

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	デイサービス森野		
施設概要	【所在地】町田市森野五丁目28番1号 【開設年月】1999年6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30分 【建物面積】200.29㎡ 【建物内容】食堂及び機能訓練室(89.187㎡)、相談室(1部屋)、和室(1室)、トイレ(3室)、調理室(1室)、倉庫(1室)、風除室 【建物構造】鉄筋コンクリート造 4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	https://kaedenokaze.com/service/facility?sid=103		

(2)指定管理者

指定管理者名	株式会社 風の風	法人番号	5012301008294
指定管理者所在地	神奈川県横浜市神奈川区鶴屋町3-32-13 第2安田ビル3階		
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
社会的自立支援アウトカム尺度(SIOS)を用いた目的のケアの実施	2023年度	身体機能の低下が50%近くあるも、活動や参加については70%近くの方が改善維持することができている。
サービス内容の公開及び情報提供	2023年度	本年度でのパンフレットなどの更新は行わなかったが、サービス内容についてわかりやすく説明を行い、稼働率も向上することができている。
地域住民向けの各種教室・セミナーの実施	2023年度	未実施

3. 昨年度の課題

内容	未実施となった地域貢献の項目について、感染症対策を継続し、地域教育機関等との交流が取れる方法について引き続き検討を行う。
----	--

4. 総合評価及び所見

総合評価	C	【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、SIOSを用いた目的のケアの実施については、維持改善率が昨年度から低下したが、改善維持できている項目もあるため、今回の結果について分析し、今後の取り組みに生かしてほしい。 「5. サービスの質に関する評価」については、利用者満足度調査の回収率が大幅に上昇した。利用率についても昨年度から上昇し、指定期間を通して順調に利用率を伸ばしていることを確認できた。 「3. 昨年度の課題」及び「6. 業務履行状況の確認」では地域貢献の項目で未実施の項目があった。次期指定期間の初年度である2024年度に向けては、未実施となった地域貢献の項目について、感染症対策を施したうえで地域教育機関等との交流が取れる方法について引き続き検討してもらいたい。	
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)	地域貢献について未実施となってしまった。急な管理者交代で職員体制を整えたが、その後は風の風グループ全体での人材不足となり施設間のヘルプや派遣職員の依頼など、利用者へのサービス提供を行うことで手一杯となってしまった。来年度については、地域住民向けの体操教室を定期的に開催できるような人員確保やオペレーションを見直す。 サービスの質について、目標数値には届かなかったが、昨年に近い数値を維持することができた。サービスの質の維持やSIOSによる目的のケアを実施することができたことによって、利用率は昨年よりも向上することができていると分析している。	

【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】	2024年3月18日～3月28日
	【配布枚数】	81枚
	【回収枚数】	72枚
	【回収率】	88.9%
	【調査方法】 手渡しにより調査票を配布し、施設内に回収BOXを設置しアンケート用紙を回収。ご自身で回収BOXへ投函することが難しい方については、職員が代理で投函する。	

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	99%	93.7%	A

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	95	99	99	99	99
実績値	79.5	89.1	92.2	95	93.7

指標2	評価基準	目標	結果	評価
利用率 (1日あたり平均)	A: 49%以上 B: 39%以上～49%未満 C: 39%未満	95%	74.5%	A

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	90	95	95	95	95
実績値	33.6	49.0	65.4	70.8	74.5

指標3	評価基準	目標	結果	評価
社会的自立支援アウトカム 尺度(SIOS)を用いた目的 的ケアの実施	SIOSスコアの前年度(前回)から の維持改善率 A: 90%以上 B: 80%以上～90%未満 C: 80%未満	90%	53.8%	C

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	90	90	90	90	90
実績値	52.8	47.4	66.7	58.8	53.8

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。 利用者満足度調査については、昨年度から回収率が18.2ポイントと大幅に上昇している。また、利用者満足度は昨年度から1.3ポイント低下したが、A評価を維持できている。 利用率についても、昨年度から3.7ポイント上昇してA評価を維持している。 SIOSを用いた取組については、昨年度から維持改善率が悪化しており、上昇に転じさせるための分析を行ってほしい。

【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 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	介護度や重症度で区別を行わず、希望者全てを受入し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	パンフレット・ホームページ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・設備の管理運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	東京都の自己点検票を用いて定期的な自己評価を行っていることを、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	自動ドア、厨房機器、空調など機器に応じた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	紙媒体は施錠させた書庫で保存、電子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	マニュアルに基づき要望・苦情等報告書を作成し、会議で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	運営規定に基づき、年2回の避難訓練を実施している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	賠償責任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	年間計画書を作成して、事業所研修を実施していることを研修資料及び事業報告書で確認。	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	節電節水に関する取り組みや消耗品は価格比較の実施で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	節電節水について施設内に掲示し、朝礼や定例会議で職員に周知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	未実施であることを事業報告書で確認。	否
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員10名中町田市民が6名であり、町田市民の割合が60%であることを職員台帳で確認。	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5日に楓の風グループ本部にて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5日に楓の風グループ本部にて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
否	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。 【改善が求められる点】 実習生や仕事体験・ボランティアの受入について、新型コロナウイルス感染症の影響により、昨年度に引き続き未実施であった。新型コロナウイルス感染症対策を施したうえで地域教育機関等との交流が取れる方法について検討してもらいたい。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

単位:千円

年度 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	0
	利用料金	30,510	22,365	42,793	33,952	42,793	45,968	42,793	50,376	42,793	53,488
	自主事業	0	0	0		0	0	0	0	0	0
	その他	20	0	20	0	20	500	20	0	20	200
	計	30,530	22,365	42,813	33,952	42,813	46,468	42,813	50,376	42,813	53,688
支出	人件費	17,788	25,075	19,004	24,346	19,193	27,979	19,386	31,044	19,579	31,366
	維持管理経費	9,315	7,911	10,140	7,188	10,241	7,728	10,343	8,115	11,153	7,822
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	696	920	696	802	698	1,275	700	1,248	700	1,255
	計	27,799	33,906	29,840	32,336	30,132	36,982	30,429	40,407	31,432	40,443
総計(収入-支出)		2,731	-11,541	12,973	1,616	12,681	9,486	12,384	9,969	11,381	13,245

(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	0.4	2.7	-6.1	-1.1	-5.8
負債比率	448.0	852.6	11817.3	-20288.8	33.4

【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。 指定管理者本部の負債比率は、2016年に投資を受けた政府系投資ファンドから株式の買い戻しを行ったため、計画通り適正な数値に改善した。