

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	いきいき生活部いきいき総務課	問合せ先	042-724-3291
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	投書された内容から、利用者ニーズの把握及び対応を行った。意見箱の認知度は50%を超えた。
ノルディックウォーキング事業の実施	2023年度	施設内での実施に加え、2022年度から新たに、地域の高齢者向け講習会を開始した。
掲示板設置による地域住民への情報発信	2023年度	デイサービスの活動や空き状況、職員採用に関する内容を掲示し、情報発信を行った。

3. 昨年度の課題

内容	利用者アンケートの回収率の向上に加え、利用者満足度や利用率の早急な改善に向けた取り組みを行う。
----	---

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」について、ノルディックウォーキングは地域の高齢者向け講習会を開始したことにより参加者が増加し、掲示板による情報発信については職員採用に繋がるなど、取り組みの成果が出始めている。 「3.昨年度の課題」への対応状況について、利用者アンケートの回収率は改善したが、新型コロナウイルス感染症の影響により活動が制限されたため、利用者満足度及び利用率が低下した。 2023年度に向けては、低下傾向にある利用者満足度や利用率について、早急な改善に向けた取り組みを行ってほしい。	
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)	地域貢献への取り組みを強化している。買い物支援を隣接の団地で月に1回実施している。また、坂の多い町会の高齢者向けにも月1～2回の買い物支援を開始した。 ノルディックウォーキングは施設内にデイサービス利用者向けのコースを整備して実施しているが、2022年度からは地域の高齢者向けに月1回の講習を開始し、1回につき7～10名ほどの方が参加した。また、2023年度は、地域を広げた講習会を年に数回、老人会と協力して開催する方向で検討している。 満足度調査アンケートの満足度が昨年度より1ポイントダウンした。昨年に続きコロナ禍で外部ボランティア等の訪問が無かったことや、カラオケ、ゲームを控えたこと等が影響していると考え。本格的な機能訓練を開始するなどしたが、さらに創意工夫が必要であり、満足度の回復に努めたい。	

## 【評価対象年度 2022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	<b>【調査期間】</b> 2023年3月6日～3月25日 <b>【配布枚数】</b> 61枚 <b>【回収枚数】</b> 50枚 <b>【回収率】</b> 82.0% <b>【調査方法】</b> 回収用封筒に入れて配布し、無記名で回収ボックスに投函してもらう。
------	---

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	95%	85.7%	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	86.7	85.7	

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	90%	66.0%	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	70.3	66.0	

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	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	70	75	80	85	90
実績値	29.3	41.7	45.0	54.4	

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
<b>B</b>	<p>課題となっていた利用者満足度調査の回収率は7ポイント増加し、改善が見られた。</p> <p>利用者満足度及び利用率については、新型コロナウイルス感染症対策として活動が制限されているため、どちらも減少している。活動制限がある中でも実施可能な取組みを引き続き模索してほしい。</p> <p>意見箱の認知度については9.4ポイント増加し、徐々に認知度が高まってきている。2023年度はより積極的な周知を行い、B評価を目指してほしい。</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 2022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	定員に達していなければ、施設利用希望者を順番に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	ホームページやパンフレット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・管理の運営方針	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、相談窓口の周知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報告及び記録で確認。	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	待機電力のカットや生ごみの肥料化など、経費縮減の取り組みを行っ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	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	要求水準である実習生の受入れ等はなかったが、地域貢献の取り組みとして町会と連携した買い物支援を実施した。	否
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員31名中26名が町田市民であり、割合が83.9%であることを職員名簿で確認。	適

【評価対象年度 2022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。	2023年1月26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。	2023年1月26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	「地域教育機関等との交流」の項目において、実習生等の受入れはなかったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点によるものであることや、地域貢献の取り組みとして、地域の町会と連携し、月に1度の買い物支援(車、運転手の無償提供)を実施したことなどを考慮し、「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	2019		2020		2021		2022		2023	
	予算	決算								
収入	指定管理料	0	0	0	0	0	0	0	0	
	利用料金	56,900	56,838	58,000	54,826	59,050	51,171	59,550	47,892	60,500
	自主事業	0	2	0	0	0	0	0	0	0
	その他	4,300	4,334	4,380	4,019	4,400	3,773	4,450	3,586	4,500
	計	61,200	61,174	62,380	58,845	63,450	54,944	64,000	51,478	65,000
支出	人件費	36,500	43,605	36,750	41,115	37,000	42,613	37,250	41,818	37,500
	維持管理経費	13,002	15,202	13,287	16,774	13,435	16,693	13,595	13,119	13,890
	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	49,502	58,807	50,037	57,889	50,435	59,306	50,845	54,937	51,390
総計(収入-支出)	11,698	2,367	12,343	956	13,015	-4,362	13,155	-3,459	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	3.6	-10.3	
負債比率	105.8	106.7	42.2	183.0	

【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
適	指定管理事業は赤字が継続しているが、概ね適切に運営できていた。経常利益率の低下及び負債比率の上昇については、機械浴の一括購入や居宅介護事業における収入減が要因となっている。