

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

評価年度

令和2年度

1 基本情報

公の施設名	相模原市立清新デイサービスセンター
指定管理者名	社会福祉法人 智泉会
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
施設設置条例	相模原市立高齢者デイサービスセンター条例
施設の設置目的	在宅の介護を必要とする高齢者に対し、入浴、給食その他のサービスを提供することによって、心身機能の維持向上等を図るとともに、その家族の身体的及び精神的な負担を軽減し、もって高齢者の福祉の増進に関与するため。
施設概要	高齢者が自宅から通い、入浴、食事などの日常生活の世話や機能訓練を受けられる施設 所在地 相模原市中央区清新5-3-1 清新住宅1階 構造 鉄筋コンクリート構造 延床面積 425㎡
施設所管課	健康福祉局 地域包括ケア推進部 高齢・障害者福祉課

2 管理実績

項目（単位）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数合計（人）	6,384	6,523	6,450	6,123	6,215	5,518	
介護報酬等収入（円）			55,482,765	51,956,952	51,644,678	46,477,218	
利用者負担金等収入（円）			10,476,202	10,072,348	10,501,763	10,180,441	
収入総額（円）	66,109,208	66,799,972	65,959,629	62,053,166	62,355,444	68,443,389	
支出総額（円）			60,668,934	57,744,030	79,138,905	62,836,988	

3 成果指標の達成度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
C	・成果指標の達成度は87.5%であり、評価基準によりCと評価した。 ・新型コロナウイルス感染症の流行による影響もある中で、新規契約者数19名は評価できるが、利用率は低下している。引き続き、利用率向上に向け、取り組んでいただきたい。

指標	
指標名（単位）	利用率（%）
指標式と指標の説明	年間利用者数÷（1年間の営業日数×利用者定員数） ※利用者定員数に対する年間の利用割合

項目（単位：%）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
目標値	100.0	100.0	95.0	95.0	95.0	95.0	
実績値（利用率）	91.6	93.6	93.3	88.6	89.6	79.2	
達成度×1.05	91.6	93.6	103.1	97.9	99.0	87.5	

※制度上、定員制限があるため、実績値100%が最大値になります。実績値100%でも目標値95で割ると達成度は105%になり、評価基準上「A」評価となってしまいます。実績値100%の場合に「S」評価とするため、1.05を乗じ、達成度が110%になるように調整しています。

4 事業の実施状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	<ul style="list-style-type: none"> ・事業の実施状況の達成度は100.0%であり、評価基準によりAと評価した。 ・新型コロナウイルス感染症の影響を受け、事業実施数は減少しているが、感染症対策をした上で、多くの利用者に参加いただいている点については評価できる。引き続き、地域の方との交流を含めた活動やイベントの実施に取り組んでいただきたい。

市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
－	－	－	

企画提案事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
夏祭り	8月10日～14日	趣向を凝らしたプレゼントとゲームを提供。 (利用者107名・ご家族2名)	○
清新大運動会	10月12日～16日	昔懐かしい種目を多数用意し、身体機能の向上や維持を目指す。(利用者114名)	○
クリスマス会	12月14日～18日	歌やゲーム、プレゼントを提供。(利用者111名)	○
お花見ツアー	3月26日～31日	座席に配慮するなど新型コロナウイルス感染症対策を行い、車窓にて桜並木の見学を実施。(36名)	○

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
－	－	－	

5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
B	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足度の達成度は98.2%であり、評価基準によりBと評価した。 ・評価項目となっている実績値(満足度)を含め、利用者アンケートの満足度の評価が、全体的に昨年度よりも上回っている点は評価できるが、「送迎時の安全運転」、「笑顔であいさつ」の2項目において、昨年度の評価を下回っているため、改善に取り組んでいただきたい。 ・アンケートの協力依頼文書を添えた第三者機関による調査であることから、調査日の期間中実績のある利用者だけでなく、契約者全員を対象に実施することも可能と考えられる。より多くの方の満足度を把握できる実施方法について、検討していただきたい。

利用者満足度調査

調査手法/サンプル数	公益社団法人かながわ福祉サービス振興会に委託した無記名アンケートを期間中実績のある利用者に40部配布/回収は37部(回収率92.5%)。実績値(満足度)はアンケートによる事業所の総合評価点(実施日:令和2年8月7日)
目標値の基準	令和2年度に実施した相模原市高齢者等実態調査における、デイサービスを含む居宅介護サービスへの満足度の設問に対する「満足」、「おおむね満足」の合計の割合

項目（単位：％）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
目標値	77.0	89.8	89.8	89.8	89.8	89.1	
実績値（満足度）	89.8	93.8	91.8	92.2	86.0	87.5	
達成度	116.6	104.5	102.2	102.7	95.8	98.2	

その他の取組

取組事項	時期	取組内容
アンケートBox	通年	利用者・ご家族・訪問者からの意見を常時募集。玄関に設置。

6 施設の経営状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
B	<ul style="list-style-type: none"> ・経営状況に若干の懸念があり、施設の全体収支は収入が支出を上回っているが、事業収支は支出が収入を上回っているため、評価基準によりBと評価した。 ・市立施設として、拠点区分間における収支が全体収支に大きく影響しないよう検討していただきたい。

施設の収支概要		※直近3年間について記載			(千円)
項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
収入（a）		62,053	62,356	56,740	
介護報酬等		51,957	51,645	46,477	
利用者負担金等		10,072	10,502	10,180	
その他		24	209	83	
支出（b）		57,540	58,788	61,062	
人件費		37,551	36,485	38,000	
事業費		8,610	8,842	8,388	
事務費		11,379	13,461	14,674	
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)		4,513	3,568	-4,322	
自主事業収入（d）		0	0	0	
自主事業支出（e）		0	0	0	
自主事業収支 【(d)-(e)】(f)		0	0	0	
事業活動収支 【(c)+(f)】(g)		4,513	3,568	-4,322	
施設整備等収入（h）		0	0	1,403	
施設整備等支出（i）		154	0	1,775	
施設整備等収支 【(h)+(i)】(j)		-154	0	-372	
その他収入（k）		0	0	10,300	
その他支出（l）		50	20,350	0	
その他収支 【(h)+(i)】(m)		-50	-20,350	10,300	
全体収支 【(g)+(j)+(m)】(n)		4,309	-16,782	5,606	
備考	▽前年度との比較 ・収入の大幅な減はコロナ禍における利用者数減によるもの。 ・その他支出の大幅な減は拠点区分間における支出が無かったことによるもの。 ▽コロナ対策事業補助金 ・県市コロナ対策事業補助金(県:808,500円、市:594,000円)は施設整備等収入に含まれます。				
団体の財務状況	団体本体の経営状況について若干の懸念がある。				

7 管理業務の履行状況

検査方法	市チェックリストに基づき、指定管理者へのヒアリング・現地確認により検査を実施
実施時期	令和2年10月

検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	
危機管理	適正に実施	
人員配置・地元活用	適正に実施	
現金管理	適正に実施	
会計・経理	適正に実施	
情報セキュリティ	適正に実施	
情報公開・個人情報保護	適正に実施	
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	
加点事由	具体的内容	

8 指定管理者の自己評価

・昨年度と比較し利用者697名の減少、利用率2.80人減となってしまいました。職員一丸となり感染症対策を講じケアマネ事業所への毎月の報告やデイサービス通信等で新規利用者の獲得に努力をしましたが、新規利用者19名に対して終了利用者数が27名と上回りました。重度者で週5回利用の方が4名含まれており利用率を回復することは出来ませんでした(重度の方ほど複数回利用し、その後在宅が厳しくなり入所、もしくは死亡された)。しかし中重度者の割合が昨年度38%、今年度45%と昨年を上回っており、中重度者の通所利用希望の高さを感じ、市立デイサービスセンターの責務を痛感しながらサービス提供に励みました。

・また、職員においても異動なく安定したサービス提供に取り組むことが出来、初任者研修受講者1名を送り出すことが出来ました。

・自主事業の一環である地域交流や園児との交流は残念ながら新型コロナウイルス感染症予防から中止をしました。地域交流室の貸し出しにおいても、玄関・トイレ等共用スペースが重複するため貸出を断念しました。

9 所管課意見

・新型コロナウイルス感染防止対策を徹底した上で、見学希望者延べ34名受け入れるなど、新規利用者確保に向けた取組、また初任者研修資格を1名取得するなど、職員研修の取組も評価できる。

・利用者満足度調査において、「これからも、現在の事業所を利用していきたい」の間に73%が「非常にそう思う」と回答しており、利用者との良好な関係性が窺える。引き続き利用者の満足度向上に向けて努力してほしい。

10 選考委員会意見

・新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用者数の低下や感染防止対策のために事業が中止になるなど、デイサービスの運営において、非常に苦労した1年だったと考えられる。この状況に慣れることなく、利用者数が戻ってきた時に質の高いサービスができるよう職員研修の実施等していただきたい。

・利用者満足度調査については、調査日の利用者にはしか調査を行っていない。契約者全員に調査を行うなど、幅広い利用者からの意見を聴き、よりよい施設運営に役立てていただきたい。

・アンケートBOXへの意見や反映状況について次年度以降は報告いただきたい。

・利用者満足度調査でいただいた自由意見は、是非、前向きに受け止め、改善点は改善し、その結果を公表していただきたい。そういった姿勢が、利用者から高い評価をいただくことに繋がり、結果として利用者の満足度の向上にも資するため、よろしくお願いいたします。

・昨年度のモニタリングにおいて、事業報告書の構成や記載内容について意見したが、改善が見られていない。事業計画書と事業報告書が対になるように作成いただきたい。

・地域包括ケアの推進を図る上でも、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえた上で、ボランティア等の住民福祉活動による支援、交流活動を積極的に導入して下さい。

・新型コロナウイルス感染症がいまだ終息をしない現在、高齢者施策の方々に感謝いたします。これからも利用者が楽しくサービスが利用できますようお願いします。

総合評価（自動判定）

B

(55/100)

