

## 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	玉川学園高齢者在宅サービスセンター		
施設概要	【所在地】町田市玉川学園三丁目35番1号 【開設年月】2000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45分～17時 【建物面積】1,383.00㎡ 【建物内容】食堂(110.14㎡)、機能訓練室(100.03㎡)、会議室(1室) 【建物構造】鉄筋コンクリート造 地上2階地下1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	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
利用者の要望に応じて個別化した活動の展開	2023年度	コロナ禍に対応したプログラムの確立に注力した。
近隣児童館との定期的な交流	2023年度	新型コロナウイルス感染症を考慮し、中止した。
処置室(隔離室)の設置	2020年度	設置完了

3. 昨年度の課題

内容	地震や風水害に対する防災マニュアルの策定、研修体制の強化
----	------------------------------

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、昨年度に引き続き、新型コロナウイルスの感染拡大により進捗に影響が出ている取り組みがある。必要に応じて各提案内容の全体スケジュールや実施内容の見直しを行うなどの対応をしてほしい。 「3.昨年度の課題」への対応状況について、大規模災害を想定した新たな行動指針の作成に着手している。研修体制については、オンライン形式の研修や、月例会議内で研修の機会を設けるなど、取り組みを強化している。 「5.サービスの質に関する評価」について、新型コロナウイルスの影響により達成できていない指標があった。全体スケジュールの修正や目標値の見直しなど、必要に応じて今後の取組みについて検討をしてほしい。 来年度に向けては、利用者満足度調査の回収率及び利用率の向上を課題として取り組んでほしい。	
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)	利用者満足度はおおむね高い水準を維持することが出来ているが、ゆるやかな低下が見て取れる。コロナ禍によるプログラムの変更などの影響があるのか、精査中である。一般デイサービスではコロナ禍を考慮し利用率70%を目標としたが利用控えの傾向は続き、達成はできなかった。 活動プログラムの多くは感染対策を行いながら継続したが、「訓練のために屋外を歩きたい」「もっとおしゃべりがしたい」など、感染リスクの高い活動については実施を控えた。 職場体験および地域との交流については、コロナ禍を考慮し再開を見送ったが、実習生については可能な範囲での受け入れを行った。 職員研修について、オンラインでの研修を取り入れた。また集合型の会議の再開に伴い、下期からは月例会議内でその時の課題に即した内容の研修を行い、職員の知識、技術の向上を図った。	

【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28日～2月12日 【配布枚数】 131枚 【回収枚数】 89枚 【回収率】 67.9% 【調査方法】 調査票を手渡しし、郵送にて直接第三者評価機関に送付
------	---

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	85%	89.8%	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%	85%	90%	90%	92%
実績値	97.2	95.9	89.8		

指標2	評価基準	目標	結果	評価
利用率 (1日あたり平均)	A: 86%以上 B: 76%以上～86%未満 C: 76%未満	83%	54.2%	C

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	83%	83%	83%	84%	85%
実績値	76.0	57.2	54.2		

指標3	目標	結果	評価
利用者の要望に応じて個別化した活動の展開	モニタリングによって得られた利用者の希望が、定期会議での検討、進捗の報告等により具体的な活動プログラムとなる仕組みを整える。	モニタリングによって得られた利用者の希望を、感染対策のうえ既存の活動プログラムに落とし込むことは出来たが、プログラムの創出のシステム化には至らなかった。	C

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	仕組みづくり	仕組みづくりと運用	運用と見直し	継続と見直し	継続と見直し、評価
実績値	仕組みづくり	仕組みの見直し	仕組みづくり		

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
<b>B</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、A評価を維持しているが、回収率・利用者満足度ともに6.1ポイント悪化した。 指標2、指標3については新型コロナウイルス感染症の影響により、当初の目標が達成できない結果となったが、感染症予防を徹底しながら可能な範囲で対応していた。

【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	希望される方の受け入れに努めたことを事業報告書で確認。	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、ホームページなど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
針・施設の管理運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	東京都の自己点検票で自己評価を実施していることをヒアリングで確認。	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、自動ドア、電気設備、消防機器、受水槽等の定期点検を実施していること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	紙媒体は鍵付きの書棚で保管、電子データはパスワード等で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	契約時に利用者へ制度を説明していることを事業報告書で確認。	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	定期会議、申し送りノート、専用回覧、朝・夕礼を通じ共有していることを事業報告書で確認。	適
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	契約時に利用者へ制度を説明していることを契約書で確認。	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	消防計画に基づき、月に1度程度の訓練をしていることを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	賠償責任保険等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、研修を実施していることを研修年間予定表で確認。	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	消耗品の一括購入、電力デマンド監視装置の設置等により経費の縮減に取り組んでいることを資料で確認。	適
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	節電・節水について施設内に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	実習生3名や、ボランティア延べ14人の受入をしていることを報告書資料で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員42名中のうち町田市民が31名であり、割合が73.8%であることを職員名簿で確認。	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日に玉川学園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。	2022年3月30日に玉川学園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
<b>適</b>	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	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	123,380	180,707	123,540	144,706	123,910	143,910	124,050	124,250	
	自主事業	36,100	413	36,200	36	36,250	0	36,300	36,400	
	その他	0	264	0	41	0	35	0	0	
	計	159,480	181,384	159,740	144,783	160,160	143,945	160,350	0	160,650
支出	人件費	122,540	136,964	122,630	132,981	122,758	126,873	122,764	123,033	
	維持管理経費	36,770	32,072	36,895	27,737	37,097	24,025	37,106	37,097	
	自主事業	0	193	0	20	0	0	0	0	
	その他	0	0	0		0	0	0	0	
	計	159,310	169,229	159,525	160,738	159,855	150,898	159,870	0	160,130
総計(収入-支出)	170	12,155	215	-15,955	305	-6,953	480	0	520	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
<b>適</b>	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。