

【評価対象年度 2020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	デイサービス森野		
施設概要	【所在地】町田市森野五丁目28番1号 【開設年月】1999年6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30分 【建物面積】200.2949㎡ 【建物内容】食堂及び機能訓練室(89.187㎡)、相談室(1部屋)、和室(1室)、トイレ(3室)、調理室(1室)、倉庫(1室)、風除室 【建物構造】鉄筋コンクリート造 4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	https://www.kaedenokaze.com/service/day-care/morino/		

(2)指定管理者

指定管理者名	株式会社 楓の風	法人番号	5012301008294
指定管理者所在地	町田市成瀬が丘二丁目2番地2		
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
社会的自立支援アウトカム尺度(SIOS)を用いた目的のケアの実施	2023年度	SIOSを用いた目的のケアの実施を開始し、活動、参加、主体性での数値が向上。
サービス内容の公開及び情報提供	2023年度	パンフレットや施設便りを発行し、施設情報及びサービス内容を公開、配布で利用者数が増加傾向。
地域住民向けの各種教室・セミナーの実施	2023年度	感染症の影響で実施が困難な状態。予防を優先し、実施しなかった。

3. 昨年度の課題

内容	利用率の改善に向けた周知方法の見直しを図り、利用者意見を反映した新たな取り組みを実施する。
----	---

4. 総合評価及び所見

総合評価	<b>C</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、項目によっては新型コロナウイルス感染症の影響で実施ができないものもあった。来年度は感染症対策をした上で実施する方法を検討してほしい。また、SIOSを用いた目的のケアの実施については、目標値に届かなかったため初年度の結果を踏まえ、取り組み内容の改善を進めてほしい。 「3. 昨年度の課題」及び「5. サービスの質に関する評価」について、昨年度の課題である利用率の改善は達成できた。また、法人独自の取り組みであるSIOSの充実化により利用者の満足度も上昇した。「6. 業務履行状況の確認」では地域貢献の項目で未実施の項目があった。新型コロナウイルス感染症の影響で実施できなかった取り組みについては、代替となる取り組みを検討してほしい。来年度に向けては、地域貢献として新型コロナウイルス感染症対策を施したうえで地域教育機関等との交流が取れる方法について検討してもらいたい。	
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)	利用者満足度については、SIOSで活動、参加、主体性を見極めることで、サービスの提供の質が上がり、満足度が増加したと考えている。SIOSの各項目で数値の上昇は見られたが、項目ごとの合計点での低下により、維持改善率の数値上昇に繋がっていない。感染症の影響で参加の低下が著しかったことが影響していると考えている。今後も感染症の影響はあると思うが、来年度もSIOSの実施を継続し、課題に対して、より目的に関わることができるプログラム提供へ繋がるよう見直しを行いたい。 利用率はパンフレット・森野便り配布、対面営業を増やした事で、利用者人数増加が認められ、利用率上昇に繋がったと考えている。感染症の影響で低迷している事実もあるため、感染症対策をした上で営業を実施したい。自主事業は初年度に上がった内容で開催準備を予定していたが、感染症が蔓延したことで運営推進会議の実施不可となり、地域との話し合いの場がなくなり、地域貢献する場が作ることが出来なかった。来年度についても同様の事が考えられるため、再度地域貢献について見直しを行いたい。	

## 【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	<b>【調査期間】</b> 2021年2月1日～2月27日 <b>【配布枚数】</b> 83枚 <b>【回収枚数】</b> 5枚 <b>【回収率】</b> 68.7% <b>【調査方法】</b> 調査票の配布は手渡しで行う。無記名で記入し、回収ボックスに調査票の入った封筒を投函してもらう。期限終了後にボックスを開封して集計する。
------	---

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	99%	89.1%	A	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	95	99	99	99	99
実績値	79.5	89.1			

指標2	評価基準	目標	結果	評価	
利用率 (1日あたり平均)	A:49%以上 B:39%以上～49%未満 C:39%未満	95%	49.0%	A	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	90	95	95	95	95
実績値	33.6	49.0			

指標3	評価基準	目標	結果	評価	
社会的自立支援アウトカム 尺度(SIOS)を用いた目的 的ケアの実施	SIOSスコアの前年度(前回)から の維持改善率 A:90%以上 B:80%以上～90%未満 C:80%未満	90%	47.4%	C	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	90	90	90	90	90
実績値	52.8	47.4			

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
<b>B</b>	利用者満足度調査については、回答者の満足度の数値は高かったものの、回収率が70%を下回った。アンケート回収方法の工夫を検討してほしい。また、アンケート結果にはサービス内容に関する具体的な要望も記載されていたので、今後のサービス改善に役立てて満足度の向上につなげてもらいたい。 利用率は、評価基準の見直しによりA評価となったが、目標値の達成に向け今後も利用率向上に努めてほしい。所管課としても適切な評価基準を検討する。 SIOSを用いた取り組みは指定管理者独自の取り組みであり、利用者のサービス向上につながるよう計画的に実施してほしい。

【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 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	介護度や重症度で区別を行わず、希望者全てを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・ホームページでサービス内容を公開していることを各種媒体で確認。	適
施設・管理運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	毎月の常勤会議にて振り返りを実施していることを会議議事録で確認。	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、自動ドア、エアコンなど機器に応じた点検を行っていることを各種点検表で確認。	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	紙媒体は施錠させた書庫で保存、電子データはパスワードにて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	契約時に利用者へ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	マニュアルに基づく要望・苦情等報告書の作成及び会議での共有について会議議事録で確認。	適
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	契約時に利用者へ制度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	マニュアルに基づき、年2回の避難訓練を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	賠償責任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	年間計画書を作成して、事業所研修を実施していることを計画書等で確認。	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、勤務形態一覧表で確認。	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	節電節水に関する取り組みや消耗品は価格比較の実施で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	施設内に提示、朝礼や定例会議で職員に周知していることを会議録等で確認。	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	未実施であることをヒアリングで確認。	否
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員9名中町田市民が5名であり、割合が55%であることを職員台帳で確認。	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25日に楓の風グループ本部にて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25日に楓の風グループ本部にて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
否	一部の項目について要求水準に満たしていない点があった。 【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ついて、新型コロナウイルス感染症の影響による未実施であったが、昨年度も未実施の項目である。新型コロナウイルス感染症対策を施したうえで地域教育機関等との交流が取れる方法について検討してもらいたい。

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	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	0	0
	利用料金	30,510	22,365	42,793	33,952	42,793	42,793	42,793	42,793	42,793
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	20	0	20	0	20	20	20	20	20
	計	30,530	22,365	42,813	33,952	42,813	0	42,813	0	42,813
支出	人件費	17,788	25,075	19,004	24,346	19,193	19,386	19,579	19,579	19,579
	維持管理経費	9,315	7,911	10,140	7,188	10,241	10,343	11,153	11,153	11,153
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	696	920	696	802	698	700	700	700	700
	計	27,799	33,906	29,840	32,336	30,132	0	30,429	0	31,432
総計(収入-支出)	2,731	-11,541	12,973	1,616	12,681	0	12,384	0	11,381	

(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	0.4	2.7			
負債比率	448.0	852.6			

【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。