況チェックシートの全ての確認項目が「適」である。 | 2021年1月27日に小山田高齢者在宅サービスセンターでモニタリングを実施し、全ての確認項目で「適」であることを確認した。 | 適 |
| | 労働条件モニタリング | 労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。または、改善のための対策が講じられている。 | 2021年1月27日に小山田高齢者在宅サービスセンターでモニタリングを実施し、全ての確認項目で「適」であることを確認した。 | 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した。 【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。 |

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

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 | | 0 | |
| | 利用料金 | 137,686 | 127,631 | 137,686 | 122,665 | 137,686 | | 137,686 | | 137,686 | |
| | 自主事業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | 0 | |
| | その他 | 3,776 | 5,500 | 3,776 | 3,235 | 3,776 | | 3,776 | | 3,776 | |
| | 計 | 141,462 | 133,131 | 141,462 | 128,421 | 141,462 | 0 | 141,462 | 0 | 141,462 | 0 |
| 支出 | 人件費 | 108,657 | 99,145 | 108,657 | 89,458 | 108,657 | | 108,657 | | 108,657 | |
| | 維持管理経費 | 24,001 | 25,296 | 24,001 | 25,513 | 24,001 | | 24,001 | | 24,001 | |
| | 自主事業 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | | 0 | |
| | その他 | 8,804 | 6,695 | 8,804 | 10,230 | 8,804 | | 8,804 | | 8,804 | |
| | 計 | 141,462 | 131,136 | 141,462 | 125,201 | 141,462 | 0 | 141,462 | 0 | 141,462 | 0 |
| 総計(収入-支出) | | 0 | 1,995 | 0 | 3,220 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 10.3 | 2.5 | | | |
| 負債比率 | 23.4 | 20.9 | | | |

【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。 |