

令和7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松本市東部デイサービスセンター ②松本市北部デイサービスセンター		所管課 外線番号	高齢福祉課 0263（34）3213	
所在地	①女鳥羽2丁目1番25号 ②元町3丁目7番1		設置年月	①平成9年4月 ②平成11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434.69㎡ S造2階建 食堂、休養室、浴室、脱衣室、便所、介護者教育室、厨房、食品庫、機械室、事務室 ②面積778.5㎡ RC造3階建 食堂、休養室、浴室、脱衣室、便所、介護者教育室、厨房、食品庫、機械室、事務室				
指定管理者名（選定方式）	（福）松本市社会福祉協議会 （公募）				
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）	19083	19671	103.1%	103.1%
	認知延べ利用者数（人）	1800	2106	117.0%	117.0%
	計	20883	21777	104.3%	104.3%
	（特記事項）				

事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和7年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和7年度決算		令和6年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		経常経費補助金収入	385,000	経常経費補助金収入	1,971,697	指定管理者納付金	8,140,000	指定管理者納付金	8,140,000
		事業収入	245,000	事業収入	225,400				
		介護保険事業収入	195,432,000	介護保険事業収入	213,322,118				
	雑収入	417,000	雑収入	254,094					
	計	196,479,000	計	215,773,309	計	8,140,000	計	8,140,000	
	支出 （歳出）	人件費	139,137,000	人件費	178,363,892	修繕料	0	修繕料	0
		事務費	7,804,000	事務費	8,293,318	備品購入費	1,320,000	備品購入費	1,320,000
事業費		22,619,000	【内訳】		工事請負費	6,512,000	工事請負費	0	
負担金支出		8,153,000	・業務委託費	・修繕費					
拠点区分間繰入金支出		5,307,000	・印刷製本費等						
サービス区分間繰入金支出		200,000	事業費	27,581,214					
			【内訳】						
			・水道高熱費	・燃料費等					
			負担金支出	15,700					
			利用者負担軽減	0					
		減価償却費	0						
		引当金繰入	3,144,162						
		指定管理者納付金	8,140,000						
計	183,220,000	計	225,538,286	計	7,832,000	計	1,320,000		
損益	13,259,000		-9,764,977		差引	308,000	差引	6,820,000	
（特記事項）									

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市が点検・評価するものです。
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）等によるものです。

評 価 の 基 準		
A	(1. 0)	高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0. 7)	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	(0. 5)	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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0. 0)	不適切な部分を確認されたので、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
66.9

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、適正な労働条件が確保されている。
	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	団体で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。
管理能力	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。
		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	4	B	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、損失は見受けられるものの、健全な経営を行っている。
	団体の概要	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。
		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。
	管理運営	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。
		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。
	組織・体制	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。
		13 働き方改革の推進	2	B	ノー残業デーの実施、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	A	職員研修はあらゆる機会を通じて技術向上に努め、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。
		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収受、管理経費の収支を管理しており、適切に処理されている。
	経理及び事務処理等	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。
		18 安全管理	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	2	A	地域との連絡が密であり、地区支援会議や地区事業に参加し、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	A	関係機関との連携・情報提供により、利用者の健康状態等状況に応じて適切な事業計画を作成し、利用率が向上している。
	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	A	活動状況のブログ配信、利用者や家族との連絡ノート等、多角的に意見・要望を捉えて対応している。
	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	3	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、意見等に対応しているか	3	B	アンケートは適切に実施されており、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 施設運営における環境負荷の低減に向けた具体的な目標を定め、認定取得等、その達成に向けた取組みが講じられているか	2	B	節電等に努めていることが確認でき、ゴミの分別等へ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	軽微な修繕は自ラでの実施やボランティアで対応している。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	支出額は事業計画を超えているが、利用者は前年度比で増加している。

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7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】 地域との繋がりを大切にし、積極的に連携をとる姿勢は評価できる。	
【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】 通年営業の実施、重度の利用者や認知症利用者を積極的に受入れる等の取り組み姿勢が評価できる。 利用者アンケートをみても高評価を得ている。 収支についても、コスト削減・業務効率化に努め、概ね健全な運営となっている。 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。 要望・苦情等にも迅速に対応しており、利用者の家族からの信頼も大きく、安定感のある運営となっている。	

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
73.9

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」

※「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

判断結果
適 正

【別紙１】

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8年2月

調査対象

利用者（東部 99名、北部 117名）

調査方法

アンケート用紙への回答（東部 88名、北部 73名 計 161名）

調査結果

1 デイサービスは楽しく利用できていますか。

施設	満足		普通		不満		無回答		合計	
東部デイ	67	76%	19	22%	0		2	2%	88	100%
北部デイ	52	71%	18	25%	0		3	4%	73	100%
計	119	147%	37	47%	0	0%	5	6%	161	200%

2 デイサービスの送迎は快適で安心してのれますか。

施設	満足		普通		不満		無回答		合計	
東部デイ	71	81%	16	18%	0		1	1%	88	100%
北部デイ	59	81%	11	15%	0		3	4%	73	100%
計	130	162%	27	33%	0	0%	4	5%	161	200%

3 デイサービス職員の対応は親切ですか。また、言葉遣いは丁寧ですか。

施設	満足		普通		不満		無回答		合計	
東部デイ	68	77%	18	21%	1	1%	1	1%	88	100%
北部デイ	60	82%	11	15%	0		2	3%	73	100%
計	128	159%	29	36%	1	1%	3	4%	161	200%

4 入浴は気持ち良くは入れていますか。

施設	満足		普通		不満		無回答		合計	
東部デイ	72	82%	14	16%	1	1%	1	1%	88	100%
北部デイ	56	77%	14	19%	0		3	4%	73	100%
計	128	159%	28	35%	1	1%	4	5%	161	200%

5 食事は美味しいですか。

施設	満足		普通		不満		無回答		合計	
東部デイ	58	66%	26	30%	2	2%	2	2%	88	100%
北部デイ	50	68%	18	25%	2	3%	3	4%	73	100%
計	108	134%	44	55%	4	5%	5	6%	161	200%

6 レクリエーションは楽しいですか。

施設	満足		普通		不満		無回答		合計	
東部デイ	46	52%	30	34%	0		12	14%	88	100%
北部デイ	43	59%	25	34%	2	3%	3	4%	73	100%
計	89	111%	55	68%	2	3%	15	18%	161	200%

7 入浴やトイレの介助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。

施設	満足		普通		不満		無回答		合計	
東部デイ	62	71%	22	25%	0		4	4%	88	100%
北部デイ	45	62%	23	31%	0		5	7%	73	100%
計	107	133%	45	56%	0	0%	9	11%	161	200%

8 施設は快適に利用できていますか。

施設	満足		普通		不満		無回答		合計	
東部デイ	62	71%	23	26%	0		3	3%	88	100%
北部デイ	53	72%	18	25%	0		2	3%	73	100%
計	115	143%	41	51%	0	0%	5	6%	161	200%

9 意見や要望を聞く対応は丁寧ですか。

施 設	満 足		普 通		不 満		無回答		合 計	
東部デイ	60	68%	23	26%	0		5	6%	88	100%
北部デイ	50	69%	20	27%	0		3	4%	73	100%
計	110	137%	43	53%	0	0%	8	10%	161	200%

10 年末年始のご利用については、いかがでしたか。

施 設	満 足		普 通		不 満		無回答		合 計	
東部デイ	31	35%	8	9%	0		49	56%	88	100%
北部デイ	26	36%	6	8%	0		41	56%	73	100%
計	57	71%	14	17%	0	0%	90	112%	161	200%

11 ナイトケア（お泊り）については、いかがでしたか。

施 設	満 足		普 通		不 満		無回答		合 計	
東部デイ	1	1%					87	99%	88	100%
北部デイ	3	4%	1	1%	0		69	95%	73	100%
計	4	5%	1	1%	0	0%	156	194%	161	200%

【東部デイ】

<男性>

- ・職員の方全員の気配りに満足しております、有難うございます。
- ・毎日行かせていただく事が楽しみで、週1日のお休みの日はつまらないようです。これほど充実したデイサービスは他にないのではないのでしょうか、家族ともども感謝しています。
- ・良すぎて満足です。
- ・いつもお世話になっております。父に何か要望があるか尋ねましたが「デイサービスの皆さんはとても親切で良くしてくれる」と言っていました。これからもお世話になりますよろしくお願いします。
- ・いつもご親切に対応いただき感謝しております。
- ・若い頃、家族を養っていたという自負があり、昔話を自慢したりする事があると思います、その事が皆様に不快な思いをさせてしまう事があるかと思いますがよろしくお願いします。
- ・こんなに楽しいとは知りませんでしたので職員の皆様に感謝しながらお伺いさせていただいております。ありがとう。

<女性>

- ・入浴も全てにおいて母の介助は大変だと思いますが、いつも細やかに看ていただきありがとうございます。職員の皆さんのおかげで母の生活ができています。感謝しております。ありがとうございます。
- ・難聴のため、このところボケがあるようです。お世話をお掛けしますがよろしくお願いします。
- ・冬は寒さにきをつけてください。お昼寝の場所（ベッド）は平等にお願いしたい。これからもよろしくお願いします。
- ・いつも職員の方々に感謝しております。
- ・よく教育されていると思います。
- ・デイサービス大好きです。いつも有難うございます。感謝しています。お体に気を付けてよろしくお願いします。
- ・いつも大変お世話になっておりありがとうございます。お年寄り相手のお仕事はどんなにか大変なご苦労があるかとお察し致します。どんなことでも職員の皆様方は常に心良く対応して下さり頭の下がる思いです。有意義な楽しい時間を過ごさせていただいております。
- ・毎回楽しくありがとう。
- ・気持ちよく利用させてもらっています。皆さんありがとう感謝しています。
- ・いつもありがとうございます。
- ・いつも親切にさせていただいて、ゲームなども色々考えてくれていてとても楽しいです。
- ・短い期間ですがお世話になりましたが本当に親切にお付き合いくださり、職員の皆様方には感謝と楽しかったことが私の一生の思い出になりました。本当に有難うございました。

利用者からの意見
要望・苦情等

利用者からの意見
要望・苦情等

【北部デイ】

<男性>

- ・よく考えたサービスに満足しています。
- ・体操やゲーム等良く工夫されていますね。
- ・誕生祝とか利用者が会話するとき、声が小さいのでマイク等利用したら良いと思います。
- ・利用者送迎が遅れる場合は電話連絡を絶対に下さい。
- ・いつも大変なお仕事ありがとうございます。とても助かっています。入浴がないだけで楽をさせていただき週2回の利用で2日間は自由に過ごせてありがたいなーと感じています。
- 親切、丁寧でいつもありがとうございます。
- ・皆さんの働きぶり、気配りには感謝しています。ありがとうございます。今後ともよろしくよろしくお願いします。
- ・現場を見る機会が多くあり、常に職員の方々の様子を見てみると、良く動き回って、いろいろな気を遣っていただきありがたい一言です。本人はしゃべらないのですが、聞くとお風呂は「気持ちいい」レクリエーションは「楽しかった」と満足しています。
- ・迎えが来るのを待っていますが、行くところがどこか分からないので困っています。
- ・ナイトケアもあるんですね、今後利用したいときはケアマネさんに連絡すれば良いのでしょうか？急な時でもいいのでしょうか？色々お世話になり、本当にありがとうございます。
- ・入浴時、湯船にもう少し長く入りたいです。

<女性>

- ・とても感謝しています。これからもよろしくお願いします。
- ・皆様よく見てくださいます。とても楽しく通わせていただいています。
- ・長いことお世話になっております。親切にいただきありがとうございます。引き続きお世話になります。よろしくお願いします。ありがとうございます。
- ・いつも大変お世話になっております。これからもよろしくお願いします。他2通
- ・本人が答えられない部分は家族が答えています。本人が認知症で答えられないような場合、介護者へのアンケートがあってもいいと思います。
- 例えば、記録帳への記載がワンパターンの人と丁寧に書いて下さる方との違いが良くわかります。丁寧な方の時は食事も完食しているような気がします。
- ・いつも助かっています。ありがとうございます。夕方急な対応もしてくださり、ありがとうございます。
- ・いつも楽しく利用しています。
- ・皆さん丁寧に親切に接してくださり、とてもありがたく思っています。
- ・いつも丁寧にしてくださってありがとうございます。体が大きくなったせいか頂戴する写真にアップで撮られていると複雑な気持ちにすります。
- ・いつも明るくお声掛けいただきありがとうございます。帰宅してくる本人の顔を見ると楽しんできたことがわかります。春先は本人の気が滅入ることもあるかもしれませんが、またよろしくお願いします。
- ・職員の対応は人による。利用者情報は職員できちんと共有してほしい。
- ・いつも優しく親切に接してくださり、とても感謝しております。
- ・席での待ち時間の時、何か書くものが欲しいと思います。持って来てくださる時もありますが、人手が不足している時は仕方ありません。テレビを観ています。

【別紙2】

4 指定管理者による自己評価

令和7年度の 自己評価	【東部デイ】 東部デイサービスセンターの利用率は昨年を上回ることが出来ました。引き続き稼働率を上げるため、居宅介護支援事業所への情報提供をしていき、現在利用者がいない居宅介護支援事業所に対しても定期的に空き情報を連絡していきま す。 新規利用については、本人、家族、ケアマネの要望になるべく応えるようにし、さらに個々のニーズや身体能力に合わせた機能訓練計画の立案及び実施により運動機能の維持・改善を図っており引き続き継続します。 【北部デイ】 通所介護事業は、認知症対応型通所事業とも、若干ではありますが昨年度より稼働率を上回ることが出来ました。 機能訓練は、利用者の身体状態に応じて2チームに分け、通所介護計画に基づき実施しました。また、個別機能訓練を希望された利用者には、個々の状態・ニーズに添ったメニューを作成し、計画的に実施しました。鹿教湯三才山リハビリテーションセンターと連携し、平成31年3月から生活機能向上連携加算を取得し、個別機能訓練加算を行っている利用者に対応しており、3ヶ月に1回の個人評価を行うため月1回のリハビスタッフの訪問により連携が取れています。 職員の資質向上については、介護員会や講習会等、あらゆる機会を通じて意識啓発と技術の向上に努めました。また、城東地区企画支援会議や城東公民館事業に積極的に参加するなど、地域に根ざしたデイサービス運営に取り組みました。 その他、外出レク、実習生の受け入れも行いました。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等、大きな喜びと通所意欲を持っていただけたと考えています。また、このようなデイの様子をブログ等で積極的に情報発信し、ご利用者・ご家族様から一定の評価をいただくことができました。
要望・苦情への 対応状況	【東部・北部デイ】 アンケート調査、ご利用者・ご家族との連絡ノート、更に担当者会議や送迎時等、あらゆる機会を捉え、ご利用者・ご家族の皆様からのご意見・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持って対応し、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げました。
今後の目標	【東部デイ】 ご利用者・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てまいります。介護支援事業所との連携を密に図り利用率の向上に努めるていきます。利用状況を確認しながら現在の稼働率が維持できるように職員間でも意見、状態の確認の共有をしていく。 【北部デイ】 安全・安心を第一に、ご利用者・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、職員の資質を高めてまいります。 また、施設機能をフルに活用し、衛生管理や安全管理に細心の注意を払うとともに、通年営業、ナイトケア事業を継続実施し、楽しく、美味しく、体力の維持向上に繋がるよう事業運営に尽力します。 新型コロナウイルス感染症やインフルエンザなどの感染症拡大防止に今後も努め、施設内の衛生管理を徹底してまいります。引き続き行事やレクリエーションを実施し、利用者に楽しんでいただけるように努めてまいります。