

## ■ 指定管理者制度導入施設 最終評価シート ■

### 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因与するため。
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 延床面積：431.68㎡（機械室除く） 主な施設：作業及び日常動作訓練室、浴室、食堂、相談室、会議室、ボランティア活動室 構造：鉄筋コンクリート造 開所時間：午前8時30分から午後5時まで 休所日：日曜日及び年末年始（12月30日から1月3日まで） 定員数：25名
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）	5,868	6,260	6,107	5,612	4,923
介護報酬等収入（円）	45,264,439	47,026,142	47,068,633	43,528,121	37,826,063
利用者負担金等収入（円）	9,050,716	10,721,948	10,602,420	9,984,781	9,180,356
収入総額（円）	54,355,166	58,610,612	57,808,948	54,617,448	47,620,485
支出総額（円）	54,092,035	55,616,569	57,279,244	59,638,778	62,653,754

### 3 成果指標の達成度

評価(5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点
	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>D</b>		<b>5</b>

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（%）	95.0	95.0	95.0	95.0	95.0
実績値（%）	75.5	81.3	79.3	72.6	64.1
達成度（%）	79.5	85.6	87.6	80.2	70.8

※ 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。この点を勘案し、平成29年度は「C」、平成30年度は「B」評価としています。令和元年度以降は実績値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)	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	評価点 (20点満点)	評価点
			A	A	A		15

##### 企画提案事業

主な事業名	内容等	効果等
機能訓練外出	お花見や初詣など季節に応じた外出	各年度数種類を数日開催し、利用者計186名が参加(令和元年度79名、令和2年度実施なし、令和3年度107名)
納涼祭	盆踊り、射的などの遊戯を楽しむ	令和元年度、令和2年度は6日、令和3年度は1日開催し、利用者計249名、ボランティア109名が参加(令和元年度226名(ボランティア109名含む)、令和2年度112名、令和3年度20名)
運動会	パン取り競争、大玉転がし、応援合戦、鈴割りなどの競技	令和3年度は数日開催し、利用者計99名が参加
年忘れ演芸会	職員によるトーンチャイム演奏会やクリスマスゲームに参加	令和3年度に数日開催し、利用者計97名が参加

##### 自主事業

主な事業名	内容等	効果等
星が丘カフェ	星が丘地域包括支援センターと協力し、地域の方と交流の機会を確保	令和元年度に週1回開催し、毎回3名前後が参加(令和2年度、令和3年度は実施なし)
ラジオ体操	平日の朝8:30~のラジオ体操の場を提供	令和3年7月以降の集計では、実施日数176日で1,208名が参加

## 5 利用者の満足度

評価(5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点
	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>		<b>15</b>

### 利用者満足度調査

調査手法	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配布回収。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「全体的にとても満足である」、「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	本市の高齢者等実態調査(令和元年度までは平成28年度に実施した調査、令和2年度からは令和2年度に実施した調査)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(%)	89.8	89.8	89.8	89.1	89.1
実績値(%)	100.0	100.0	90.2	92.5	90.5
達成度(%)	111.4	111.4	100.5	103.8	101.5

### 利用者意見の把握に資するその他の取組

主な取組事項	取組内容
アンケートBOX	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。

### 利用者意見に対する対応

主な意見	対応内容
活動プログラムの充実希望	・活動の内容アンケート実施済(対象:職員) ・活動の内容によっての効果の違いや活動時の職員の関わり方についての勉強会の実施
デイサービスで過ごし方の自己選択	毎朝のタイミングで一日の過ごし方『まったりのんびり』『体を動かしたい』などの意向を職員と関わりながら会話の中から拾い上げています。

## 6 施設の経営状況

評価(5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点
	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>S</b>	<b>C</b>	<b>C</b>		<b>9</b>

### 施設の収支概要

(千円)

項目	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
収入 (a)	54,355	57,872	57,809	54,439	47,531
介護報酬等	45,264	47,026	47,069	43,528	37,826
利用者負担金等	9,051	10,722	10,602	9,985	9,180
その他	40	124	138	926	525
支出 (b)	49,813	51,141	53,783	56,957	58,630
人件費	32,469	33,411	34,150	36,100	39,559
事業費	9,863	10,058	8,450	10,756	10,984
事務費	7,481	7,672	11,183	10,101	8,086
その他	0	0	0	0	1
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)	4,542	6,731	4,026	-2,518	-11,099
自主事業収入 (d)	0	0	0	0	0
自主事業支出 (e)	0	0	0	0	0
自主事業収支 【(d)-(e)】(f)	0	0	0	0	0
事業活動収支 【(c)+(f)】(g)	4,542	6,731	4,026	-2,518	-11,099
施設整備等収入 (h)	0	0	0	179	0
施設整備等支出 (i)	17	261	261	444	523
施設整備等収支 【(h)-(i)】(j)	-17	-261	-261	-265	-523
その他収入 (k)	0	738		0	89
その他支出 (l)	4,261	4,214	3,235	2,237	3,501
その他収支 【(k)-(l)】(m)	-4,261	-3,476	-3,235	-2,237	-3,412
全体収支 【(g)+(j)+(m)】(n)	264	2,994	530	-5,020	-15,034
備考	・令和元年度、2年度の事業活動収支の大幅な減はコロナ禍による利用者数減と人件費増によるもの。				

## 7 管理業務の履行状況

検査項目	確認結果				
	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
管理業務			適正に実施	適正に実施	適正に実施
危機管理			適正に実施	適正に実施	適正に実施
人員配置・地元活用			適正に実施	適正に実施	適正に実施
現金管理			適正に実施	適正に実施	適正に実施
会計・経理			適正に実施	適正に実施	適正に実施
情報セキュリティ			適正に実施	適正に実施	適正に実施
情報公開・個人情報保護			適正に実施	適正に実施	適正に実施
市への報告事項・事前承認等			適正に実施	適正に実施	適正に実施
加点の有無			適正に実施	適正に実施	適正に実施
主な加点内容			無	無	無

## 8 指定管理者の自己評価

- ・平成30年度、令和元年度をピークに以降収入は減少していますが、一方支出は上昇しその後横ばいを継続しています。そのため経営状態も赤字状態となっており、既存の利用者については、コロナウイルス等の影響もあり利用控えや活動中止による利用者の重度化の進行、人件費の上昇や経年劣化による設備維持費の上昇など厳しい経営が継続しています。改めて在宅サービスの必要性を高く感じた期間ではありますが、一方、競合多数の状況下で、どのように生き残るか差別化を図って行くかの難しさを感じています。
- ・今後に向けては、認知症や生活活動に特化したデイサービスの活動内容など、サービス内容のアップデートを図り、地域の方、介護支援専門員の方など事業関係者に広く知っていただけるような広報活動への取り組みや直接雇用の人材確保などに取り組んでいきます。
- ・認知症ケアについては、5年間で16名の方に対し実践しておりますが、一人一人の間取りなどに時間を要してしまうことやコロナ禍での感染対策等で対象者数の増加ができていません。

## 9 所管課意見

- ・新型コロナウイルス感染症の流行により、デイサービスセンターの運営、利用者確保は非常に困難な状況であったと考える。成果指標の目標値は低下したものの、中重度の利用者を受け入れていただいたことは感謝したい。
- ・指定管理期間を通じて、施設設置の目的に沿いデイサービスセンターを管理運営したこと、高齢者の心身機能の維持向上等を図るための事業を実施したことは評価できる。
- ・次期指定管理期間においては、市立施設として利用率を意識しながらも、中重度の積極的な受入れを図っていただきたい。

## 10 選考委員会意見

(指定管理者に対する意見)

- ・この指定管理期間においては、新型コロナウイルス感染症の流行があり、高齢者のデイサービスセンターを運営する上では、重症化リスクの高い利用者対応、感染防止対策、職員の調整など非常に苦労されたと考えられる。そのような中で、利用者の安全確保をした上で、試行錯誤しながら事業を継続していただいたことに感謝したい。
- ・コロナ禍以前も含めて、成果指標の達成度が低いこと、また、令和3年度の成果指標が他の市立デイサービスセンターで改善の兆しが見えている中で悪化していることについては、原因を分析していただきたい。
- ・事業においては、地域とのつながりを意識しながら星が丘カフェやラジオ体操を実施したことは大変評価できる。
- ・デイサービスセンターを利用されている方に対しては、地域共生社会が掲げる「支え手」、「受け手」という関係を越えて、利用されている方の強みを少しでも活かしていただけるような関係づくりを意識していただきたい。

(所管課に対する意見)

- ・次期指定管理期間においては、管理実績の項目に利用者の内訳等を記載していただきたい。また成果指標の達成度にも中重度の利用率を追加していただきたい。

### 総合評価 (自動判定)

**B**

(59/100)

