

## 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<br>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<br>⑤松本市波田デイサービスセンター                                                                                                                                                                                                                                                            |             |             |             | 所管課<br>外線番号  | 高齢福祉課<br>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<br>③平成3年4月 ④平成4年6月<br>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。<br>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 テイルーム・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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             | 28,793      |             | 31165        |                                                 | 108.2%       | 108.2%      |            |
|                | 認知延べ利用者数（人）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |             | 1,197       |             | 1396         |                                                 | 116.6%       | 116.6%      |            |
|                | 計                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |             | 29,990      |             | 32,561       |                                                 | 108.6%       | 108.6%      |            |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |             |             |              |                                                 |              |             |            |
|                | (特記事項)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |             |             |              |                                                 |              |             |            |
| 事業収支<br>(単位：円) | 指定管理者収支（令和7年度）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |             |             |             | 市の収支         |                                                 |              |             |            |
|                | 収入<br>(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         |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 介護保険事業収入    | 323,014,000 | 経常経費補助金収入   | 2,200,139    | 指定管理者納付金                                        | 0            | 指定管理者納付金    | 1,080,000  |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 雑収入         | 2,038,000   | 介護保険事業収入    | 310,701,797  | 行政財産目的外使用                                       | 12,270       | 行政財産目的外使用   | 13,490     |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |             | 雑収入         | 1,784,140    |                                                 |              |             |            |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 計           | 325,052,000 | 計           | 314,686,076  | 計                                               | 12,270       | 計           | 1,093,490  |
|                | 支出<br>(歳出)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 人件費         | 225,824,000 | 人件費         | 236,801,660  | 修繕料                                             | 583,000      | 修繕料         | 1,167,100  |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 事務費         | 23,936,000  | 事務費         | 17,549,552   | 備品購入費                                           | 14,212,000   | 備品購入費       | 16,500,000 |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 事業費         | 52,093,000  | ・業務委託費      | ・消耗品費        | 工事請負費                                           | 19,173,000   | 工事請負費       | 62,898,000 |
| 負担金支出          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1,632,000   | ・手数料        | ・保険料 等      | 借上料          | 51,760                                          | 借上料          | 51,760      |            |
| 拠点区分間繰入金支出     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 8,147,000   | 事業費         | 49,879,883  | 繰年度分指定管理者納付金 | 1,080,000                                       | 過年度分指定管理者納付金 | 1,590,000   |            |
| サービス区分間繰入金支出   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 200,000     | ・給食費        | ・水道光熱費      |              |                                                 |              |             |            |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             | ・燃料費        | ・車輛費 等      |              |                                                 |              |             |            |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             | 負担金支出       | 52,800      |              |                                                 |              |             |            |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 減価償却費       | 0           |             |              |                                                 |              |             |            |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 引当金繰入       | 3,185,664   |             |              |                                                 |              |             |            |
|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 指定管理者納付金    | 0           |             |              |                                                 |              |             |            |
|                | 計                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 311,832,000 | 計           | 307,469,559 | 計            | 35,099,760                                      | 計            | 82,206,860  |            |
| 損益             | 13,220,000                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             | 7,216,517   |             | 差引           | -35,087,490                                     | 差引           | -81,113,370 |            |
| (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が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。      |
| D         | (0. 0) | 不適切な部分が確認されたので、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、監査請求にも対処できる内容となっている。     |
|        | 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                             | 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。                                   |
|        |            | 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。                    |
|        |            | 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。                                                 |
|        | 経理及び事務処理等  | 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 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  | 地域密着施設としての視点を持ち、地域に根ざした経営を行っている。広報誌等の導入で利用者家族やケアマネージャーにも積極的な情報発信をしている。 |
|        |            | 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  | 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  | A  | 関係機関と連携しながら利用促進に努めており、営業日変更等により利用率は大きく改善した。                            |
|        | 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  | A  | 利用者個々の状態に合わせた対応により、利用者アンケートでの満足度は非常に高い。                                |
|        | 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 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  | A  | 関係機関との連携・ニーズ把握を積極的に行い、利用率や収支の大幅な改善に成功している。                             |

### 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<br>要望・苦情等 |         |  |  |  |

### 4 指定管理者による自己評価

|                 |         |  |  |  |
|-----------------|---------|--|--|--|
| 令和7年度の<br>自己評価  |         |  |  |  |
| 要望・苦情への<br>対応状況 | 別紙2のとおり |  |  |  |
| 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り組みや、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。

利用者アンケートでは、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)について、利用者から非常に高い評価を得ている。全体的に利用率が伸びており、複数の事業所で収支が改善しており、高く評価できる。

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

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23日～ 3月15日

調査対象

利用者72名

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  
49名（男性16名、女性33名）

| 質 問 事 項 |                                      | 満足 | 普通 | 不満 | 無回答 |
|---------|--------------------------------------|----|----|----|-----|
| 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 | 39   | 39   | 100% |
| 奈川デイ | 20   | 18   | 90%  |
| 梓川デイ | 90   | 75   | 83%  |
| 波田デイ | 87   | 67   | 77%  |

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 | 34人  | 87.2%  | 5人  | 12.8% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 39人  | 100.0% |
| 奈川 | 18人  | 100.0% | 0人  | 0.0%  | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 18人  | 100.0% |
| 梓川 | 66人  | 88.0%  | 9人  | 12.0% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 75人  | 100.0% |
| 波田 | 49人  | 73.1%  | 18人 | 26.9% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 67人  | 100.0% |
| 計  | 167人 | 83.9%  | 32人 | 16.1% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 199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   |        |
|----|------|-------|-----|-------|----|------|-----|------|------|--------|
| 安曇 | 32人  | 82.1% | 7人  | 17.9% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 39人  | 100.0% |
| 奈川 | 16人  | 88.9% | 2人  | 11.1% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 18人  | 100.0% |
| 梓川 | 61人  | 81.3% | 14人 | 18.7% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 75人  | 100.0% |
| 波田 | 56人  | 83.6% | 10人 | 14.9% | 1人 | 1.5% | 0人  | 0.0% | 67人  | 100.0% |
| 計  | 165人 | 82.9% | 33人 | 16.6% | 1人 | 0.5% | 0人  | 0.0% | 199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   |        |
|----|------|--------|-----|-------|----|------|-----|------|------|--------|
| 安曇 | 34人  | 87.2%  | 5人  | 12.8% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 39人  | 100.0% |
| 奈川 | 18人  | 100.0% | 0人  | 0.0%  | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 18人  | 100.0% |
| 梓川 | 63人  | 84.0%  | 12人 | 16.0% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 75人  | 100.0% |
| 波田 | 61人  | 91.0%  | 6人  | 9.0%  | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 67人  | 100.0% |
| 計  | 176人 | 88.4%  | 23人 | 11.6% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 199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   |        |
|----|------|-------|-----|-------|----|------|-----|-------|------|--------|
| 安曇 | 29人  | 74.4% | 8人  | 20.5% | 1人 | 2.6% | 1人  | 2.6%  | 39人  | 100.0% |
| 奈川 | 11人  | 61.1% | 1人  | 5.6%  | 0人 | 0.0% | 6人  | 33.3% | 18人  | 100.0% |
| 梓川 | 62人  | 82.7% | 13人 | 17.3% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0%  | 75人  | 100.0% |
| 波田 | 52人  | 77.6% | 13人 | 19.4% | 1人 | 1.5% | 1人  | 1.5%  | 67人  | 100.0% |
| 計  | 154人 | 77.4% | 35人 | 17.6% | 2人 | 1.0% | 8人  | 4.0%  | 199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   |        |
|----|------|-------|-----|-------|----|------|-----|------|------|--------|
| 安曇 | 34人  | 87.2% | 5人  | 12.8% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 39人  | 100.0% |
| 奈川 | 17人  | 94.4% | 1人  | 5.6%  | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 18人  | 100.0% |
| 梓川 | 56人  | 74.7% | 18人 | 24.0% | 0人 | 0.0% | 1人  | 1.3% | 75人  | 100.0% |
| 波田 | 51人  | 76.1% | 16人 | 23.9% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 67人  | 100.0% |
| 計  | 158人 | 79.4% | 40人 | 20.1% | 0人 | 0.0% | 1人  | 0.5% | 199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   |        |
|----|------|-------|-----|-------|----|------|-----|------|------|--------|
| 安曇 | 31人  | 79.5% | 8人  | 20.5% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 39人  | 100.0% |
| 奈川 | 14人  | 77.8% | 4人  | 22.2% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 18人  | 100.0% |
| 梓川 | 51人  | 68.0% | 19人 | 25.3% | 0人 | 0.0% | 5人  | 6.7% | 75人  | 100.0% |
| 波田 | 45人  | 67.2% | 21人 | 31.3% | 0人 | 0.0% | 1人  | 1.5% | 67人  | 100.0% |
| 計  | 141人 | 70.9% | 52人 | 26.1% | 0人 | 0.0% | 6人  | 3.0% | 199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 | 31人  | 79.5% | 6人  | 15.4% | 0人 | 0.0% | 2人  | 5.1%  | 39人  | 100.0% |
| 奈川 | 11人  | 61.1% | 0人  | 0.0%  | 0人 | 0.0% | 7人  | 38.9% | 18人  | 100.0% |
| 梓川 | 53人  | 70.7% | 20人 | 26.7% | 1人 | 1.3% | 1人  | 1.3%  | 75人  | 100.0% |
| 波田 | 54人  | 80.6% | 11人 | 16.4% | 0人 | 0.0% | 2人  | 3.0%  | 67人  | 100.0% |
| 計  | 149人 | 74.9% | 37人 | 18.6% | 1人 | 0.5% | 12人 | 6.0%  | 199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 | 32人  | 82.1% | 6人  | 15.4% | 0人 | 0.0% | 1人  | 2.6%  | 39人  | 100.0% |
| 奈川 | 13人  | 72.2% | 3人  | 16.7% | 0人 | 0.0% | 2人  | 11.1% | 18人  | 100.0% |
| 梓川 | 60人  | 80.0% | 14人 | 18.7% | 1人 | 1.3% | 0人  | 0.0%  | 75人  | 100.0% |
| 波田 | 50人  | 74.6% | 16人 | 23.9% | 0人 | 0.0% | 1人  | 1.5%  | 67人  | 100.0% |
| 計  | 155人 | 77.9% | 39人 | 19.6% | 1人 | 0.5% | 4人  | 2.0%  | 199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 | 28人  | 71.8% | 9人  | 23.1% | 0人 | 0.0% | 2人  | 5.1% | 39人  | 100.0% |
| 奈川 | 13人  | 72.2% | 5人  | 27.8% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 18人  | 100.0% |
| 梓川 | 63人  | 84.0% | 12人 | 16.0% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 75人  | 100.0% |
| 波田 | 50人  | 74.6% | 13人 | 19.4% | 1人 | 1.5% | 3人  | 4.5% | 67人  | 100.0% |
| 計  | 154人 | 77.4% | 39人 | 19.6% | 1人 | 0.5% | 5人  | 2.5% | 199人 | 100.0% |

10. 年末年始のご利用はいかがでしたか（利用された方）

|    | 満足  |       | 普通 |       | 不満 |      | 無回答 |      | 合計  |        |
|----|-----|-------|----|-------|----|------|-----|------|-----|--------|
| 奈川 | 5人  | 83.3% | 1人 | 16.7% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 6人  | 100.0% |
| 梓川 | 48人 | 87.3% | 7人 | 12.7% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 55人 | 100.0% |
| 計  | 53人 | 86.9% | 8人 | 13.1% | 0人 | 0.0% | 0人  | 0.0% | 61人 | 100.0% |

【四賀】

- ・いつも丁寧な対応ありがとうございます。
- ・大満足
- ・大変助かっています。今後もよろしくお願いします。
- ・とても楽しく利用させて頂いています。
- ・毎回喜んで帰ってきます。
- ・楽しく行っています。皆さん新設で嬉しいです。
- ・入浴時脱いだ着衣などあまり調べないでください。
- ・デイに預けている間は家族はほっと一息できますし体調管理も良く祝日等いつでも預けられるので大変有難いです。
- ・玄関まで迎えに来てくださりありがたいです。
- ・送迎をしてくださる人達も大変な仕事なのに笑顔でやってくださり安心しています。
- ・いつも食事や送迎時等ご配慮をいただきありがとうございます。
- ・スタッフの皆さんが本当にお人柄も良く丁寧に気さくに対応してくださり元気をいただいています。
- ・優しく丁寧な対応、心遣いとても感謝しています。
- ・本人も元気でデイの日を楽しみにしている様子が助かっています。
- ・お昼も美味しいと喜んでいます。
- ・いつも楽しく過ごさせていただいています。
- ・皆さん明るく接してくださり美味しい食事をいただいて毎日幸せを感じて親切な送迎で本当に満足して利用させていただいています。
- ・職員の教育がされていて何事につけ快適に利用させていただいています。

利用者からの  
意見・要望  
・苦情等



### 【安曇】

- ・ 職員の皆様には、ご尽力頂きお風呂に入れて頂いたり、皆でレクリエーションを行ったり一日楽しく終わります。
- ・ 暖かい気遣いの中、安心して時を過ごす事が出来て嬉しい事です。いいらそのもの本当に「いいら」です。
- ・ 老化防止に何かと工夫され、食事、運動、脳トレと職員の方々の指導も、一緒に過ごす人達も◎。
- ・ これからも健康に気を付けこの良さがずっと続くことを祈っています。
- ・ 家族より：言うことなしと申しております。お世話になります。おかげさまで長生きしています。
- ・ 家族より：入浴は熱くなくてちょうどいいそうです。そういった意味で普通と言っているのだと思います。すべてに満足していると思われます。
- ・ 家族より：わがままの所もあり皆様もお困りのこともあると存じますが、よろしく願いいたします。朝、行くのに一苦労ですが、帰りは、楽しかったようでとてもいい顔で帰ります。ありがとうございます。
- ・ デイサービスは、高齢者に不足している人と人との会話(コミュニケーション)の場として休眠していた脳の活性化を促す場として利用させて欲しいと思います。認知症予防には対話が第一だと言われます。
- ・ いつもありがとうございます。一人で暮らせるのも皆様のおかげだと日々感謝しております。
- ・ いつも細かく叔母の様子をお知らせ頂き感謝しております。いいらでの時間は叔母も少なからず起きて反応しているようで、ほっとしています。ほとんど寝ていることが多く私との会話は「何にもわからない」が口癖のようです。いいらでの連絡帳でいろいろ話しかけていただいたり対話している様子を本当に嬉しいです。これからもよろしくお願いします。
- ・ クレーションの場所がもう少し明るいとうれしい。
- ・ 全員が入浴ができれば、12時にならなくてもお昼にいただけたらと思います。(厨房とも連携して早めの昼食の提供を対応しています。)

### 【奈川】

- ・ 一般の職場と少し違って、日頃職員皆様が心も、体も、休む暇もなく目配り、気配りをして下さり、又送迎、言葉づかい等安全、やさしく、わかりやすく接して下されて感謝申し上げます。入浴時は世間話もあり、楽しみです。『奈川デイサービス営業日をこれ以上少なくしないでください。お願いします』
- ・ もう少し男性の利用者がいたらいいなと思う。
- ・ 火曜日か水曜日、どちらでもいいので、もう一日、営業日があるといいなと思う。
- ・ 利用者で夫婦で参加されています。食事やその他の時もいっしょに近くにすわらせてあげてください。お手ふきの朝のタオルありがとうございます。男性の方があのタオルでしっかり顔をふき、ハナの穴までタオル使っている。タオルは手指にぬくもりをデイの皆さまのあたたかさが伝わります。感謝です。
- ・ 毎日通えたらよいのですが(日中心配なので)、難しいので、〇〇さん(ケアマネ名)からお話のあった安曇デイの利用をお願いしたいです。とりあえず火曜日に行けたらと考えています。本人にはもし行けると決まったら、伝えたいと思います。(もしくは行けると決まったらどうするか相談)ご検討をおねがいます。いつもこちらの願いをきいて下さり、安心して過ごしております。今後ともよろしくおねがいます。
- ・ デイの日はとても楽しみです。お風呂は温泉のようでとても温まります。秋にはリンゴをうかべて下さり香りのよいお風呂でした。四季折々に、色々行事を行って皆を楽しませて下さり、新そばの時期にはそばを食べにつれていただきました。体操も色々工夫して皆をよろこばせてくれてありがとうございます。これからもよろしくおねがいます。
- ・ レクリエーションで昭和の名曲(歌謡曲、童謡曲)の健康体操やって頂ければ楽しいと思います。ユーチューブで見れます。家で時々見せているとすごい真剣にやっています。楽しいようです。
- ・ 職員の皆様がいつも細かい所にも目をつけて手伝って下さる事、本当に感謝でいっぱいです。これからもよろしくお願いします。
- ・ 満足出来て楽しいです。有難う御座います。
- ・ 職員皆心良く手を差し伸べてくれ、うれしく思います。
- ・ おひるねのへやは今までどおりにおねがいます。

【梓川】

- ・ 迎えの車の時間が決まっていると助かります。
- ・ 友達が沢山出来ました。
- ・ 不自由な体を丁寧にお世話して下さり、ありがとうございます。
- ・ 食事がとても美味しいです。
- ・ 毎回行くのを楽しみにしています。
- ・ レクリエーションがとても楽しみです。
- ・ お風呂にもっとゆっくり浸かりたい。
- ・ お風呂でいつもスッキリ出来てうれしいです。
- ・ 私自身、助かっています。
- ・ ああ、今日も良かったなあ。休みがなければと思います。
- ・ どの職員も親切でありがたいです。
- ・ 食事は栄養を考えて作っていただき、ありがとうございます。

【波田】

- ・ 本人の希望、要求に対応してくださり感謝しております。これからもよろしくお願いします。
- ・ 車椅子送迎車両の後ろがはねることがある。
- ・ 毎日楽しく過ごさせて頂きありがたく感謝しております。
- ・ 席は男性女性と別れて座るんじゃなく男女とも混合で座ればいいと思う。
- ・ 本人に聞き取りしながら答えました。愚痴はこぼしますが楽しくやれているようです。ありがとうございます。
- ・ 職員皆様良くしていただき感謝です。これからもよろしくお願い致します。
- ・ 職員の方が大変親切で驚きました。これからも一生懸命通わせてもらいたいと思いますのでよろしくお願い致します。
- ・ いつもありがとうございます。日々穏やかに過ごすことが何より嬉しいです。
- ・ ふれあいに行く日が楽しみです。最近1日行ってくると疲れて年々年をとることは大変ですね。デイで昼ご飯上げ膳据え膳で楽です。家での食事は大変です。生きていくことは食べることだし。
- ・ 職員の皆様の明るい対応や言葉がけに感謝しています。これからもよろしくお願いします。
- ・ お世話になっています。本人からの聞き取りがあまり出来ないなので施設の中の様子が知りたいです。
- ・ これ程までに？と思うこともありましたが、体の不自由な方もいることですから職員の方のご苦勞を心から感謝しています。
- ・ お世話さまになります。 いつも帰ると穏やかになります。ありがとうございます。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・ テレビ体操以外個人または2人3人または希望者があれば指導を。NHKテレビ体操を15分位～20分位出来ないか。
- ・ 食事は人の好みが違うが大勢で戴くのによく配慮していると思う。
- ・ 家では感謝しかありません。
- ・ 皆さん親切にしてくれて助かってます。
- ・ 自然の笑顔に癒されています。
- ・ 親切にいただきありがとうございます。
- ・ 大変お世話になっております。ありがたいです。よろしくお願いします。
- ・ 毎回お世話になっていますが楽しく過ごしています。感謝の念です。
- ・ 職員の方に時々愚痴を聞いてもらっています。私のストレス解消になっています。ありがとうございます。
- ・ いつも送迎時にしか職員の方とお話する機会がありませんが、丁寧な声がけをしていただき、とても安心してお預けさせてもらうことができ大変ありがたく思っています。



## 【別紙2】

### 4 指定管理者による自己評価

|                 |                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 令和7年度の<br>自己評価  | <p>(四賀)</p> <p>・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8,536人から7,612人と942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るがすぐには実を結ばなかった。</p> <p>・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)</p> <p>稼働率は、ほとんど80%台をキープできた。週に2～3回利用している方がデイサービスを楽しみにほとんど休まず利用できていることが大きい。乗鞍方面からの利用者が利用日数を増やしたりして、デイサービスの必要性を強く感じる。奈川デイが火曜、水曜を休業したことにより、2名受け入れをしている。ケアマネと連携を取って新規利用者を数件獲得できたことも稼働率につながった。</p>                  |
|                 | <p>(奈川)</p> <p>令和6年度と比較して大きく稼働率が上がったが、令和7年度より火曜と水曜を休業にしたことにより、地域のニーズとデイサービスとしての規模感がマッチした結果によるものが大きいと感じる。介護予防教室のご利用者様も地域密着型へ移行、地域のご利用者様の新規を待たせることなくご利用いただけたことも稼働率の高さにつながった。</p>                                         |
|                 | <p>(梓川)</p> <p>・新規の利用者様の獲得と、従来の利用者様のニーズに応えた利用回数増により、昨年の稼働率を上回る事が出来て、順調だった。</p> <p>・利用者様、ご家族、ケアマネジャー向けの広報誌(新聞形式)を発行する事で、施設の印象をより良く伝える事が出来た。</p> <p>・レクリエーションでは、職員が新しい内容に積極的に取り組む事で、利用者様の満足度を向上し、次の利用につなげて行く事が出来た。</p>   |
|                 | <p>(波田)</p> <p>令和7年度は同地区で運営していた地域密着型通所介護きたはらっぱが閉所され、きたはらっぱ利用者の多くが波田デイサービスに移行された。その影響もあり利用稼働率が6年度平均67.7%から7年度は86.3%まで上がった。また、新規利用者を46人受け入れることができた。アンケート結果の間2.4.9に不満と回答する方が1名いたことを真摯し受け止め改善できるよう努力していきたい。</p>            |
| 要望・苦情への<br>対応状況 | <p>(四賀)</p> <p>・アンケート調査、ご利用者・ご家族との連携ノート、さらに担当者会議や送迎時等、あらゆる機会を捉え、ご利用者様・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つなげました。</p>                                                     |
|                 | <p>(安曇)</p> <p>「レクリエーションの場所がもう少し明るいと有り難い。」といったご意見は普段からも耳にしています。レクリエーションを行っている場所が天井が高く吹き抜けとなっており、照明もついてはいるが小さなものでほとんど効果がない。窓のブラインドを開けて明るくするとテレビや脳トレで使うホワイトボードが見えにくくなるといった意見もある出てきてしまう。レクリエーションの内容を考え職員皆で知恵を絞っていきたい。</p> |
|                 | <p>(奈川)</p> <p>目立つ苦情はないが、上記のとおり開所日を減らしたことにより「寂しさ」を感じるご利用者様もいらっしゃるのでは、数少ない地域とのつながりの場所であることを改めて理解したうえで様々対応していきたい。</p>                                                                                                    |

|       |                                                                                                                                                                                                                      |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <p>(梓川)<br/>もっと利用回数を増やされたいご希望に対して、曜日によっては添えない場合があったり、空きが出るまでお待ち頂いたりしている状況です。</p>                                                                                                                                     |
|       | <p>(波田)<br/>・男女とも混合で座れば良いと思うという要望に対しては、レクリエーションで混合で座れるように対応しています。<br/>・テレビ体操以外に希望者がいれば指導をしてほしい、テレビ体操を15～20分延長できないかという要望に対しては、午後に行っている体操以外に、午前中にもテレビ体操等の機会を設けました。</p>                                                 |
| 今後の目標 | <p>(四賀)<br/>・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る。<br/>・ご利用者・ご家族からのご意見、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。介護事業所との連携を密にはかり利用率の向上に努める。</p>                         |
|       | <p>(安曇)<br/>今年度も利用者様が自宅で自立した日常生活を継続していただけるよう、一人の一人のニーズに合ったデイサービスのご利用に対応していきたい。利用者様のスムーズなデイサービスのご利用は、介護者であるご家族の介護負担の軽減にも繋がっていくので、利用者様、ご家族様に安心の出来る場所と、時間の提供ができるよう職員のスキルアップ、介護業務の向上も行いながら安全で、安心して利用できる施設運営を行っていきたい。</p> |
|       | <p>(奈川)<br/>地域の中で選択肢の限られる福祉施設だからこそ果たさなければならないことは多く、今後もより一層ご利用者様に寄り添い、地域に貢献していきたい。</p>                                                                                                                                |
|       | <p>(梓川)<br/>・各居宅介護支援事業所・包括支援センター等との連携を図り、どんなに小さな要望もすくい上げて利用に繋げ、満足度を上げる事で、利用者様やご家族の困りごと等に柔軟に対応出来るデイサービスを目指します。<br/>・更なる稼働率向上の為に、新規利用者様の獲得と、従来の利用者様の利用回数増に向けて、広報誌等でのPR活動に努めます。</p>                                     |
|       | <p>(波田)<br/>令和7年度の稼働率86.3%を年間とおして維持できるよう居宅介護支援事業所に事業所の情報状況を開示し、利用者に安心して喜んで通っていただくようにしていきたい。その為にスタッフの接遇や知識向上を行えるような取り組みもしていきたい。例 AED講習など</p>                                                                          |