

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	デイサービス南大谷		
施設概要	【所在地】町田市南大谷264番地 【開設年月】1999年12月 【開館日時】月曜日～土曜日(12月31日～1月3日を除く)／9時～17時 【建物面積】200.84㎡ 【建物内容】食堂及び機能訓練室(75㎡)、相談室(1室) 【建物構造】鉄筋コンクリート造 地上9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.ohmikai.com		

(2)指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人 桜実会	法人番号	5012305000371
指定管理者所在地	町田市玉川学園三丁目35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
地域住民が参加できる自主イベントの開催	2023年度	新型コロナウイルス感染症の影響で地域住民が参加する自主イベントを開催することができなかった。
平等利用のための体制整備	2023年度	問い合わせがあった利用者は断らず、必ず受け入れた。
健康管理を重視したサービスの提供	2023年度	身体機能が低下している方、向上を目指している利用者に対し、体操、散歩等筋力強化運動への参加を積極的に促した。

3. 昨年度の課題

内容	風水害に備えた定期的な訓練の実施。
----	-------------------

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」の項目で、新型コロナウイルス感染症の影響により取り組みが遅れている項目については、今後取り組み可能な範囲で進めてほしい。 「3.昨年度の課題」への対応状況については、水害の訓練は実施できなかったが、地域の関係者と対応について話し合うことができた。 来年度へ向けた課題として、「5. サービスの質に関する評価」について、利用者満足度調査の回収率や、実績値が低下した指標に関しては原因を分析し、改善に向けた取り組みを実施してほしい。
指定管理者所見(補足説明・アビール・未達成項目の改善策等)	利用率:2020年度1日平均16.3名から2021年度1日平均17.5名となり平均利用者は増加。新型コロナウイルスのワクチンが出始めてから若干だが利用者増加傾向だった。新規問い合わせ・見学希望者17名中12名の方と契約したが、利用終了者17名と多く、登録利用者数が52名に減少した。 地元貢献:新型コロナウイルス感染症の影響で自主イベントが開催できず見送りとなった。団地内の会議室のカギの管理、地域住民が主催するレクリエーション活動で使用する道具の管理を行い地域の拠点となっている。 防災:年に三回の避難訓練実施した。水害の訓練は実施できなかったが、町田市第三支援センターが主催する南大谷地域ケア会議にて住民の方と水害の場合どのように避難すればいいのか、対策はあるのか等話し合うことができた。 転倒予防を目的とした機能訓練:集団体操、歩行運動を毎日実施。看護師と連携し散歩等行える利用者は積極的に参加を促し、利用者の転倒予防活動を実施することができた。 育成計画の策定:計画を策定したが、コロナウイルスの影響で外部研修は参加できなかった。オンライン研修について接続方法、参加方法等わからない職員が多く積極的な参加ができなかった。外部の研修は参加できなかったが、感染予防対策行いながら自主研修を実施することができた。 管理者が職員の現状把握のため10月に全職員と面談を実施。職員ひとり、ひとり評価を出し昇給率を決めていきモチベーションアップに繋げた。 次年度の課題:感染症対策を徹底し、ボランティアを活用しながら徐々に活動を活性化させ利用者数の増加につなげる。育成計画の策定・計画を実施し、職員個々の能力を伸ばし、認知症が進行し重度な認知症の方でも対応できるよう人材育成に力を入れる。オンライン研修や外部の研修の充実を図る。

【評価対象年度 2021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】 2022年1月21日～2月6日 【配布枚数】 53枚 【回収枚数】 33枚 【回収率】 62.3% 【調査方法】 第三者評価で利用者満足度調査アンケートを実施(評価機関:NPO福祉情報パートナー21)。アンケート用紙は、本人または家族へ手渡し、一部郵送。回収は評価機関へ郵送。
------	--

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	86%	81.3%	B	
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	86	88	90
実績値	94.6	91.7	81.3		

指標2	評価基準	目標	結果	評価	
利用率 (1日あたり平均)	A: 84%以上 B: 74%以上～84%未満 C: 74%未満	86%	70.0%	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	86	86	88
実績値	85.9	64.8	70.0		

指標3	評価基準	目標	結果	評価	
転倒予防を目的とした機能訓練サービスの利用者満足度	A: 85%以上 B: 70%以上～85%未満 C: 70%未満	75%	72.7%	B	
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	70	70	75	80	85
実績値	70.0	82.9	72.7		

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。 利用者満足度調査結果について、昨年度の結果から10ポイント減少したため、原因の分析と改善へ向けた取り組みを実施してほしい。また、回収率も昨年度から20ポイント減少しており、アンケート結果の効果的な回収方法を検討してほしい。 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る利用控えの影響はあるものの、昨年度から5ポイント以上増加した。 利用者の機能訓練サービスに関する取り組みについては、昨年度の結果から10.2ポイント減少している。利用者アンケートの一部項目を用いて実績値を計測しているが、機能訓練サービスに特化した自主アンケートを行うなど、総合的に効果測定を行う仕組みを検討してほしい。

【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 2021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	利用希望者をすべて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、ホームページ等で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	年一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	消防設備、空調、厨房、自動ドア等の点検実施を各種点検報告書及び保守点検表で確認。	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	紙媒体は鍵の掛かる書棚で保管、電子媒体は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	利用契約書(個人情報使用同意書)で利用者に対し制度説明を実施していることを確認。	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	要望・苦情等について情報共有していることを苦情処理報告書で確認。	適
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	苦情相談窓口に関するチラシを配布していることを事業報告書で確認。	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	火災を想定した避難訓練を3回実施していることを自衛消防訓練実施結果記録書で確認。	適
	リスクへの対応能力	保険等への加入	賠償責任・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	研修日程表を作成して、研修を実施していることを研修年間実施報告書で確認。	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ヒアリングで確認。	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	節水・節電の張り紙掲示や、消耗品購入時の価格比較検討を実施していることを事業報告書で確認。	適
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	節電や節水について掲示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	ボランティア延べ40名(実人数2名)を受け入れていることをボランティア活動人数で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員26名中25名の96%が町田市民であることを事業報告書で確認。	適

【評価対象年度 2021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。	2022年3月30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。	2022年3月30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、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。 【特に良かった点】 平等・公平な取扱いについて、認知症が進み重度になった方に対する個別対応や、職員間の情報共有等に取り組んでいる。

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	47,550	48,585	47,600	43,800	47,630	46,135	47,700	47,850	47,850
	自主事業	5,900	5,339	5,900	0	5,920	0	5,950	6,050	6,050
	その他	0	207	0	0	0	30	0	0	0
	計	53,450	54,131	53,500	43,800	53,550	46,165	53,650	0	53,900
支出	人件費	39,790	40,262	39,808	34,234	39,822	34,144	39,860	39,939	39,939
	維持管理経費	13,120	12,003	13,132	10,498	13,148	10,100	13,190	13,191	13,191
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	52,910	52,265	52,940	44,732	52,970	44,244	53,050	0	53,130
総計(収入-支出)	540	1,866	560	-932	580	1,921	600	0	770	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	1.4	-3.7	0.1		
負債比率	9.4	36.4	35.5		

【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	昨年度から経常利益率が改善した。指定管理事業は概ね適切な執行であり、安定的に運営できると思われる。