

## 令和2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1531番地1 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㎡ 鉄骨造平屋建 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697013㎡ 鉄骨造り平屋建 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	平成30年4月1日～令和5年3月31日								
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)	33,743	34,150	101.2%	101.2%				
	認知延べ利用者数(人)	718	865	120.5%	120.5%				
	計	34,461	35,015	101.6%	101.6%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		介護保険事業収入	364,454,000	介護保険事業収入	316,029,168	指定管理者納付金	1,590,000	指定管理者納付金	6,680,000
	雑収入	379,000	雑収入	458,752	行政財産目的外使用	14,500	行政財産目的外使用	14,500	
			寄付金収入	3,000,000					
			経常経費補助金収入	5,379,000					
	計	364,833,000	計	324,866,920	計	1,604,500	計	6,694,500	
	支出 (歳出)	人件費	232,895,000	人件費	220,873,829	修繕料	715,000	修繕料	0
		事務費	39,484,000	事務費	24,780,701	備品購入費	5,467,000	備品購入費	0
事業費		47,513,000	・業務委託費	-	工事請負費	3,822,000	工事請負費	0	
負担金支出		8,898,000	・手数料	-	借上料	51,760	借上料	51,760	
拠点区分間繰入金支出		9,580,000	事業費	49,132,636					
サービス区分間繰入金支出		700,000	・給食費	-					
			・燃料費	-					
			負担金支出	45,000					
			減価償却費	5,110,000					
			引当金繰入	3,982,782					
計	339,070,000	計	305,514,948	計	10,055,760	計	51,760		
損益	25,763,000	差引	19,351,972	差引	-8,451,260	差引	6,642,740		
(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の確認され、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	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、経営状況に問題となる点は見当たらず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。
		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、特に問題はない。
		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	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いるが、利用率が上がらないため更なる工夫が欲しい。
	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。
	障害者等への配慮	25 障害者、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 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 経費削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削減を図っている。
	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	前年度比で利用率が向上している。山間部の一部を除き、黒字となっている。

### 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2年度の 自己評価		
要望・苦情への 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。

<p>【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、園芸療法ボランティア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。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 —</p> <p>【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。 職員の待遇、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。 利用率の向上のための努力は評価できるが、更なる努力をお願いしたい。 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。</p>
--

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」

※「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

## 3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和3年2月～3月			
	調査対象	利用者及びその家族			
	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				
	ご利用者様性別      1. 男性    17名                      2. 女性    40名				
		質 問 内 容	満足	満足	不満
	1	デイサービスは楽しく利用できていますか	46	10	0
	2	デイサービスの送迎は快適で安心して乗れますか	47	9	0
	3	デイサービスの職員の対応は親切ですか	50	6	0
	4	入浴は気持ち良く入れますか	50	5	1
	5	食事は美味しいですか	45	11	1
	6	レクリエーションは楽しいですか	38	14	1
	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	41	12	0
	8	施設は快適に利用出来ていますか	48	8	0
	9	意見や要望を聞く対応は丁寧ですか	47	8	1
#	ご利用者ご家族の細かい要望や意向に速やかに、対応できていますか	50	6	1	

## 調査結果

## (2) 安曇・奈川・梓川・波田デイサービスセンター

## 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	30人	69.8%	12人	27.9%	1人	2.3%	0人	0.0%	43人	100.0%
奈川	16人	76.2%	3人	14.3%	0人	0.0%	2人	9.5%	21人	100.0%
梓川	45人	83.3%	9人	16.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	54人	100.0%
波田	51人	79.7%	12人	18.8%	1人	1.6%	0人	0.0%	64人	100.0%
計	142人	78.0%	36人	19.8%	2人	1.1%	2人	1.1%	182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	34人	79.1%	8人	18.6%	1人	2.3%	0人	0.0%	43人	100.0%
奈川	21人	100.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	21人	100.0%
梓川	49人	90.7%	5人	9.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	54人	100.0%
波田	58人	90.6%	6人	9.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	64人	100.0%
計	162人	89.0%	19人	10.4%	1人	0.5%	0人	0.0%	182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	79.1%	8人	18.6%	1人	2.3%	0人	0.0%	43人	100.0%
奈川	17人	81.0%	2人	9.5%	1人	4.8%	1人	4.8%	21人	100.0%
梓川	45人	83.3%	8人	14.8%	0人	0.0%	1人	1.9%	54人	100.0%
波田	57人	89.1%	7人	10.9%	0人	0.0%	0人	0.0%	64人	100.0%
計	153人	84.1%	25人	13.7%	2人	1.1%	2人	1.0%	182人	99.9%

## 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	35人	81.4%	6人	14.0%	1人	2.3%	1人	2.3%	43人	100.0%
奈川	16人	76.2%	1人	4.8%	0人	0.0%	4人	19.0%	21人	100.0%
梓川	48人	88.9%	4人	7.4%	0人	0.0%	2人	3.7%	54人	100.0%
波田	54人	84.4%	10人	15.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	64人	100.0%
計	153人	84.1%	21人	11.5%	1人	0.5%	7人	3.8%	182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	79.1%	8人	18.6%	1人	2.3%	0人	0.0%	43人	100.0%
奈川	18人	85.7%	1人	4.8%	0人	0.0%	2人	9.5%	21人	100.0%
梓川	44人	81.5%	8人	14.8%	1人	1.9%	1人	1.9%	54人	100.0%
波田	44人	68.8%	17人	26.6%	1人	1.6%	2人	3.1%	64人	100.0%
計	140人	76.9%	34人	18.7%	3人	1.6%	5人	2.7%	182人	100.0%

## 調査結果

## 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	26人	60.5%	15人	34.9%	1人	2.3%	1人	2.3%	43人	100.0%
奈川	10人	47.6%	9人	42.9%	0人	0.0%	2人	9.5%	21人	100.0%
梓川	33人	61.1%	18人	33.3%	0人	0.0%	3人	5.6%	54人	100.0%
波田	43人	67.2%	18人	28.1%	1人	1.6%	2人	3.1%	64人	100.0%
計	112人	61.5%	60人	33.0%	2人	1.1%	8人	4.4%	182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	28人	65.1%	13人	30.2%	1人	2.3%	1人	2.3%	43人	100.0%
奈川	13人	61.9%	5人	23.8%	0人	0.0%	3人	14.3%	21人	100.0%
梓川	42人	77.8%	11人	20.4%	0人	0.0%	1人	1.9%	54人	100.0%
波田	50人	78.1%	11人	17.2%	0人	0.0%	3人	4.7%	64人	100.0%
計	133人	73.1%	40人	22.0%	1人	0.5%	8人	4.4%	182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	33人	76.7%	9人	20.9%	1人	2.3%	0人	0.0%	43人	100.0%
奈川	15人	71.4%	5人	23.8%	0人	0.0%	1人	4.8%	21人	100.0%
梓川	42人	77.8%	12人	22.2%	0人	0.0%	0人	0.0%	54人	100.0%
波田	50人	78.1%	13人	20.3%	0人	0.0%	1人	1.6%	64人	100.0%
計	140人	76.9%	39人	21.4%	1人	0.5%	2人	1.1%	182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	30人	69.8%	11人	25.6%	1人	2.3%	1人	2.3%	43人	100.0%
奈川	16人	76.2%	4人	19.0%	0人	0.0%	1人	4.8%	21人	100.0%
梓川	45人	83.3%	8人	14.8%	0人	0.0%	1人	1.9%	54人	100.0%
波田	55人	85.9%	8人	12.5%	0人	0.0%	1人	1.6%	64人	100.0%
計	146人	80.2%	31人	17.0%	1人	0.5%	4人	2.2%	182人	100.0%

利用者からの意見  
要望・苦情等

## (1) 四賀デイサービスセンター(本人・家族の声)

- ・毎日大変ご苦労様です。感謝感謝の毎日です。お体に気を付けてこれからも宜しくお願いします。
- ・大変親切に対応して頂き感謝しています。これから益々年を重ね職員の皆様にお世話になりますが続き一生終わるまでデイサービスで楽しく生きがいでいけることが出来ることを願っています。
- ・毎回楽しみにしているようです。有難うございます。送迎時留守にすることが多く申し訳なく思っています。
- ・安心してお願いでき、大変ありがたく、助かっています。
- ・レクリエーションの内容によって難しく感じる事があり、その時は楽しくない。難しいことはなるべくやりありません。
- ・本人の体調がすぐれない時に心配いただき連絡を頂けることは安心です。体調に合わせて対応はあがたいです。これからも宜しくお願いします。
- ・腰が曲がっていると体のことを言うのはやめてほしい。自分でも気にして努力しているのにどうすることもできない。私を見るたびに転ばないようにと何回もいうのは嫌だ。自分で気にしているのにトイレに時下着を下げしてくれるのは自分でできるのに嫌だ。
- ・よろしく願います。
- ・毎回楽しく過ごしております。
- ・特になし。いつも楽しみにしています。これからもよろしく願います。
- ・「もういかない」と迎える時言ったり、「入らない」と入浴を断ったりお手数をおかけして申し訳ありません。ありがたく利用させていただいています。
- ・すばらしい職員がそろっていてすごいと思います。本当にいつもありがとうございます。女性より・なにもかも100%です。

利用者からの意見  
要望・苦情等

## (2) 安曇・奈川・梓川・波田デイサービスセンター(本人・家族の声)

(安曇デイ)

- ・ きめ細かな対応で満足いっぱいの日々で、本当にありがとうございます。今後もよろしくをお願いします。
- ・ いつもお心遣いありがとうございます。
- ・ いつも大変楽しくしていただいて感謝です。出来るだけみんなの顔が見えるように車イスで座って楽しく話ができるようにして下さい。
- ・ 家ではじっとしているだけなので、脳トレや手遊び、軽い体操をしてもらえたら幸いです
- ・ 安曇デイサービスセンターに行くのが楽しみです。
- ・ 職員皆さんが親切に対応してくださるので、1日楽しく過ごすことができ本人も喜んでいきます。これからもよろしくをお願いします。
- ・ 食事、入浴、サービス等、すべて快適に過ごさせていただき、うれしくありがたく思っています。
- ・ 毎回デイサービスセンターに何うのを楽しみにしています。
- ・ 自宅ではベットにすることが多いので、デイサービスに行くことを楽しみにしています。

(奈川デイ)

- ・ 地元の利用者が多いので、利用者同士のおしゃべりする時間をもう少し長く設けてもらえると良い。
- ・ 間違った行動があれば、不安になるので注意して欲しい。
- ・ 話好きの母であるため、話ができる人同士テーマを決め(昔のこと・畑のこと等)雑談できる時間が欲しい。

(梓川デイ)

○男性

- ・ デイサービスに行く日が楽しみです。
- ・ 職員が良く対応してくれてありがたいです。
- ・ 夏バテ気味で自宅ではあまり食事ができなかったがデイサービスでは完食することが多くてありがたかったです。
- ・ これからもよろしくをお願いします。
- ・ 入浴の時間に歌のレコードをかけて下さい。
- ・ 本人はあまり行きたがらないのですが、家族としてはデイサービスに行ってくれるおかげで用事を済ませることが出来るので助かっています。
- ・ 細やかなケアをしていただき感謝です。
- ・ 同じような年頃の方々とお話ができるのが楽しい。
- ・ 職員の方々がとても親切で感謝しています。
- ・ 母が喜んで通ってくれているので、家族もとても感謝しています。
- ・ 私のけがで母は三ヶ月家を離れていましたが、その間施設からなごみ荘に通い、元気で過ごすことができたことを感謝しております。
- ・ 毎回お世話になっております。妻は言葉が不十分でよくわかりませんが、入浴は大好きで利用しております。

(波田デイ)

- ・ デイサービスに行くことが唯一の楽しみです。
- ・ 親切丁寧に接していただきありがとうございます。
- ・ コロナ禍で今までより沢山の大変な仕事が増えていると思いますので、職員の皆様もお体に気をつけていただきたいと思います。
- ・ 時々で良いので座席のローテーションをお願いしたい。
- ・ 入浴の時、お湯につかる時間をもう少し長くして頂きたい。

## 4 指定管理者による自己評価

令和2年度の 自己評価	<p>(四賀)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年度においては、四賀地区は高齢化率が高い地域でもあることから、独居の方は施設入所される傾向があり、冬季の入所者も増えている。新規利用者もいるが、利用中止が上回り、登録利用者数が減っている。さらに新型コロナウイルス感染症の影響もあり、稼働に苦慮した年度であった。</li> <li>・コロナ禍で研修会が減ってしまったが、できる限り出席し事業所の資質向上に努めた。</li> <li>・力を入れている機能訓練においては、昨年に引き続き鹿教湯三才山病院訪問リハビリとの連携により、心身機能の維持・向上が図られるよう実施をした。</li> <li>・当デイサービスの農園、農場で収穫された食材を使った給食サービスは好評で、特にデイサービスの庭にある野菜畑では気軽に土いじりができることから、多くの利用者が収穫を楽しみに、意欲的に参加されていた。</li> <li>・当デイサービスは会田川・保福寺川に囲まれ、近年の災害状況を踏まえ、火災だけでなく水害を想定した避難訓練も実施した。</li> </ul> <p>(安曇)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年に比べ利用率が8.4%上昇し、73.4%の実績が残すことができました。要因の一つとして、要支援から要介護への変更等が考えられますが、お試しの利用を積極的に新規利用に繋げていけたことも利用率の上昇に寄与したのと思います。</li> <li>・例年ですと外部のボランティア団体等とレクリエーション活動等で交流を図るところでしたが、感染症対策のために外部との接触を抑えていたため、思うような交流が出来なかつたものの、唯一、地元保育園の園児との交流会が叶い、利用者に好評をいただきました。</li> </ul> <p>(奈川)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護度3以上の利用者は在宅での介護負担が大きくなり、家族の希望で施設入所される方が多く安定した利用率にはならなかった。(年間平均利用率47.3%) (令和2年度内施設入所利用者数 7名)</li> <li>・ケアマネジャーと連携を取り合い、奈川地区以外の利用者の獲得へつなげることが出来た。(乗鞍地区・沢渡地区)</li> </ul> <p>(梓川)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用率は8月まで元年度を下回るか同等くらいでしたが、9月頃より元年度を上回ることが出来た。</li> <li>・個別で見ると一般型は9月頃より伸びたが、予防に関しては年間通じて元年度を下回っている。認知症対応型は12月頃より前年度を上回ることが出来た。(利用定数 : 一般/予防 26名 認知症対応型 9名) 年間平均利用率 69.6%</li> <li>・職員については、利用者様・ご家族様へ思いやりがある対応が出来ていた。</li> <li>・元年度同様に施設自体古く設備等の劣化もあり業務をするにあたり支障をきたす場面も見られた。</li> </ul> <p>(波田)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響もあり、2年度前期は利用率が低く平均70.7%でしたが各居宅介護支援事業所・包括支援センターへの文章での空き情報紹介等により、後期は平均80.1%まで巻き返すことが出来た。(年間平均利用率75.4%)</li> <li>・生活機能向上連携加算については、松本市立病院と連携を図り少しずつではありましたが6名の利用者様に利用していただくことが出来ました。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<p>(安曇・奈川・梓川・波田)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

## 今後の目標

- (四賀)
- (機能訓練)
- ・鹿教湯三才山病院訪問リハビリテーションとの連携・指導を受けることで、生活機能の向上を図る。専任の機能訓練指導員がいるので機能訓練の充実を図る。
- (事業所特色の周知)
- ・地区内では他事業所のない農園・農場があったり、特浴・リフト浴・ミスト浴といった入浴設備が整っているので広く周知していく。
- (感染対策)
- ・利用者及びご家族に安心して通所して頂けるよう、職員及び利用者の体調管理と一層の感染防止対策の徹底を図る。
- (安曇)
- ・利用率の更なる向上を目指すとともに、職員の獲得にも力を入れ、包括支援センターや居宅介護事業所との連携を図りながら、より多くの方に利用していただくように努めます。
  - ・送迎時の安全運転はもちろん、施設内では利用者に楽しく過ごしていただけるよう、職員の資質向上とともに、施設環境を整えてまいります。
- (奈川)
- ・研修等に積極的に参加し職員の更なる資質向上を図り今まで以上にご利用者様・ご家族様に安心して利用できるデイサービスセンターになるように、努めていきます。
  - ・引き続きケアマネジャー・診療所と密に連携を取り合い、安曇地区へ利用を拡大し安定した利用率を目指したい。
- (梓川)
- ・3年度も引き続き各居宅介護支援事業所や包括支援センターと密に連携を図り、ご利用者様・ご家族様に安心と信頼される事業所として職員一同気を引き締め努めて行きます。
  - ・空き情報を各居宅介護支援事業所に随時提示し利用率を確保し利用率を年間通して70%台を目標としたい。
- (波田)
- ・3年度も引き続き居宅介護支援事業所や包括支援センターと連携を図り、ご利用者様・ご家族様の多様なニーズに対し柔軟に対応出来るように職員一同取り組んでいきます。
  - ・生活機能向上連携加算については、松本市立病院との連携を更に深め、ご利用者様の体力及び機能維持に努めていきます。
  - ・新規利用者の確保、利用回数の増加に努め、年間平均利用率80%台キープを目標としたい。