

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	本町田高齢者在宅サービスセンター		
施設概要	【所在地】町田市本町田2102番地1 【開設年月】2000年11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30分 【建物面積】999.91㎡ 【建物内容】通所介護事業所(307.45㎡)、厨房(93.31㎡)、トイレ(42.45㎡)、浴室(56.6㎡)、相談室(2室) 【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	https://www.npo-yuwa.com		

(2)指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人 湧和	法人番号	9012305000384
指定管理者所在地	町田市本町田2954番地2 シティークレスト1階101		
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	☒ 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
楽しめる行事の提供とレクリエーション創出サイクルの構築	2023年度	要支援から要介護の利用者が、楽しく安全に機能の維持向上を望めるレクリエーションを開発及び実施し、PDCA管理している。
家族会の開催	2023年度	2023年8月と11月の2回開催した。レクリエーションの体験と、スタッフとの懇談会を実施。家族との交流を更に深めるためにも、家族会は継続して実施していく。
専門的サービスの提供機会の拡充	2023年度	要支援者向けに自費入浴サービスを継続し、利用者需要に対応した。機能訓練の一環として屋外歩行訓練を実施及び継続。ADLの維持向上に貢献。

3. 昨年度の課題

内容	利用率回復へ向けた営業活動の推進及び指標3の目標達成を目指す。
----	---------------------------------

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て実施できていることが確認できた。成果について分析し、次期指定期間の取組みに生かしてほしい。 「3.昨年度の課題」への対応状況について、利用率は営業活動やサービス拡充の成果により6.8ポイント上昇し、B評価を獲得することができた。指標3は改善が確認できたため、結果の分析を行い、今後の取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、利用者満足度と利用率の指標について、最終年度において評価を1段階上げることができている。また、「7.財務・収支状況の確認」においても、経常利益率及び負債比率が改善しており、多くの項目で運営体制の改善が確認できた。 次期指定期間の初年度にあたる2024年度に向けては、引き続き利用率の改善を進めてほしい。	
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)	2022年度の利用者数の減少の影響を打破するべく営業活動やサービス内容を拡充する事により利用者増に結びつける事が出来た。新しいレクリエーションプログラムの開発、半日デイサービス、延長サービス、自費入浴サービス、配食サービスの継続が新たな利用者の獲得に至った。次年度以降も継続していくことにより、更なる成長に繋げていく所存である。 自居宅介護支援事業所は勿論の事、他居宅介護支援事業所に対してサービスの内容、空き情報を広報し、居宅介護支援事業所の介護支援専門員を対象とした見学会や見学時の同行を促し、当事業所を積極的に広報する事で、利用者増を図る。 収支の安定の為に、売り上げ増とともに様々な経費削減を行い、可視化を継続して、職員個々のコスト削減の意識改革にも努める事で、統括的視点でコスト管理に努める。	

【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】 2023年12月12日～12月28日 【配布枚数】 115枚 【回収枚数】 94枚 【回収率】 81.7 % 【調査方法】 アンケート用紙を封筒に入れ利用者連絡用のクリアファイルに個別に入れ配布。ご記入頂いたアンケート用紙を封筒に入れ封をして頂き、来所時にアンケート回収ボックスに入れて頂き回収。調査期間中は随時口頭でのアンケート協力依頼を実施。
------	---

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		88%	88.3%	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	84	86	88	90
実績値	87.8	91.9	91.3	84.1	88.3

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		95%	78.0%	B
指定期間内における実績(単位:%)					
年度	2019	2020	2021	2022	2023
目標値	82	86	91	95	100
実績値	79.0	70.6	73.6	71.2	78.0

指標3	評価基準		目標	結果	評価
デイサービスで楽しみにしている行事や活動がある人の割合	A:90%以上 B:75%以上～90%未満 C:75%未満		88%	83.0%	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	80	85	88	90
実績値	84.2	90.7	88.5	79.5	83.0

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	概ね水準どおりである。 利用者満足度は前年度比で4.2ポイント上昇し、目標値には届かなかったもののA評価を達成した。 利用率については、積極的な営業活動の結果前年度比で6.8ポイント上昇し、B評価となった。 指標3については前年度から3.5ポイント上昇し、B評価ではあるが目標未達成となった。

【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	事業対象者・支援1～2・介護1～5まで全ての方を対象に受け入れていることをホームページで確認。	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、ホームページなどでサービスの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	東京都の自己点検シートを使用し、適正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	機器に応じた点検実施を各種保守点検業者の報告書及び保守点検表で確認。	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	紙媒体は施錠された書棚で保管、セキュリティ対策として外注によるネット監視体制を導入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について、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	苦情の原因分析を行い、全スタッフが統一した対応をできるよう、会議にて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	苦情担当者、第三者委員会、行政窓口について契約時に説明していること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	年2回、自衛消防訓練を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	介護保険・社会福祉事業者総合保険等に加入していることを申込書控えで確認。	適
人的安定性	職員の指導育成	計画的な研修の実施	年間計画を作成して実施していることを新人教育マニュアル、研修計画書及び研修資料で確認。	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	光熱水費等経費削減に向けた取り組みや、電気使用量のモニタリングを行っていることを会議録や作成資料で確認。	適
	職員への周知・啓発	職員への周知・啓発の実施	法人内で掲示による節減状況を周知し、職員に注意喚起をしたことを事業報告で確認した。	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	デイサービスのボランティアを延べ479人受け入れたことを年間実績表で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員20名のうち町田市民が16名で、町田市民の割合が80%であること職員情報一覧で確認。	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22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。	2024年1月22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	各項目について、概ね記録書類が整備されており、適切な履行が確認できた。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

単位:千円

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	101,330	94,375	103,998	93,013	105,940	96,807	108,023	84,851	109,085	95,933
	自主事業	250	998	250	2,095	250	905	250	998	250	361
	その他	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1
	計	101,581	95,373	104,249	95,108	106,191	97,712	108,274	85,849	109,336	96,295
支出	人件費	75,549	77,346	77,559	76,516	79,078	77,644	80,626	63,489	81,416	55,549
	維持管理経費	24,510	19,566	25,081	19,620	25,410	22,262	25,868	29,173	26,054	38,247
	自主事業	65	188	65	23	65	15	65	116	65	175
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	100,124	97,100	102,705	96,159	104,553	99,921	106,559	92,778	107,535	93,971
総計(収入-支出)		1,457	-1,727	1,544	-1,051	1,638	-2,209	1,715	-6,929	1,801	2,324

(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	-1.1	1.1	0.7	-8.8	2.0
負債比率	18.9	54.9	55.5	71.8	66.8

【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に運営できていた。 指定管理者本部の経常利益率は改善し、負債比率も昨年度から5ポイント改善している。