【評価対象年度　2023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	つくし野デイサービスセンター		
施設概要	【所 在 地】 町田市つくし野二丁目21番11号　市立つくし野小学校内 【開設年月】 1998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30分～17時 【建物面積】 213.00㎡ 【建物内容】 機能訓練室（84.9㎡）、食堂（18.5㎡）、相談室（1室） 【建物構造】 鉄筋コンクリート造 3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	いきいき生活部いきいき総務課	問合せ先	042-724-3291
施設ホームページURL	http://machidafsk.sakura.ne.jp/day-service/d-tukushino/index.html		

(2)指定管理者

指定管理者名	社会福祉法人　町田市福祉サービス協会	法人番号	8012305000427
指定管理者所在地	町田市森野四丁目8番39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17項に規定する地域密着型通所介護 ・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	■該当　□併用　□非該当	選考方法	■公募　□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
自主事業による地域貢献	2023年度	つくし野小1年生及び学童保育クラブとの交流会を実施した。
QOLを高める『食』の提供	2023年度	利用者、介護者の方へ食の満足度調査を実施した。
独自の機能訓練や体力測定による介護予防、自立支援の促進	2023年度	年3回の体力測定を実施し、結果の集計を行った。

3．昨年度の課題

内容	利用率の向上を図るとともに、利用者満足度調査の回収率向上を目指す。

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、各種取組みを継続し、適切な進捗が確認できた。食の満足度調査は指定期間を通して非常に高い満足度を維持していた。 「3..昨年度の課題」への対応状況について、利用率は4.9ポイント低下した。利用者満足度調査は回収率が上昇したものの、市が設定する目標値の70%には届かなかった。 「5.サービスの質に関する評価」について、利用者満足度及び食の満足度の指標では昨年度と同様、非常に高い評価を得られている。指定期間中の利用者満足度平均は98.9%であり、これは指定管理者が運営する市内の高齢者在宅サービスセンターで最も高い値となっている。 次期指定期間の初年度である2024年度に向けては、引き続き利用率の向上を図るとともに、利用者満足度調査の回収率向上を目指してほしい。	
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）	利用率向上は達成できませんでした。今年度の居宅介護支援事業所への営業訪問は前年度に比べ大幅に件数を伸ばし、結果契約数も増加しましたが、病気やケガ等の理由で利用が長く続かなかった件数がとても多かった事も原因の1つと考えます。来年度に向けては営業訪問件数を更に増やし、ケアマネジャーとの信頼関係を構築する事で新規利用者の獲得につながればと考えています。 利用者満足度調査の回収率向上は達成出来ました。食の満足度調査の集計結果については調理スタッフの入れ替わりが続いた上半期は安定した体制で運営できなかった時期があった事を考えればとても良い数値であると考えます。	

【評価対象年度　2023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】 2023年9月1日～9月20日 【配布枚数】 39枚 【回収枚数】 25枚 【回収率】　64.1% 【調査方法】 利用者・家族へ郵送や直接配布し、回収ポストを用意し集計分析を行った

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	84%	100.0%	A

指定期間内における実績（単位：%）					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	81	82	83	84	85
実績値	100.0	94.4	100.0	100.0	100.0

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	81%	70.1%	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	80	81	81	82
実績値	73.9	62.2	67.5	75.0	70.1

指標3	評価基準	目標	結果	評価
事業所で提供している食事・おやつの満足度 （アンケートで最高評価を選択した利用者の割合）	A:85%以上 B:70%以上～85%未満 C:70%未満	85%	96.0%	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	83	84	85	86
実績値	95.8	ー	100.0	100.0	96.0

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	概ね要求水準どおりである。 利用者満足度調査の回収率は昨年度から4.1ポイント上昇したが、目標の70%には至らなかった。利用者満足度は昨年度に続き100%を達成し、A評価を維持している。 利用率については、営業の成果として契約件数が増加したが、病気やけが等の要因による利用率の低下があり、結果としてC評価となった。 食事に関するアンケートについては昨年度に引き続き非常に高い満足度となっており、独自の取組みが高い評価を得ている。

【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　2023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	介護度で区別せずに平等に利用者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	サービス内容を公開していることを、パンフレット、ホームページ等で確認。	適
施設の運営方針・管理方針	適正な自己評価	定期的な実施	東京都様式の介護サービス事業所等自己点検票で定期的な自己評価を実施していることを確認。	適
	設備機器安全管理・保守点検	機器に応じた点検の実施	受水槽、空調、消防設備など機器に応じた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	紙媒体は施錠できる書庫に保管、電子媒体はPCにパスワードを設定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	契約時に利用者へ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	苦情・要望については苦情対応ガイドラインに基づき、苦情要望受付書を作成及び共有して対応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	契約時に利用者へ制度を説明し、施設に相談連絡先を掲示していることを契約書及び施設内写真で確認。	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	非常災害計画マニュアルに基づき訓練（書面）を実施していることを防災訓練実施記録で確認。	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	年間の研修計画を作成し、研修実施していることを研修等出席報告書等で確認。	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、勤務形態一覧表で確認。	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	送迎ルートの見直し等でガソリン使用量を削減し、消耗品は価格比較して購入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・節水の張り紙を掲示していることを資料で確認。	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	延べ166名（実人数5名）のボランティア、実習生1名を受け入れたことを受入れ表で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員21名のうち町田市民が17名で、町田市民の割合が約81%であることを職員名簿で確認。	適

【評価対象年度　2023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。	2024年2月1日に、指定管理者本部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。	2024年2月1日に、指定管理者本部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
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。

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	0
	利用料金	49,536	45,905	49,536	38,903	49,536	39,702	49,536	44,778	49,536	41,729
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	2,001	1,713	2,001	1,554	2,001	1,333	2,001	1,272	2,001	1,303
	計	51,537	47,618	51,537	40,457	51,537	41,035	51,537	46,050	51,537	43,032
支出	人件費	33,728	32,893	33,728	28,643	33,728	30,435	33,728	33,976	33,728	33,204
	維持管理経費	8,668	6,830	8,668	7,577	8,668	7,408	8,668	7,369	8,668	7,278
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	8,710	7,698	8,710	4,137	8,710	3,192	8,710	4,631	8,710	2,484
	計	51,106	47,421	51,106	40,357	51,106	41,035	51,106	45,976	51,106	42,966
総計（収入−支出）		431	197	431	100	431	0	431	74	431	66

（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	10.3	2.5	−1.8	−2.8	0.7
負債比率	23.4	20.9	19.3	17.9	18.4

【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。 法人の経常収支は黒字化しており、負債比率も問題ない数値であった。