

## 平成26年度 指定管理者施設管理評価シート

部 福祉部 課 高齢福祉課

|                   |   |             |                    |             |            |             |
|-------------------|---|-------------|--------------------|-------------|------------|-------------|
| 施設名称              | 〔26〕東京都台東区立まつがや高齢者在宅サービスセンター  |             |                    |             |            |             |
| 指定管理者の名称          | 社会福祉法人東京援護協会  | 指定期間        | H22.4.1 ~ H27.3.31 |             |            |             |
| 1. 指定管理者の概要       |   |             |                    |             |            |             |
| (1)業務内容           | 老人福祉部門〔特別養護老人ホーム(3)、ケアハウス(1)、高齢者在宅サービスセンター(6)、居宅介護支援事業所(6)、地域包括支援センター(3)、訪問介護事業所(1)〕他     |             |                    |             |            |             |
| (2)類似施設の管理実績      | 高齢者在宅サービスセンター 5 施設  |             |                    |             |            |             |
| (3)経営状況           | (25年度決算ベース)<br>[社会福祉事業会計]歳入5,192,574,878円,歳出5,229,509,662円,収支差額 36,934,784円               |             |                    |             |            |             |
| 2. 施設の概要          |   |             |                    |             |            |             |
| (1)所在地            | 台東区松が谷4-4-3   |             |                    |             |            |             |
| (2)設置目的           | 要支援、要介護高齢者のデイサービスの場として、その心身の健康保持及び生活の安定のための各種の介護サービスを提供する。                                |             |                    |             |            |             |
| (3)利用者            | 要支援・要介護と認定された高齢者  |             |                    |             |            |             |
| (4)開館日・時間         | 月曜日から土曜日(年始1月1日~3日を除く)8時30分~17時15分  |             |                    |             |            |             |
| (5)規模             | 延べ床面積 4,671㎡のうち1,297.01㎡ ケアハウス松が谷内<br>鉄骨鉄筋コンクリート造一部鉄筋コンクリート造地上8階地下2階のうち2階の一部              |             |                    |             |            |             |
| (6)人員体制           | 22名 内訳...事務員(1)、相談員(1)、介護職員(常勤4、非常勤7)、看護職員(常勤2、非常勤1)、運転手(3)、機能訓練指導員(非常勤3)                 |             |                    |             |            |             |
| 3. 事業(サービス提供)の概要  |   |             |                    |             |            |             |
| (1)委託事業           | 通所介護(送迎・入浴・食事・機能訓練・日常生活上のケア・健康チェック・生活相談等)、介護予防通所介護(送迎・入浴・食事・日常生活上のケア・健康チェック・生活相談等)(定員35名) |             |                    |             |            |             |
| (2)自主事業           | 自主事業は行っていない   |             |                    |             |            |             |
| 4. 予算決算の推移        |   |             |                    |             |            |             |
|                   |   | 21年度        | 22年度               | 23年度        | 24年度       | 25年度        |
| 予算                | 委託料   | 14,280,000  | 12,347,890         | 10,800,000  | 10,800,000 | 10,800,000  |
|                   | 利用料金収入  | 82,887,000  | 89,055,000         | 87,153,000  | 87,198,000 | 89,647,000  |
|                   | その他収入   | 4,086,000   | 1,600,110          | 4,322,000   | 1,645,000  | 50,000      |
|                   | 管理経費  | 101,253,000 | 103,003,000        | 102,275,000 | 99,643,000 | 100,497,000 |
| 決算                | 委託料   | 14,280,000  | 12,334,790         | 10,800,000  | 10,800,000 | 10,800,000  |
|                   | 利用料金収入  | 86,442,275  | 81,190,585         | 85,827,826  | 87,799,043 | 81,858,088  |
|                   | その他収入   | 602,035     | 13,586,874         | 1,898,262   | 1,717,609  | 62,403      |
|                   | 管理経費  | 102,621,667 | 101,969,339        | 95,442,961  | 96,088,774 | 92,129,048  |
|                   | 収支  | -1,297,357  | 5,142,910          | 3,083,127   | 4,227,878  | 591,443     |
| 5. 施設の稼働状況等(活動指標) |   |             |                    |             |            |             |
| 指標名称              | 単位  | 22年度        | 23年度               | 24年度        | 25年度       |             |
| 開館日数              | 日   | 311         | 312                | 309         | 310        |             |
| 定員                | 人   | 35          | 35                 | 35          | 35         |             |
| 6. 成果指標           |   |             |                    |             |            |             |
| 指標名称              | 単位  | 目標値(27年度)   | 23年度               | 24年度        | 25年度       |             |
| 利用率               | %   | 85.0        | 88.4               | 86.5        | 81.3       |             |
| 利用者数              | 人   | 9,300       | 9,651              | 9,357       | 8,825      |             |

7. 平成25年度評価結果に対する現在までの取組み

これまで行ってきた歩行困難な方や座位を保てない方向けの入浴サービスである機械浴に加えて、ケアマネジャーに対するアンケート結果により、利用者からのニーズが高い、歩行が安定している方に機械浴槽ではない一般的な浴槽にご入浴いただく一般浴を9月から実施。サービスの向上を図り、利用率の改善に取り組んでいる。

8. 評価項目  
 3：協定等の水準を上回っている。 0：協定等の水準を下回っている。  
 2：協定等の水準どおりである。 -：評価対象外項目。  
 1：おおむね協定等の水準だが課題がある。

| 評価の観点                  | 評価項目            |     |                 |     |
|------------------------|-----------------|-----|-----------------|-----|
| (1)事業の運営<br>平均 [2.0]   | (a)施設の目的達成      | [2] | (f)開館時間等の遵守     | [2] |
|                        | (b)サービス水準       | [2] | (g)自主事業の成果      | [-] |
|                        | (c)職員配置         | [2] | (h)個人情報保護       | [2] |
|                        | (d)職員研修         | [2] | (i)緊急時対応        | [2] |
|                        | (e)案内・接遇        | [2] | (j)警備・防犯体制      | [2] |
| (2)施設の維持管理<br>平均 [2.0] | (a)建物保守・設備機器点検  | [2] | (e)危険箇所等の確認     | [2] |
|                        | (b)備品の管理        | [2] | (f)管理記録の作成・保存   | [2] |
|                        | (c)清掃・衛生管理      | [2] | (g)業務委託の事前承認    | [2] |
|                        | (d)施設の修繕        | [2] | (h)省エネ・省資源・環境配慮 | [2] |
| (3)利用者の満足度<br>平均 [1.8] | (a)利用者・第三者機関の評価 | [2] | (d)利用しやすい環境整備   | [2] |
|                        | (b)苦情・要望への対応と報告 | [2] | (e)関係団体・地域との関わり | [2] |
|                        | (c)利用者数の目標達成    | [1] |                 |     |
| (4)収入支出<br>平均 [2.0]    | (a)適正な予算執行      | [2] | (c)収支計画の達成      | [2] |
|                        | (b)管理経費の効率化     | [2] | (d)利用料等の徴収・管理   | [2] |

9. 評価  
 S（水準以上）：協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。  
 A（適正）：協定等の水準を満たす管理が行われている。  
 B（一部課題あり）：協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。  
 C（課題あり）：協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。  
 D（水準未滿）：協定等の水準を満たしていない。

| 評価の観点      | 評価 | 説明  |
|------------|----|---|
| (1)事業の運営   | A  | 歩行の安定している方に一般的な浴槽をご利用いただく、利用者ニーズの高い一般浴のサービスを開始するなど、利用者のニーズに応じたサービスの提供に取り組んでいる。        |
| (2)施設の維持管理 | A  | 各種保守点検及び清掃・衛生管理については、適切に行われている。施設の老朽化に伴う不具合や故障についても、迅速な対応により適切な管理運営を行っている。            |
| (3)利用者の満足度 | B  | 満足度調査の評価は概ね良好である。月に1回の懇親会の開催や食事におけるアンケートを毎日実施するなど、サービスの向上に努めているが、利用率の増加には繋がらず減少傾向にある。 |
| (4)収入支出    | A  | 適正な予算管理、予算執行がなされている。  |

10. 総合評価 良好 妥当 要努力 要改善 不適

**要努力**

利用者のニーズを取り込みながら、サービスの充実を図っており、全体的に適切な管理運営がなされているが、サービス向上への取組みが利用率の増加に繋がらず、利用率が減少している。

11. 平成26年度評価結果に対する今後の対応

利用者のニーズに応じたサービスの提供に努めているものの、利用率の増加には繋がっていないため、引き続きサービスの充実に努めながら、利用率の向上に向けた取り組みを進めていく。