

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	相模原市立星が丘デイサービスセンター
指定管理者名	社会福祉法人 上溝緑寿会
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關与するため。
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 相模原市中央区星が丘4-9-1 星が丘住宅1階 構造 鉄筋コンクリート構造 延床面積 594㎡
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）	5,968	6,023	5,868	6,260	6,107	5,612	
介護報酬等収入（円）			45,264,439	47,026,142	47,068,633	43,528,121	
利用者負担金等収入（円）			9,050,716	10,721,948	10,602,420	9,984,781	
収入総額（円）	53,674,274	53,273,995	54,355,166	58,610,612	57,808,948	54,617,448	
支出総額（円）			54,092,035	55,616,569	57,279,244	59,638,778	

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80.2%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利用控えや利用者の施設入所・入院等により利用率が低下しているが、引き続きサービス内容だけでなく、利用の効果等をケアマネを通じてPRLし、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）	64.2	65.0	75.5	81.2	79.3	72.6	
達成度×1.05	64.2	65.0	83.4	89.7	87.6	80.2	

※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対策に伴い、事業実施数は減少しているが、引き続き、地域の方との交流を含め、利用者が満足できる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
納涼祭	8月	新型コロナウイルス感染症を考慮して職員のみで6日間に渡り、やきそば等の出店や射的等の遊戯を開催。参加利用者112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
A	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足度の達成度は103.8%であり、評価基準によりAと評価した。 ・今後とも利用者のニーズに合ったサービス提供が行われるよう、利用者の意見や要望に真摯に対応していただきたい。 ・昨年度に第三者評価の検討について意見したが、実施には至っていない。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	法人独自の無記名アンケートを期間中実績のある利用者に55部配布/回収は49部（回収率89.1%）。実績値（満足度）はアンケート内の「事業所のサービス全体への満足度」に関する設問に対する「全体的にとて満足である」、「全体的に満足である」の無回答を除いた有効回答数における合計の割合
目標値の基準	令和2年度に実施した本市の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）	80.0	97.6	100.0	100.0	90.0	92.5	
達成度	103.9	108.7	111.4	111.4	100.2	103.8	

その他の取組

取組事項	時期	取組内容
意見箱の設置	通年	デイサービス正面玄関内に意見箱を設置し、地域住民、利用者より意見を受け付けている。

6 施設の経営状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
C	<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、事業収支ともに支出が収入を上回っているため、評価基準によりCと評価した。 ・市立施設として、拠点区分間における収支については明確にしていきたい。

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）		57,872	57,809	54,439	
介護報酬等		47,026	47,069	43,528	
利用者負担金等		10,722	10,602	9,985	
その他		124	138	926	
支出（b）		51,141	53,783	56,957	
人件費		33,411	34,150	36,100	
事業費		10,058	8,450	10,756	
事務費		7,672	11,183	10,101	
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)		6,731	4,026	-2,518	
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)		6,731	4,026	-2,518	
施設整備等収入（h）		0	0	179	
施設整備等支出（i）		261	261	444	
施設整備等収支 【(h)+(i)】(j)		-261	-261	-265	
その他収入（k）		738	0	0	
その他支出（l）		4,214	3,235	2,237	
その他収支 【(h)+(i)】(m)		-3,476	-3,235	-2,237	
全体収支 【(g)+(j)+(m)】(n)		2,994	530	-5,020	
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。 ・人件費の増はコロナ禍における応援職員1名分。 ・その他支出の減は拠点区分間における支出減によるもの。 ▽コロナ対策事業補助金 ・県、市コロナ対策事業補助金(県:713,038円、市:160,700円)は収入(その他)に含まれます。また 県コロナ対策事業補助金(県:178,962円)は施設整備等収入にも含まれます。				
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

定員25名に対し平均利用者数18.2/日と利用数が伸びていない。年度前半では新型コロナウイルス感染拡大に伴う利用控えが目立ち、年度後半では利用回数が多いご利用者複数名が入院や施設入所により利用終了となったことが大きな要因と考えられる。また、新型コロナウイルス感染予防を考慮して、外出行事の中止や、ボランティアをはじめとした地域交流を行うことができない状況での運営を継続した1年となりました。今後に向けては感染症対策を継続しながら、新規利用者を安定的に確保することと、中重度者の複数回利用を無理なく勧めることにより、稼働率の向上と在宅生活支援を行っていくことが目標であり、今後さらなる中重度化や人材不足等に対応できるためシステムの変更や介護支援専門員との密な連携が必要であると考えられる。

9 所管課意見

・対象者2人の認知症ケアプログラムの実施や、リモートを含めた外部研修に参加し、介護技術の向上に努めた点は評価できる。引き続き、認知症ケアプログラムの実施数増加、介護技術向上に取り組んでいただきたい。
・利用者満足度調査において、昨年度に引き続き「3.全体的に満足しているが、一部改善してほしい点がある」を選択された方がいるため、原因を究明し、改善に努めていただきたい。また自由記述欄を設け、選択肢以外の意見を伺えるように調査項目について検討していただきたい。

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。
・利用者満足度調査は、昨年度も第三者評価の検討について意見している。法人の自己評価だけでは汲み取れない意見もあると考えられるので、引き続き第三者評価を検討していただきたい。
・意見箱への意見や反映状況について次年度以降は報告していただきたい。
・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。
・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)

