

令和6年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	①松本市四賀デイサービスセンター ②松本市安曇デイサービスセンター ③松本市奈川デイサービスセンター ④松本市梓川デイサービスセンター ⑤松本市波田デイサービスセンター				所管課 TEL	高齢福祉課 0263 (34) 3213			
所在地	①松本市会田1098番地 ②松本市安曇88番地1 ③松本市奈川1575番地 ④松本市梓川上野379番地1 ⑤松本市波田6908番地1				設置年月	①平成22年2月 ②平成11年6月 ③平成3年4月 ④平成4年6月 ⑤平成9年4月			
施設設置目的	老人等の自立的生活の助長、社会的孤独感の解消、心身機能の維持向上を図る。 また、併せてその家族の身体的、精神的な負担軽減を図る。								
施設概要・設備	①面積649.13㎡ S造平屋建 デイルーム・食堂兼機能訓練室、静養室、相談室、浴室、脱衣室、便所、厨房、食品庫、機械室、事務室 ②面積505.05㎡ S造2階建 食堂、日常動作機能回復訓練室、静養室、浴室、脱衣室、便所、相談室、厨房、食品庫、検査室、機械室、ポンプ室、事務室、更衣室 ③面積546.97㎡ S造平屋建 食堂、日常動作訓練室、休養室、浴室、脱衣所、便所、相談室及び事務室、厨房、食品庫、機械室、資材庫、宿直室 ④面積601.06㎡ S造平屋建 食堂、休養室、浴室、脱衣室、便所、相談室、厨房、食品庫、機械室、事務室、休憩室、更衣室 ⑤面積697.13㎡ S造平屋建 食堂兼機能訓練室、浴室・脱衣室（特別浴室を含む）、介護教室兼相談室、静養室他								
指定管理者名（選定方式）	(福) 松本市社会福祉協議会 (特命)								
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日（5か年）								
指定管理者の主な業務	施設管理運営（介護保険法の規定による通所介護に係る入浴、排泄、食事等の介護その他日常生活上の世話並びに機能訓練）								
利用料金制の導入	あり 利用料金制（独立採算）								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比（%）	対前年比（%）				
	一般延べ利用者数（人）	30,662	28,793	93.9%	93.9%				
	認知延べ利用者数（人）	1,398	1,197	85.6%	85.6%				
	計	32,060	29,990	93.5%	93.5%				
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和6年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		介護保険事業収入 雑収入	319,816,000 2,019,000	介護保険事業収入 雑収入 経常経費補助金収入	284,016,654 300,015 409,924	指定管理者納付金 行政財産目的外使用	1,080,000 13,490	指定管理者納付金 行政財産目的外使用	1,590,000 13,490
	計	321,835,000	計	284,726,593	計	1,093,490	計	1,603,490	
	支出 （歳出）	人件費	223,588,000	人件費	233,858,435	修繕料	1,167,100	修繕料	857,461
		事務費	23,699,000	事務費	23,322,591	備品購入費	16,500,000	備品購入費	10,756,900
		事業費	51,577,000	・業務委託費 ・消耗品費		工事請負費	62,898,000	工事請負費	0
		負担金支出	1,632,000	・手数料 ・保険料等		借上料	51,670	借上料	51,670
		拠点区分間繰入金支出 サービス区分間繰入金支出	8,066,000 200,000	事業費 ・給食費 ・水道光熱費 ・燃料費 ・車両費等	52,620,933 33,700				
			負担金支出	33,700					
			減価償却費	0					
計	308,762,000	引当金繰入 指定管理者納付金	4,176,500 1,080,000	計	80,616,770	計	11,666,031		
損益	13,073,000		-30,365,566	差引	-79,523,280	差引	-10,062,541		

2 市（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書（提案書）の内容に基づいて、その水準が達成されているかを中点検・評価するものとする。
 評価の手段は、実績報告書（毎月）及び事業報告書（年度終了時）の点検並びに立入検査（随時）等によるものとする。

評価の基準	
A	高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	事業計画書（提案書）どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	事業計画書（提案書）どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	不適切な部分の確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
63

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	特定の個人、団体に有利または不利にならない管理運営に留意しており、アンケートからも問題は見られない。	
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、適正な労働条件は確保されている。	
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	施設等されている部分はあるが、施設内は整理されており避難時に支障はない。また、事故状況の把握、記録、報告書まで一連で連絡網が作成されている。	
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	利用者の事故を防止するため、全職員を対象とした研修等に取り組んでいる。	
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	団体に規定する個人情報に関する諸規定に基づき管理徹底を図っており、問題はない。	
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	社会福祉法人の会計基準に準拠した会計経理事務を行い、監査員による監査を受けており、情報公開、監査請求にも対応できる内容となっている。	
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	2	B	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題点があるが健全な経営を行っている。	
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	団体が運営する関連施設との相互連携を取りながら、施設運営の効率化を図っており、体制に安心感がある。	
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に業務が履行されている。	
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	関連施設と連携し情報提供をしたり、日報、実績報告書も適切に作成するなど、責任を持って管理運営に携わっている。	
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	職員配置基準に準じたとおり人員が配置されており、施設管理運営上は適切といえる。	
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	施設の管理運営体制を含め、職員配置基準に準じていて、責任権限も明確になっている。	
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	年次有給休暇時季指定による取得を図っている。	
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	B	職員研修、危険防止・感染予防委員会等を行っており、適切に実施されている。	
		経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	基本協定書及び年度協定書に基づき利用料金等の收受、管理経費の収支を管理しており、適切に処理されている。
			16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	第三者への委託の範囲、委託先共に適切である。
	17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	適切に報告されており、期限までに提出されている。		
	安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	法人が定める総合防災計画に則り、予防管理組織表及び自衛消防組織表により日頃から予防や防災訓練を行っている。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	基本協定書及び年度協定書に基づき事業計画書が作成され、適切に運営が行われており、問題はない。	
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	利用者の利便性等を図るために、利用者の要望等にも適切に対応している。	
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題は見られない。	
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	3	B	地域との連絡が密であり、実習生・ボランティアの受入れなど積極的な連携に取り組んでいる。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	関係機関と連携しながら利用促進に努めており、利用率改善に向け営業日変更等の計画をすすめた。	
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	特筆すべき改善は行われていなかったが、おおむねの努力は認められる。	
	障がい者等への配慮	25 障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	4	B	施設の利用者に愛され信頼される施設を目指し、よりよいサービスの提供が出来るように取り組んでおり、問題はない。	
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	アンケートは適切に実施されている。要望・苦情等には適切に対応し、迅速に改善を図っている。	
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	毎月提出される実績報告書から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認でき、問題はない。	
	環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	節電等に努めていることが確認でき、ゴミの分別等も積極的に取り組んでいる。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	軽微な修繕は自らの実施やボランティアに対応している。また、節電等光熱水費の節約に努めるなど経費の縮減を図っている。	
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか（又は、利用者を確保できたか）	4	B	支出額が事業計画を超えているが、利用率は増加している。	

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	
	調査対象	
	調査方法	
調査結果	別紙1のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等		

4 指定管理者による自己評価

令和6年度の 自己評価	別紙2のとおり
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	

5 市(所管課)による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準	
A	(1.0) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5) アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2) 改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

【自主事業を実施している場合の評価】
 地域の特性に合わせて、直営の農園(畑)・農場(水田)や庭先での野菜作り等を通じ健康増進や生きがいづくりにも努めており、評価できる。

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】
 —

【総合的な評価】
 地域特性にあわせたサービスの提供、ボランティアの受け入れ等、地域と密着した事業の取組みや、地域との連携、相談・支援業務の実施など積極的に行っており、評価できる。
 職員の接遇、デイの主な業務(入浴・昼食・レクリエーション等)は、アンケート結果において、利用者からは非常に良い評価を得ている。
 管理面においては運営方針、業務内容等、法令および基準を順守した管理に努めており、文書・帳簿類や報告書・備品管理等も協定内容および事業計画書に基づき適切に行われている。
 アンケートも丁寧に実施しており、要望・苦情等にも迅速に対応している点も評価できる。
 自主事業など、特に大きな問題はなく健全な運営となっている。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

判断結果
適正

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和 7年 2月 1日～ 2月29日										
	調査対象	利用者										
	調査方法	アンケート用紙への回答										
調査結果	(1) 四賀デイサービスセンター アンケート 回収数64名 男性 22名 女性 42名											
	質問事項						満足	普通	不満		無回答	回収率
	1	サービスは楽しく利用できていますか				47	15	0			2	
	2	サービスの送迎は快適で安心してのれますか				52	8	0			4	
	3	サービスの職員の対応は親切ですか				53	8	0			3	
	4	入浴は気持ち良く入れますか				46	14	0			4	
	5	食事は美味しいですか				47	14	0			3	
	6	レクリエーションは楽しいですか				34	21	2			7	
	7	入浴やトイレの介助の時に利用者様のプライバシーへの気配りはできていますか				46	14	0			4	
	8	施設は快適に出来ていますか				47	13	0			4	
	9	意見や要望を聞く対応は丁寧ですか				49	11	0			4	
(2) 安曇・奈川・梓川・波田デイサービスセンター												
事業所		配布件数		回収件数		回収率						
安曇デイ		33		24		73%						
奈川デイ		13		13		100%						
梓川デイ		91		68		75%						
波田デイ		63		59		94%						
1. 楽しく利用できていますか												
地区	満足		普通		不満		無回答		合計			
安曇	23人	95.8%	1人	4.2%	0人	0.0%	0人	0.0%	24人	100.0%		
奈川	11人	84.6%	2人	15.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	13人	100.0%		
梓川	55人	80.9%	13人	19.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	68人	100.0%		
波田	51人	86.4%	8人	13.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	59人	100.0%		
計	140人	85.4%	24人	14.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	164人	100.0%		

2. 送迎は快適で安心して乗れますか

	満足		普通		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
安曇	23人	95.8%	1人	4.2%	0人	0.0%	0人	0.0%	24人	100.0%
奈川	12人	92.3%	1人	7.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	13人	100.0%
梓川	61人	89.7%	7人	10.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	68人	100.0%
波田	52人	88.1%	6人	10.2%	0人	0.0%	1人	1.7%	59人	100.0%
計	148人	90.2%	15人	9.1%	0人	0.0%	1人	0.6%	164人	100.0%

3. 職員の対応は親切ですか、言葉使いは丁寧ですか

	満足		普通		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
安曇	23人	95.8%	1人	4.2%	0人	0.0%	0人	0.0%	24人	100.0%
奈川	13人	100.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	13人	100.0%
梓川	58人	85.3%	9人	13.2%	0人	0.0%	1人	1.5%	68人	100.0%
波田	52人	88.1%	6人	10.2%	0人	0.0%	1人	1.7%	59人	100.0%
計	146人	89.0%	16人	9.8%	0人	0.0%	2人	1.2%	164人	100.0%

4. 入浴は気持ちよく入れていますか

	満足		普通		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
安曇	23人	95.8%	0人	0.0%	0人	0.0%	1人	4.2%	24人	100.0%
奈川	13人	100.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	13人	100.0%
梓川	58人	85.3%	9人	13.2%	0人	0.0%	1人	1.5%	68人	100.0%
波田	47人	79.7%	7人	11.9%	0人	0.0%	5人	8.5%	59人	100.0%
計	141人	86.0%	16人	9.8%	0人	0.0%	7人	4.3%	164人	100.0%

5. 食事は美味しいですか

	満足		普通		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
安曇	21人	87.5%	2人	8.3%	0人	0.0%	1人	4.2%	24人	100.0%
奈川	13人	100.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	13人	100.0%
梓川	56人	82.4%	12人	17.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	68人	100.0%
波田	43人	72.9%	13人	22.0%	1人	1.7%	2人	3.4%	59人	100.0%
計	133人	81.1%	27人	16.5%	1人	0.6%	3人	1.8%	164人	100.0%

6. レクリエーションは楽しいですか

	満足		普通		不満		無回答		合計	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
安曇	20人	83.3%	2人	8.3%	1人	4.2%	1人	4.2%	24人	100.0%
奈川	10人	76.9%	3人	23.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	13人	100.0%
梓川	52人	76.5%	16人	23.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	68人	100.0%
波田	42人	71.2%	11人	18.6%	0人	0.0%	6人	10.2%	59人	100.0%
計	124人	75.6%	32人	19.5%	1人	0.6%	7人	4.3%	164人	100.0%

7. 入浴やトイレでの介助時にプライバシーの気配りはできていますか

	満足		普通		不満		無回答		合計	
安曇	22人	91.7%	1人	4.2%	0人	0.0%	1人	4.2%	24人	100.0%
奈川	10人	76.9%	2人	15.4%	0人	0.0%	1人	7.7%	13人	100.0%
梓川	54人	79.4%	14人	20.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	68人	100.0%
波田	49人	83.1%	5人	8.5%	0人	0.0%	5人	8.5%	59人	100.0%
計	135人	82.3%	22人	13.4%	0人	0.0%	7人	4.3%	164人	100.0%

8. 施設は快適に利用できていますか

	満足		普通		不満		無回答		合計	
安曇	23人	95.8%	1人	4.2%	0人	0.0%	0人	0.0%	24人	100.0%
奈川	11人	84.6%	2人	15.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	13人	100.0%
梓川	60人	88.2%	8人	11.8%	0人	0.0%	0人	0.0%	68人	100.0%
波田	48人	81.4%	8人	13.6%	0人	0.0%	3人	5.1%	59人	100.0%
計	142人	86.6%	19人	11.6%	0人	0.0%	3人	1.8%	164人	100.0%

9. 意見や要望聞く対応は丁寧ですか

	満足		普通		不満		無回答		合計	
安曇	21人	87.5%	3人	12.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	24人	100.0%
奈川	10人	76.9%	2人	15.4%	0人	0.0%	1人	7.7%	13人	100.0%
梓川	62人	91.2%	6人	8.8%	0人	0.0%	0人	0.0%	68人	100.0%
波田	51人	86.4%	8人	13.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	59人	100.0%
計	144人	87.8%	19人	11.6%	0人	0.0%	1人	0.6%	164人	100.0%

利用者からの意見
要望・苦情等

(四賀)

- ・ 職員さんの手際の良さに関心しています。
- ・ デイサービスは楽しいです。職員の皆さん明るくてそして優しく声を掛けてくださり心配りも優しく接して下さり仲間の皆さんとも昔話をして楽しいです。
- ・ 良くやって頂いてありがたいです。
- ・ いつも本当に助けてもらいありがたいです。
- ・ 大変だと思いますがよろしくお願いします。
- ・ デイサービスで過ごす時間が生きがいのようです。
- ・ レクリエーション大勢で一つのことに取り掛かるよりも個人的にやれること(間違い探し等)がしたい。
- ・ トイレの便座の消毒用のアルコール等があるとありがたいです。
- ・ 都合が良く利用感謝しています。
- ・ 皆さんとても優しく丁寧に安心しています。これからも宜しくお願いします。
- ・ 歯の状態によっては一口大にしてほしいのもある。
- ・ 看護師さんが新しい知識を学んでいるのか不安に感じる時がありました。
- ・ スタッフ(職員)さんに親切にして頂いてありがとうございます。

(安曇)

- ・レクリエーションがワンパターンの思われるので考えてほしいです。
- ・利用日に行くのを楽しみにしています。これからもよろしくお願いします。
- ・入浴について、社協方式で統一されているので方式の変更は無理かと思いますが、まず一回目に身体の洗いが終わったら4~5分浴槽で肌を温めてからアカを落とし最後に再入浴してから湯上りできればベストの入浴方法ですが如何ですか？
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつもお世話になっています。細かい所まで気にかけて下さりありがとうございます。爪も切っていていただいているので本当に助かります。スタッフの皆さん優しく明るく接して下さるのでデイサービスに行くのが楽しくて安心しています。色々とお手がかかるとは思いますがこれからもよろしくお願い致します。
- ・いつも有難うございます。大変お世話になりとても助かっています。
- ・いうことなし、大満足です。一つだけ願いがきいてもらえるなら昼寝用のベッドの電動が効かないところがあるようで、それが直れば嬉しいです。
- ・長い間ありがとうございます。皆さん親切で安心してお願いできました。ありがとうございます。
- ・いつもお世話になり有難うございます。元気で行けることに感謝して一人で居れることが嬉しいです。よろしくお願いします。
- ・いつも、いろいろお心遣いありがとうございます。デイで何をどのくらい飲食しているか全くわかりません。メニュー表のようなものを付けてもらえる则有難いです。
- ・職員の皆さんが親切に対応して下さい有難うございます。名前を覚えられませんかお許し下さい。
- ・本人は全てにおいて大変満足しているとの事です。毎回デイの様子を書いていただき、お忙しいのに大変と思いますが安心して利用させて頂いています。有難うございます。

(奈川)

- ・特に無し
- ・スタッフが優しい
- ・すべての項目が満足であるとともに食事については、調理する人の意識が高いのでしょうか、味付けが良く、内容が充実しているのがわかります。
- ・快適に利用できています。食事が美味しいです。
- ・毎日の利用者の安全、安心を第一に心遣いをいただき感謝申し上げます。

(梓川)

- ・お忙しい中、ノートにコメントを書いていただきありがとうございます。毎回楽しみに読ませていただいています。これからも無理のない範囲でおねがいします。
- ・全部◎です。無理なお願いばかりして申し訳ありません。悪いところは言ってください。
- ・※入浴後の支度がせわしすぎる。
- ・※大勢の利用者の中には、家庭的に早く帰って良い人には、規定時間内で早めの送り届けができればありがたい。
- ・※いつも同じ人との席では話がなくなるので、時には男女混合することも話がかわってよいのでは。
- ・職員さん達のおかげで毎週楽しくなごみ荘に通わせてもらっている。いつもありがとうございます。
- ・いつも本当に親身になって世話をしてくださってありがとうございます。
- ・いつもおやつが楽しみです。
- ・楽しく利用させていただいています。(他3件)
- ・レクリエーションや運動など家で過ごすだけではできないことばかりでありがたく思っています。
- ・※入浴時間が短いので長くしてほしい。
- ・いつも親切に対応して下さい、ありがとうございます。家族としても大変助かっています。
- ・利用者本人は「まあまあだね」と答えていたが、家族はすべてにおいて本当に感謝しています。
- ・職員の方々にはいつも大変お世話になっております。
- ・引き続きよろしくお願いします。(他4件)
- ・いつもよくしていただいているようです。
- ・いつも大変お世話になっております。今後ともよろしくお願いいたします(他1名)。
- ・家族でもできない細やかな心配り気配りおいていただき感謝しています。だから今を維持できているのだと思います。
- ・職員の皆さんが温かく迎えて下さるので来る日を楽しんでいます。(他2名)
- ・いつも楽しく利用させていただき、ありがとうございます。感謝しかありません。
- ・毎回楽しく過ごしている。これからもよろしくお願いします。
- ・親切な対応をしていただきありがたいです。心使いに感謝しています。
- ・※職員の名前役職がわからないので何かよい方法はないでしょうか。

- ・ 本当に親切です。なごみの無い日は寂しいです。毎日だったらなあ。
- ・ 一度も「行きたくない」などの訴えはないので満足に記入させていただきました。
- ・ とても助かっています。いつもありがとうございます。(他1名)
- ・ すべてに感謝。これからもよろしくお願いします。
- ・ ※施設の出来事です、レクリエーションでハンドベルを聞かせていただきました。とても楽しそうに歌まで歌って楽しんでいたので取り入れてもいいのでは。
- ・ ※入浴の時、介助して下さる方が男性だと気になります。
- ・ ※週刊誌などの読み物をみんなでお金を出し合っ用意されたらどうかなと思います。
- ・ 食事は「私の口にはあわない」といっていましたが全部たべている様子なので問題はないと思います。
- ・ いつも感謝しています。ありがとうございます。

(波田)

- ・ いつもこまかいところまできにかけてくれてありがとうございます。
- ・ 職員の方もとてもよく気配りして下さいます。
毎回ありがとうございます、年の暮れにもデイサービスをやっ頂いて感謝しています。
- ・ 朝、気分がすぐれず、デイに行くのを嫌かったりすることがありますが、帰ってくる時は上機嫌で帰ってきます。デイでもとても親切にいただき満足しているのだと思います。いつもありがとうございます。
- ・ いつも利用させていただきありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
- ・ 新型コロナ等感染症に注意してもらい利用中止にならない様に対応お願いします。食事の介助、オムツの交換いつもありがとうございます、これからもよろしくお願いします。
- ・ いつも多忙にもかかわらず気持ち良く心から接して下さいることが何よりもうれしいです。嫌なことがあっても皆様の笑顔が嬉しいです。
- ・ 週2回毎回とても楽しくデイサービスを利用させてもらっています。職員の方々には感謝の気持ちでいっぱいです。
- ・ レクリエーションの歌が大きな声で歌えるのがストレス解消、普段大きい声も出さないし 声も出なくなるしね、職員さんに元気をもらってこれからもお願いします。
- ・ いつも本人が満足するようにみて頂いて感謝しています。今後もよろしくお願い致します。
- ・ 最初は心配しましたが、本当に楽しみにしているようで安心しています。これからもよろしくお願いします。
- ・ お世話になっております。家族としては安心して利用させて頂いています。
- ・ すべてが想像していた以上の対応に家族ともに感謝しております。今後もよろしくお願いします。
- ・ 週3日楽しみに通わせて頂いています。今後も宜しくお願いします。
- ・ 久しぶりに会ったお友達もいととても懐かしかったです、一日とても楽しいです。
今後もよろしくお願いします。
- ・ たまにはメン類が食べたい(水曜日)。
- ・ マンネリ化している感じ、それでも良いが新しい試みも良いかも。
- ・ 今日もお肉がかたくて食べれなかった、ブロッコリーもかたくて食べれなかった。

4 指定管理者による自己評価

令和6年度の 自己評価	<p>(四賀) ・通所介護事業所は地区内の人口減少や施設入所等もあり延べ利用者数が前年度の9,487人から8,536人と951人減少しています。地区外からも利用者を獲得するために声掛けはしていましたがすぐには実を結びませんでした。 ・外出レク、実習生の受入れも行いました。利用者の皆様には気配りの行き届いた入浴、温かくて美味しい食事の提供など大きな喜びと通所意欲を持っていただけたかと考えています。</p> <p>(安曇) ・デイサービスの紹介チラシを作成して地区社協だよりに掲載し、安曇地区にデイのアピールを行い新規利用者獲得にも繋がったが、年度の稼働率は昨年度より-1.8ポイントになってしまう。</p> <p>(奈川) ・稼働率が昨年度より-15.8ポイント ・デイサービス便りを発行し、行事等地域の方の参加を呼び掛けるなどデイサービスのイメージアップを行った。成果は、少しずつ表れてきているように感じる。</p> <p>(梓川) ・新型コロナウイルス感染症の広がりには落ち着き、インフルエンザによる2日間の休業にとどまり、稼働率は昨年度より、通所介護は3.4ポイント、認知症対応は1.6ポイント上回る事ができた。</p> <p>(波田) ・年間を通じて67.7%の稼働率であった。(昨年度比-7.6ポイント) ・冬場にボイラー工事もあって新規依頼も出来ない時もあったが、全体的にアピール不足であった。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>(四賀) ・アンケート調査、ご利用者様・ご家族様との連携ノート、さらに担当者会議や送迎時等、あらゆる機会を捉え、ご意見・ご要望をお伺いし寄せられた苦情や要望等には速やかに誠意をもって対応し、提供するサービスにきめ細かく反映するとともに施設やサービスの改善に繋がりました。</p> <p>(安曇・奈川・梓川・波田) ※ 利用者様・ご家族様よりある苦情・要望についてはその都度迅速に対応しています。 ※ 年に一度アンケート調査を行い結果を真摯に受け止め今後サービス向上に努めている</p>
今後の目標	<p>(四賀) ・居宅介護支援事業所・包括と密に連携を図り、地区内は勿論のこと外からも新規利用者を増やしていきます。 ・鹿教湯三才山病院訪問リハビリの連携指導により機能訓練の充実と職員の技術向上を図ります。 ・ご利用者様・ご家族様からのご意見・ご要望に親切・丁寧に対応するとともに職員の資質を高めるよう努めます。 ・介護事業所との連携を密にはかり利用率の向上に務めます。</p> <p>(安曇) ・今年は、空調設備の工事があり、開催場所が変更になり利用者にご不便をかけてしまうが、環境を整え快適にご利用していただくように努めたい。 ・稼働率は昨年度を上回るため、地域や居宅介護支援事業所へアピールをしていきたい。</p> <p>(奈川) ・7年度は営業日数を5日から3日へ変更したが、変わらずご利用者・ご家族及び地域のニーズに対応して行きたい。また昨年度と同様に地域へのアピールも行っていきたい。</p> <p>(梓川) ・顧客満足度を上げていくためにも、職員の質の向上及びサービス内容を充実させる取り組みを行います。</p> <p>(波田) ・昨年度はアピール不足であったため、アピールを行っていきたい。また関係事業所と密な連携を取ってより良いサービスを提供していきます。 ・研修等で職員の質の向上も行っていきたい。</p>