

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	つくし野デイサービスセンター		
施設概要	【所在地】町田市つくし野二丁目21番11号 市立つくし野小学校内 【開設年月】1998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】213.00㎡ 【建物内容】機能訓練室(84.9㎡)、食堂(18.5㎡)、相談室(1室) 【建物構造】鉄筋コンクリート造 3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-tukushino/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17項に規定する地域密着型通所介護 ・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
自主事業による地域貢献	2023年度	新型コロナウイルス感染症の影響により、地域での会議やイベントを中止した。
QOLを高める『食』の提供	2023年度	毎日の利用者残食量データを基にメニューの更新等を行った。
独自の機能訓練や体力測定による介護予防、自立支援の促進	2023年度	年3回の体力測定を実行・集計を行った。

3. 昨年度の課題

内容	利用率を向上させる取り組みを行うと共に、職員の要望を反映した研修内容の充実を図る。
----	---

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、新型コロナウイルス感染症の影響により予定どおり実施できなかった事項については次年度以降実施方法を工夫して取り組んでほしい。 「3.昨年度の課題」への対応状況について、新型コロナウイルス感染症の利用控えによる影響が大きく利用率は向上しなかったが、内部の研修については職員からの聞き取りや報告書の改善等、充実に向けて取り組んでいることが確認できた。 「5.サービスの質に関する評価」について、利用者満足度で要求水準を満たしていることが確認できたが、利用率の指標はC評価となった。 来年度に向けては、選定時の提案内容である食に関するアンケートの確実な実施と、利用率の向上への取り組みを重点的に進めてほしい。	
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)	2020年度は、「出来ること」「やらなければいけない事」を精査して取り組みました。昨年度の課題である「研修内容の充実」については、スタッフからテーマを募ったり、時間配分を見直し研修時間をこれまでより長く設けたり、1週間前には資料を配布し当日に臨んでもらうというやり方へ変更しました。 選定時の提案内容については、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、当初の予定どおり行えなかった部分もありますが、次年度に向けて、感染対策を講じながらやり方や情報発信の方法を工夫しながら行っていきます。 また、ケアマネジャーとの情報交換を更に密とし、毎月作成しているサービス利用状況報告書の内容を、わかりやすく端的にするなどして、信頼関係向上に努め、利用率向上に繋げていきたいと考えています。引き続き感染症対策を徹底したうえで事業運営を行ってまいります。	

## 【評価対象年度 2020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	福祉サービス第三者評価を活用した利用者満足度調査を実施 【調査期間】 2020年11月1日～11月20日 【配布枚数】 29枚 【回収枚数】 18枚 【回収率】 62.1% 【調査方法】 利用者・家族へ郵送や直接配布し、評価機関に返送。集計分析を委託した。
------	---

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	82%	94.4%	A

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	81	82	83	84	85
実績値	100.0	94.4			

指標2	評価基準	目標	結果	評価
利用率 (1日あたり平均)	A: 84%以上 B: 74%以上～84%未満 C: 74%未満	80%	62.2%	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	80	81	81	82
実績値	73.9	62.2			

指標3	評価基準	目標	結果	評価
事業所で提供している食事・おやつの満足度 (アンケートで最高評価を選択した利用者の割合)	A: 85%以上 B: 70%以上～85%未満 C: 70%未満	83%	アンケート未実施	-

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	82	83	84	85	86
実績値	95.8	—			

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。 利用者満足度調査の回答回収率が7割に満たなく、回収枚数が少ない状況であったため、回収方法を工夫してほしい。なお、利用者満足度については非常に高い評価を得られており、サービス内容が充実していることを反映していると思われる。 例年実施している食事に関するアンケートは、今年度は未実施であった。食事については日々改善に取り組んでいるため、アンケートを毎年実施し、満足度を把握すること。

【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 2020年度】

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	介護度で区別せずに利用者を受入していることを利用状況表で確認。	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、ホームページ等で確認。	適
施設・管理の運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	福祉サービス第三者評価結果で確認。	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PCI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	契約時に利用者へ制度を説明しており、施設内にも掲示していることを契約書及び写真で確認。	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	苦情は事例がなかったが、利用者からの要望を利用者ノートに記録し、職員間で共有していることを確認。	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、施設に相談連絡先を掲示していることを契約書及び施設写真で確認。	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	年間の研修計画に基づき防災避難訓練(図上訓練)を実施したことを報告書で確認。	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申込書控で確認。	適
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	年間の研修計画を作成し、研修実施していることを研修計画書及び研修報告書で確認。	適
	適切な人員配置	法令を遵守した人員配置	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	複数社見積もりを取得し、価格比較していることを稟議書で確認。	適
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	節電・節水の張り紙を掲示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	延べ188名ボランティアを受け入れたことを記録から確認した。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員24名のうち町田市民が20名で、割合が83%であることを職員名簿で確認。	適

【評価対象年度 2020年度】

(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日に同じ指定管理者が運営している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日に同じ指定管理者が運営している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できた。

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	49,536	45,905	49,536	38,903	49,536		49,536		49,536	
	自主事業	0	0	0	0	0		0		0	
	その他	2,001	1,713	2,001	1,554	2,001		2,001		2,001	
	計	51,537	47,618	51,537	40,457	51,537	0	51,537	0	51,537	0
支出	人件費	33,728	32,893	33,728	28,643	33,728		33,728		33,728	
	維持管理経費	8,668	6,830	8,668	7,577	8,668		8,668		8,668	
	自主事業	0	0	0	0	0		0		0	
	その他	8,710	7,698	8,710	4,137	8,710		8,710		8,710	
	計	51,106	47,421	51,106	40,357	51,106	0	51,106	0	51,106	0
総計(収入-支出)		431	197	431	100	431	0	431	0	431	0

(2) 指定管理者本部 ※共同事業者の場合、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。