

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	玉川学園高齢者在宅サービスセンター		
施設概要	【所在地】町田市玉川学園三丁目35番1号 【開設年月】2000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45分～17時 【建物面積】1,383.00㎡ 【建物内容】食堂(110.14㎡)、機能訓練室(100.03㎡)、会議室(1室) 【建物構造】鉄筋コンクリート造 地上2階地下1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	https://www.ohmikai.com		

(2)指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人 桜実会	法人番号	5012305000371
指定管理者所在地	町田市玉川学園三丁目35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8条第18項に規定する認知症対応型通所介護 ・法第8条の2第13項に規定する介護予防認知症対応型通所介護 ・法第115条の45第1項第1号口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
利用者の要望に応じて個別化した活動の展開	2023年度	コロナ禍による中断、活動の見直しがあったが、利用者の希望をもとに5年間で7種類の新たなプログラムを開始した。
近隣児童館との定期的な交流	2023年度	近隣児童館代表と打ち合わせを継続し、2023年度から定期的な交流を開始した。
処置室(隔離室)の設置	2020年度	2020年度達成済

3. 昨年度の課題

内容	利用者満足度調査の回収率及び利用率の向上を課題として取り組む。
----	---------------------------------

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」について、新型コロナウイルス感染症の影響を受けつつも、指定期間内に7種類のプログラムを開始し、目標を達成できている。また、近隣児童館との交流は開始が遅れていたが、2023年度からの実施が確認できた。 「3.昨年度の課題」への対応状況について、利用者満足度調査は2022年度の回収率を下回ったため、改善を指示した。利用率は目標値に達していないが、改善傾向であることが確認できた。 「5.サービスの質に関する評価」について、利用者満足度は非常に高い満足度を維持しており、今後も利用者の希望に沿ったサービス提供を行うことを期待したい。 次期指定期間の初年度である2024年度に向けては、引き続き利用者満足度調査の回収率及び利用率の向上を課題として取り組んでほしい。	
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)	アセスメント時だけでなく、日ごろから利用者一人一人のデイサービスへの希望を聞き、それをもとに活動プログラムを拡充していくことで、より個別的な活動を展開、利用者の活動性を高めることで満足度の向上、心身の健康維持に努めた。コーラスをはじめとした特徴的な活動は、デイサービス玉川学園のならではのプログラムとして浸透しつつある印象で、それらを目的に利用を希望される声もあり、利用率の向上につながっていると考える。満足度調査について、2023年度は「食事嗜好調査」と同時に配布を行い、一括して回収できるように工夫したが、どちらか片方みの回答、返却も散見され、結果としては昨年度と比較し若干の回収率の低下となった。次回は、より見やすくアンケート紙面を工夫、また、お渡しする際の封筒に内容物、締め切りを明記するなどし、回収率の向上を図る予定である。	

【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	<p>【調査期間】 2024年1月15日～1月31日</p> <p>【配布枚数】 155枚</p> <p>【回収枚数】 104枚</p> <p>【回収率】 67.1 %</p> <p>【調査方法】 調査票を手渡しまたは郵送。施設内の回収ボックスまたは手渡しで回収。</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	90%	97.8%	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	85	90	90	92
実績値	97.2	95.9	89.8	97.5	97.8

指標2	評価基準	目標	結果	評価
利用率 (1日あたり平均)	A: 86%以上 B: 76%以上～86%未満 C: 76%未満	84%	60.2%	C

指定期間内における実績(単位: %)

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	83	83	83	84	85
実績値	76.0	57.2	54.2	58.0	60.2

指標3	目標	結果	評価
利用者の要望に応じて個別化した活動の展開	新型コロナウイルスに配慮しつつ、利用者の希望から新たな活動を開始する。	2023年度は新たに2種類の活動を開始し、5年間で計7種類の新たな活動を開始した。定期的な検討に基づき、利用者の希望を具体化してアクティビティを拡張することで、利用者の活動性を引き出すサービス提供を行うことができた。	B

指定期間内における実績

年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標	仕組みづくり	仕組みづくりと運用	運用と見直し	活動の開始	継続と見直し、評価
実績	仕組みづくり	仕組みの見直し	仕組みづくり	活動の開始	継続と見直し、評価

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	<p>概ね要求水準どおりである。</p> <p>利用者満足度調査結果について、回収率は2.9ポイント低下し、調査前に設定した回収率の目標70%を下回った。</p> <p>利用者満足度は0.3ポイント増加し、A評価を維持している。</p> <p>指標2については2.2ポイント上昇したが、目標値が達成できずC評価となった。</p> <p>指標3については新たに活動を開始するとともに、指定期間の総括を行った。今後も利用者の要望をくみ取り、きめ細やかなサービス提供を行ってほしい。</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 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	希望者全ての受入に努め、要介護3以上の方の割合が延べ32.9%であ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、広報誌、ホームページなど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
施設・設備の運営方針	適正な自己評価	定期的な実施	東京都の介護サービス事業所等自己点検票で自己評価を実施していることを自己点検表で確認。	適
	設備機器安全管理・保守点検	機器に応じた点検の実施	エレベータ、自動ドア、電気設備、消防用設備、受水槽等の定期点検を実施していること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	個人情報は鍵付きのキャビネットに保管し、パソコンには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	契約時に利用者へ制度を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・要望について書面を用いて共有していることを、苦情・要望報告書で確認。	適
	苦情の発生抑制のための対策	相談窓口の周知	契約時の説明及び施設内広報紙を用いて周知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	消防計画に基づき、月に1度の訓練を行っていることを訓練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	年間計画書を作成し、研修を実施していることを研修年間予定表及び研修受講報告書で確認。	適
	適切な人員配置	法令を遵守した人員配置	最低基準以上の適切な人員配置がされていることを事業報告書で確認。	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	電気・ガス・水道等エネルギー使用量の見える化や使用上限の設定により、経費縮減に取り組んでいることを事業報告書及び使用状況分析表で確認。	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ていることを掲示写真で確認。	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	小学校への学習協力、ボランティアを延べ167人受け入れていることを実績資料で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員38名中のうち町田市民が28名であり、町田市民の割合が73.7%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1月23日にモニタリングを実施し、全ての確認項目が「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1月23日にモニタリングを実施し、全ての確認項目が「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	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	123,380	180,707	123,540	144,706	123,910	143,910	124,050	159,021	124,250	163,704
	自主事業	36,100	413	36,200	36	36,250	0	36,300	0	36,400	0
	その他	0	264	0	41	0	35	0	1,245	0	0
	計	159,480	181,384	159,740	144,783	160,160	143,945	160,350	160,266	160,650	163,704
支出	人件費	122,540	136,964	122,630	132,981	122,758	126,873	122,764	127,725	123,033	132,117
	維持管理経費	36,770	32,072	36,895	27,737	37,097	24,025	37,106	28,348	37,097	28,903
	自主事業	0	193	0	20	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0		0	0	0	0	0	0
	計	159,310	169,229	159,525	160,738	159,855	150,898	159,870	156,073	160,130	161,020
総計(収入-支出)	170	12,155	215	-15,955	305	-6,953	480	4,193	520	2,684	

(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	1.4	-3.7	0.1	0.3	0.2
負債比率	9.4	36.4	35.5	35.3	27.7

【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。