

【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	デイサービスあいほら		
施設概要	【所在地】町田市相原町3174番地 【開設年月】2005年10月 【開館日時】月曜日～土曜日(12月29日～1月3日を除く)／8時30分～17時15分 【建物面積】599.19㎡ 【建物内容】1階(410.48㎡)、2階(188.71㎡)、食堂・訓練室、多目的室(2室)、相談室(2室)、浴室、厨房 【建物構造】鉄筋コンクリート造 地上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	http://aihara-yamayuri.org/dayservice.html		

(2)指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人 相原やまゆり会	法人番号	6012305000420
指定管理者所在地	町田市相原町3677番地		
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
意見箱(ご利用者用)の設置によるリアルタイムでのニーズ把握	2023年度	利用者アンケート調査にて、「意見箱の認知度」と「意見箱の利用意向」について調査し、状況を把握した。
ノルディックウォーキング事業の実施	2023年度	デイサービスで週2～3日実施し、実績を作っている。
掲示板設置による地域住民への情報発信	2023年度	道路に面した場所に設置。デイの情報誌とイベント案内を掲示している。

3. 昨年度の課題

内容	意見箱の周知方法を検討し、利用者満足度や利用率を改善につなげる。
----	----------------------------------

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。 「3.昨年度の課題」への対応状況については、利用者アンケートで意見箱の認知状況を確認しているほか、個別意見をサービス内容に反映した結果、利用者満足度が2.8ポイント向上した。利用率は新型コロナウイルス感染症の影響による利用控え等があり5ポイント減少した。 「6.業務履行状況の確認」について、すべての項目で適切な履行を確認できた。 来年度に向けては、アンケート回収率の向上に取り組むと同時に、利用者へ意見箱を周知する方法を検討することで、利用者満足度や利用率の改善につなげてほしい。また、新たな地域貢献への取り組みとなる買い物支援についても、来年度の実施に向け取り組んでもらいたい。	
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)	地域貢献への取り組みとして、デイ用送迎車を使った買い物支援の方策について地域と打ち合わせを2回行った。来年度中の実施を目指して調整中である。 地域への情報発信として、掲示板を設置したが、人の往来が少なく効果的ではないと感じている。より効果的な情報発信の手段を考えたい。 ノルディックウォーキングは継続して実施しており、距離を記録してどこまで歩いたかを一目でわかるようにして楽しみながらできる工夫をおこなっている。 意見箱には1通の投書があり、即座に対応済みである。	

【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	【調査期間】 2021年2月10日～3月1日 【配布枚数】 71枚 【回収枚数】 54枚 【回収率】 76.1% 【調査方法】 回収用封筒を配布し、無記名で回収ボックスに投函。
------	---

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	90%	96.3%	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	90	90	95	95
実績値	93.5	96.3			

指標2	評価基準	目標	結果	評価
利用率 (1日あたり平均)	A: 88%以上 B: 78%以上～88%未満 C: 78%未満	85%	76.0%	C

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	85	85	90	90	90
実績値	81.0	76.0			

指標3	評価基準	目標	結果	評価
意見箱設置の認知度	A: 80%以上 B: 60%以上～80%未満 C: 60%未満	75%	41.7%	C

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	70	75	80	85	90
実績値	29.3	41.7			

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	<p>利用者満足度調査の回答結果について、高い満足度を維持しながら、回収率も68%から76.1%に改善した。回収率が改善した要因を分析し、より高い回収率につなげてほしい。</p> <p>利用率については、新型コロナウイルス感染症の影響により、5ポイント減少となった。</p> <p>意見箱の認知度については、目標を下回る結果となったが、前年度より向上している。アンケート結果を分析し、利用者の声を届けやすい環境の構築を目指してほしい。また、意見箱の投書は1件だったため、今後の活用方法を検討してほしい。</p>

【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	介護度に関係なく、先着順で利用登録を行った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	ホームページ、デイ通信等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
施設・設備の運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	自己評価を年に1回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	エレベーター、自動ドア、消防設備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	紙媒体は鍵付き書庫で管理し、PC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	報告書を作成し、情報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	契約時に契約書で説明し、施設内にも相談窓口を掲示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	各種マニュアルを整備し、火災・地震の避難訓練を実施している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	施設賠償責任保険、傷害保険、自動車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	研修計画に基づき内部研修を実施したことを研修記録で確認。	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人員配置表で確認。	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	待機電力のカット、消耗品の発注先を定期的に見直しを行っ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	過去3年分の光熱費関係の使用状況を掲示して節約の啓発をしていることを事業報告書で確認。	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	地域のボランティア延べ3名を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	職員42名中33名が町田市民であり、割合が79%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28日に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28日に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、記録書類が整備されており、適切な履行が確認できた。 【特に良かった点】 研修受講計画を作成し、様々な内容の研修に職員が参加していることが確認できた。職員が研修で得た学びを事業所内のマニュアル等に反映し、マニュアル作成に活用してほしい。

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	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	56,900	56,838	58,000	54,826	59,050		59,550		60,500	
	自主事業	0	2	0	0	0		0		0	
	その他	4,300	4,334	4,380	4,019	4,400		4,450		4,500	
	計	61,200	61,174	62,380	58,845	63,450	0	64,000	0	65,000	0
支出	人件費	36,500	43,605	36,750	41,115	37,000		37,250		37,500	
	維持管理経費	13,002	15,202	13,287	16,774	13,435		13,595		13,890	
	自主事業	0	0	0	0	0		0		0	
	その他	0	0	0	0	0		0		0	
	計	49,502	58,807	50,037	57,889	50,435	0	50,845	0	51,390	0
総計(収入-支出)	11,698	2,367	12,343	956	13,015	0	13,155	0	13,610	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	1.1	3.9			
負債比率	105.8	106.7			

【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。