

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	本町田高齢者在宅サービスセンター		
施設概要	【所在地】町田市本町田2102番地1 【開設年月】2000年11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30分 【建物面積】999.91㎡ 【建物内容】通所介護事業所(307.45㎡)、厨房(93.31㎡)、トイレ(42.45㎡)、浴室(56.6㎡)、相談室(2室) 【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	https://www.npo-yuwa.com		

(2)指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人 湧和	法人番号	9012305000384
指定管理者所在地	町田市本町田2954番地2 シティークレスト1階101		
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
楽しめる行事の提供とレクリエーション創出サイクルの構築	2023年度	5つのレクプログラムを開始した。運用に関する課題抽出を行い、評価を継続している。
家族会の開催	2023年度	コロナの影響により一回の開催となった(2022年3月)。8家族9名が参加した。
専門的サービスの提供機会の拡充	2023年度	①自費サービスの拡充、②機能訓練の強化、③利用時間の拡張の三点を実施した。

3. 昨年度の課題

内容	利用率向上に向け、居宅介護事業所とのコミュニケーション機会を増やす。
----	------------------------------------

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、新型コロナウイルス感染症の影響がありつつも、積極的な取り組みが見られた。来年度は各取組みの評価や見直しを進め、2023年度での達成を意識しながら進捗管理を進めてほしい。 「3.昨年度の課題」への対応状況については、居宅介護支援事業所とのコミュニケーションの機会を増やし、利用率の向上に繋げることができた。 「6.業務履行状況の確認」について、管理経費縮減に向けた取り組みとして、グラフを作成し、コスト情報を可視化することで、電力・水道の経費縮減を達成している。 来年度に向けては、更なる利用率向上へ向けて営業活動を推進するとともに、選定時の提案内容達成に向けた取り組みを進めてほしい。	
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)	◇居宅介護支援事業所に対する広報活動 ○実績票の返却の際に訪問した新たな取り組み(リハビリマシンの導入と機能訓練の充実、要支援者の自費入浴受け入れ、体験利用の受け入れ)等について広報を行った。結果、新規利用者60名(うち要支援者23名)を受け入れた(昨年度新規利用開始者50名)。 ◇利用者満足度向上を目的としたレクリエーションに関する取り組み ○楽しめる行事については、身体と頭の両方を使う(認知症予防効果を見込める)活動を提供した。 ①新しいレクリエーションとして4月に「パターゲーム」、8月に「氷取りゲーム、宝探しゲーム」、12月に「ピンポンカップ」を提供した。②レクの選択肢を広げる事によって、個人レベルの楽しみを向上させるよう努めた。 ○音楽活動の再開(ボランティアによる活動中心) ①音楽療法・大正琴・ギター演奏等※レクリエーションについては高評価をいただき、88.5%(目標値の85%)に対しとなった(自社アンケートによる)。②イベントや活動を提供する有償ボランティア導入は本年度も新型コロナウイルスの影響で未達となった。 ◇身体機能の維持・向上に向けた取り組み ○個別機能訓練の拡充 ①新たにリハビリマシンを導入(2台)し、ITツールを積極的に利用した。②屋外歩行訓練や外出訓練(買物)を提供した。 ◇来年度の課題 ○利用率向上に向けて、居宅介護支援事業所へ営業活動を強化し通所介護のサービス内容の広報を実施し且つニーズ調査を行い、利用に繋がるよう努める。 ○利用希望の多い半日サービスの提供を開始する。	

【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	<p>【調査期間】 2022年2月10日～2月23日 【配布枚数】 110枚 【回収枚数】 94枚 【回収率】 85.5% 【調査方法】アンケート用紙を封筒に入れ利用者連絡用のクリアファイルに個別に入れ配布。来所時にアンケート回収ボックスで回収。調査期間中は随時口頭でのアンケート協力依頼を実施。</p>
------	--

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%	91.3%	A

指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	82	84	86	88	90
実績値	87.8	91.9	91.3		

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	91%	73.6%	C

指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	82	86	91	95	100
実績値	79.0	70.6	73.6		

指標3	評価基準	目標	結果	評価
デイサービスで楽しみにしている行事や活動がある人の割合	A: 90%以上 B: 75%以上～90%未満 C: 75%未満	85%	88.5%	B

指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	75	80	85	88	90
実績値	84.2	90.7	88.5		

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	<p>概ね水準どおりである。 利用者満足度調査については、調査回収率が前年度より11.3ポイント高くなっている。 利用率については、B評価に届かなかったものの、居宅介護支援事業への積極的な広報活動により、前年度より3ポイント増加している。今後も営業活動を継続し、利用率の更なる向上を期待したい。 指標3については、前年度から約2ポイント低下してB評価となったが、目標値は達成しており、事業所の新たな取り組みの成果が現れていると思われる。</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 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	事業対象者・支援1～2・介護1～5まで全ての方を対象に受け入れ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、ホームページなどでサービスの内容を公開していることを各種媒体で確認。	適
針施・設 管の理 運方 管針方	適正な自己評価	定期的な実施	利用者満足度調査の実施結果で確認。	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各種保守点検業者の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	紙媒体は施錠された書棚で保管、電子データはパスワードを設定して保管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について、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	苦情受付書を作成し、管理者へ報告を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	苦情担当者、第三者委員会、行政窓口について契約時に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	上半期は事業所職員のみ、下半期は利用者を含めて消防訓練を実施したことを事業報告書で確認。	適
	リスクへの対応能力	保険等への加入	介護保険・社会福祉事業者総合保険等に加入していることを資料で確認。	適
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	年間計画を作成して実施していることを新人教育マニュアル、研修計画書及び研修資料で確認。	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	光熱水費等経費削減に向けた取り組みや、電気使用量のモニタリングを行っていることを会議録や作成資料で確認。	適
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	職員会議内での周知の他、経費削減への啓発のため、水道光熱費利用実績を掲示していることを確認。	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	デイサービスのボランティアを延べ846人受け入れたことを年間実績表で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員28名のうち町田市民が23名で、割合が82%であること職員情報一覧で確認。	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1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1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、適切な履行が確認できた。 【特に良かった点】 管理経費縮減に向けた取り組みとして、「可燃物処理費用の推移」や「電気使用量・CO2排出量の対前年度推移」のグラフを作成し、コスト情報を可視化することで、電力・水道の経費縮減を達成した。

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		0	
	利用料金	101,330	94,375	103,998	93,013	105,940	96,807	108,023		109,085	
	自主事業	250	998	250	2,095	250	905	250		250	
	その他	1	0	1	0	1	0	1		1	
	計	101,581	95,373	104,249	95,108	106,191	97,712	108,274	0	109,336	0
支出	人件費	75,549	77,346	77,559	76,516	79,078	77,644	80,626		81,416	
	維持管理経費	24,510	19,566	25,081	19,620	25,410	22,262	25,868		26,054	
	自主事業	65	188	65	23	65	15	65		65	
	その他	0	0	0	0	0	0	0		0	
	計	100,124	97,100	102,705	96,159	104,553	99,921	106,559	0	107,535	0
総計(収入-支出)		1,457	-1,727	1,544	-1,051	1,638	-2,209	1,715	0	1,801	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	-1.1	1.1	0.7		
負債比率	18.9	54.9	55.5		

【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	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。