

【評価対象年度 2021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	デイサービス高ヶ坂		
施設概要	【所在地】町田市高ヶ坂七丁目26番8号 【開設年月】2003年1月 【開館日時】月曜日～土曜日(祝日、12月31日～1月3日を除く)／8時30分～17時30分 【建物面積】585.76㎡ 【建物内容】食堂兼機能訓練室(168.15㎡)、静養室、相談室、入浴室 【建物構造】鉄筋コンクリート造 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.tsukui.net/home-care/2729/		

(2)指定管理者

指定管理者名	株式会社ツクイ	法人番号	9020001004171
指定管理者所在地	神奈川県横浜市港南区上大岡西一丁目6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
町田病院・多摩丘陵病院との地域包括ケア病棟(床)との連携	2023年度	新型コロナウイルス感染症の状況を考え、利用者への安全なサービス提供を最優先としているため、積極的に行えていない。
ICTを活用した連携システム構築(メディカルケアステーション等)	2023年度	町田市内で医療、介護等様々な事業所に関わる167名のグループでMCSによる情報共有を実施し、前倒しで正式運用を開始した。
通所リハビリテーション・訪問リハビリテーションとの協働	2023年度	新型コロナウイルス感染症の状況を考え、利用者への安全なサービス提供を最優先としているため、積極的に行えていない。

3. 昨年度の課題

内容	他機関への連携強化やICTの活用など、独自の取り組みを活かして他事業所との差別化を図り、利用率を向上させる
----	---

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、一部新型コロナウイルス感染症の影響により、実施できていないものがあつたが、ICTを活用した連携システム構築については前倒しで正式運用が開始できている。 「3.昨年度の課題」について、利用率は2020年度から横ばいの状況であるため、今後も感染症対策を行いながら、利用率向上に向けた取り組みを進めてもらいたい。 「5.サービスの質に関する評価」については、利用者満足度が目標を達成しているものの、2020年度から低下している。利用者満足度調査の分析を行い、今後のサービス改善に役立ててほしい。 来年度に向けた課題としては、可能な範囲で関係機関との連携強化について取り組み、利用率を目標値へと近づけてほしい。	
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)	運動機器を使用した機能訓練や少人数ごとに機能訓練指導員が直接機能訓練を実施するものなど、身体機能や生活機能の維持向上を目指し様々な機能訓練を実施。また、認知症予防や脳活性を目的に数独、計算、漢字などの脳トレメニューも提供。季節ごとに変化を持たせたウォーキングなどを実施。引き続きコロナ禍で利用控え等厳しい状況となっていたが、安心してサービスをご利用いただけるように様々な対策(換気や消毒、オゾン発生器の使用など)を実施。11月には過去最高の売上となったが、その後事業所で2度のコロナ陽性者発生により大きな影響があつた。年間を通して利用者への安全なサービス提供を最優先とし、ボランティアの受け入れや地域住民との連携も断らざるを得ない状況が続いていた。 ICTの活用に関しては、MCSを使用しお客様の情報共有や町田市内の事業所間で様々な情報共有を実施。また、コロナ禍で生活に制限がある中で少しでもお客様の楽しみにつながるよう、日本国内の地域を巡る情報番組を動画配信形式で各営業所で観られるようにしている。 2022年度もコロナの状況をみながら引き続き感染対策を行い、安心して質の高いサービス提供ができるように力を入れて利用率の向上を図る。	

## 【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3月10日～3月31日 【配布枚数】 65枚 【回収枚数】 55枚 【回収率】 84.6% 【調査方法】 アンケートと封筒を配布し、無記名で封筒に入れた上で回収ボックスに入れていただいた。
------	--

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	80%	81.8%	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	75	80	85	90
実績値	92.9	91.4	81.8		

指標2	評価基準	目標	結果	評価
利用率 (1日あたり平均)	A: 78%以上 B: 68%以上～78%未満 C: 68%未満	85%	54.4%	C

#### 指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	80	85	85	85	85
実績値	41.0	54.8	54.4		

指標3	目標	結果	評価
ICTを活用した連携システム構築(メディカルケアステーション等)	運営事務局や検討部会の立ち上げ	町田市内で医療、介護等様々な事業所に関わる167名のグループでMCSによる情報共有を実施し、前倒しで正式運用を開始した。	A

#### 指定期間内における実績

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	MCSの理解及び他事業所との関係構築	MCS研修会実施と他事業所の加入	運営事務局や検討部会の立ち上げ	実際の運営と実施検証を繰り返しながら修正	正式運用
実績値	MCS導入事業所の定例会に参加し、MCSの理解及び関係構築を行った。	MCSの説明会を実施。医療事業者グループによる情報交換を実施	前倒しで正式運用を開始。		

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	利用者満足度調査結果について、設定した目標を達成しているが、2020年度と比較して9.6ポイント低下した。今後も目標値を達成できるよう利用者満足度の向上に取り組んでもらいたい。 利用率については、2020年度と比較して横ばいの状況となっている。今後も感染症対策を行いながら、利用率向上に向けた取り組みを進めてもらいたい。 また、積極的にICTを活用したメディカルケアステーションについては、前倒しで正式運用が開始されており、今後はシステムを活用したきめ細やかな情報共有に取り組んでほしい。

【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	要支援1～要介護5の方、医療依存度の高い方も受け入れている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	サービス内容を公開していることをパンフレットで確認。	適
施設・設備の運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	定期的な自己評価をしていること自己評価表で確認。	適
	設備機器安全管理・保守点検	機器に応じた点検の実施	貯水槽、昇降機、消防設備、空調設備の点検を実施していることを点検表で確認。	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	紙媒体は鍵付きの棚で管理、電子データはPCのパスワードロックなどのセキュリティ体制をとっていることを事業報告書で確認。	適
	情報公開の制度を周知	利用者等に制度を説明	契約書に記載の上、契約時に口頭での説明を実施していることを契約書及び事業報告書で確認。	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	苦情相談マニュアルに沿った対応を実施していることを受付表で確認。	適
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	重要事項説明書に窓口を記載の上、契約時に口頭での説明を実施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	防災訓練を年2回実施したことを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	年間計画に沿ってプライバシー保護や身体拘束禁止など各種研修を実施していることを計画表と研修記録シートで確認。	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	エアコンの温度調節やサーキュレーターの活用し、経費を縮減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	節電節水に関する掲示物、コスト削減について全体会議にて職員へ周知していることをヒアリングで確認。	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	新型コロナウイルス感染症の影響により実績なし。	否
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員25名中町田市民が23名であり、割合が92%であることを職員台帳で確認。	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31日にデイサービス高ヶ坂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31日にデイサービス高ヶ坂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>	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が、新型コロナウイルス感染症の影響により実施できなかったものであることを勘案し、「適」とする。

### 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	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	116,737	56,965	119,746	78,497	121,156	85,383	121,156		121,156	
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0		0	
	その他	0	0	0	228	0	361	0		0	
	計	116,737	56,965	119,746	78,725	121,156	85,744	121,156	0	121,156	0
支出	人件費	73,194	47,390	75,081	55,175	75,965	59,790	75,965		75,965	
	維持管理経費	25,263	16,808	26,466	18,622	26,466	18,465	26,466		26,466	
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0			
	その他	0	0	0	0	0	0	0			
	計	98,457	64,198	101,547	73,797	102,431	78,255	102,431	0	102,431	0
総計(収入-支出)	18,280	-7,233	18,199	4,928	18,725	7,489	18,725	0	18,725	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	4.3	3.0	0.2		
負債比率	198.4	1881.0	9087.0		

【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。 2020年度に法人がホールディングス化されたことに伴い、介護サービスを行っている株式会社ツクイが完全子会社化したため純資産が大幅に減少し、負債比率が大幅に増加している。