

## 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	デイサービスあいはら		
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/daysservice.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
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	都度意見箱の存在をアピールしたが、利用者の家族にも認識してもらうことが課題である。
ノルディックウォーキング事業の実施	2023年度	月に1度ではあるが、毎回7～10名ほどの参加者と3名の指導員で実施した。
掲示板設置による地域住民への情報発信	2023年度	デイの新聞及びデイの空き状況・職員募集の案内を毎月更新している。

### 3. 昨年度の課題

内容	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、意見箱は利用件数が増加しているが認知率に課題があるため、利用者家族向けの周知も進めてもらいたい。ノルディックウォーキングは定期的実施できていることが確認できた。 「3.昨年度の課題」への対応状況について、利用者満足度、利用率ともに上昇し、改善が確認できた。 「7.財務・収支状況の確認」について、利用率の上昇に伴い、運営施設の収支も改善していることが確認できた。 次期指定期間の初年度である2024年度に向けては、更なる利用率の改善を目指してほしい。	
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)	新型コロナウイルス感染の影響が9月までは顕著であったが、その後は毎週火曜日にデイの紹介や利用状況の案内を今まで接点の無かった事業所を中心に行うようにした。その結果、徐々に認知度が増して一日平均の利用者数増に繋がった。 地域のスーパーマーケットが閉鎖してしまい、高齢者の買い物支援が目玉され始めた。そのような状況を踏まえ、デイでは週4回の移動販売車を招致して利用者の買い物支援をしている。また、地域貢献として2町会と連携して買い物支援を実施。送迎車と運転手を無償で提供し、利用者に喜んでもらっている。 意見箱については引き続き利用者の新鮮な意見を聞ける場ととらえ、利用者のみならず、連絡帳を使ってご家族にもアピールしていきたい。	

## 【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	<b>【調査期間】</b> 2024年3月8日～3月31日 <b>【配布枚数】</b> 71枚 <b>【回収枚数】</b> 59枚 <b>【回収率】</b> 83.1% <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%	90.9%	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	90.9

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%	73.3%	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	73.3

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%	52.5%	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	52.5

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
<b>B</b>	<p>概ね水準どおりである。</p> <p>利用者満足度は直近で低下傾向にあったが、昨年度比で5.2ポイント上昇し、改善が見られた。利用率についても、新規利用者獲得のための営業活動を積極的に行ったことで7.3ポイント上昇した。</p> <p>意見箱の認知度については、認知度が1.9ポイント低下した。利用者アンケートは利用者家族が回答する場合もあるため、利用者家族にも存在をアピールし、活用を続けてもらいたい。</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	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	定期的な自己評価を年に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	賠償責任保険、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	中学生の仕事体験の受け入れに加え小学校、保育園、幼稚園との交流を実施。地域町内会と連携して買い物支援を実施していることを事業報告書で確認。	適
	市民雇用	町田市民の割合が50%以上	職員37名中28名が町田市民であり、町田市民の割合が75.7%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25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25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、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								
収入	指定管理料	0	0	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	52,395
	自主事業	0	2	0	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	4,017
	計	61,200	61,174	62,380	58,845	63,450	54,944	64,000	51,478	65,000	56,412
支出	人件費	36,500	43,605	36,750	41,115	37,000	42,613	37,250	41,818	37,500	38,183
	維持管理経費	13,002	15,202	13,287	16,774	13,435	16,693	13,595	13,119	13,890	11,874
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	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	50,057
総計(収入-支出)		11,698	2,367	12,343	956	13,015	-4,362	13,155	-3,459	13,610	6,355

(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	3.9	3.6	-10.3	0.4
負債比率	105.8	106.7	42.2	183.0	197.4

【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、昨年度比で収支が大幅に改善した。指定管理者本部の収支についても黒字化していることが確認できた。