

令和元年度 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	城山介護老人保健施設	所管課 TEL	高齢福祉課 0263(34)3213		
所在地	松本市大字蟻ヶ崎2132番地	設置年月	平成10年4月		
施設設置目的	国立松本城山病院廃止後の跡地利用として、高齢者が安心して自立した生活が出来る地域づくりをするため、医療との連携を図りつつ、要介護老人の自宅・地域への復帰を目指す為、介護老人保健施設を設置した。				
施設概要・設備	延床面積5,421㎡、居室延面積1,327㎡、RC造一部S造 2階建 療養室、談話室、食堂、浴室、レクリエーションルーム他、 城山デイサービスセンター併設				
指定管理者名(選定方式)	(社)松本市医師会 (非公募 特命指定)				
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日(5年間)				
指定管理者の 主な業務	施設管理運営(施設サービス計画に基づき、看護、医学的管理下での介護、機能訓練等の必要な医療、日常生活の世話をを行い、在宅生活への復帰を目指す。また、他に介護予防を含む通所リハビリテーション、短期入所を行っている。)				
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(%)
	入所延べ日数	39,448	38,678	98.05%	98.05%
	通所延べ日数	6,229	5,832	93.63%	93.63%
	(特記事項) 平成19年3月末で城山診療所を閉鎖し、介護老人保健施設に19床増床、平成19年5月7日から入所定員119床に変更				

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算	
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
	収入(歳入)	サービス収入 事業収入 雑収入	517,030,000 73,120,000 10,000	事業収入 介護保険収入 雑収入 その他収入(自主事業)	73,898,346 510,877,384 6,837,057 1,266,406	指定管理者納付金 施設貸付料	0 60,000	指定管理者納付金 施設貸付料
	計	590,160,000	計	592,879,193	計	60,000	計	120,000
支出(歳出)	人件費 事務費 事業費 備品費 会議費 退職積立金	381,130,000 2,000,000 175,540,000 210,000 10,000 31,270,000	人件費 事務費 ・研修費 ・旅費交通費等 事業費 ・委託費 ・光熱水料費 ・燃料費等 負担金 減価償却費 引当金繰入 指定管理者納付金	388,132,124 674,258 印刷製本費 177,213,084 薬品消耗機材費 賃借料 570,400 79,881 26,209,446 0	工事請負費 委託料	11,105,000 319,000	工事請負費 修繕料	4,730,400 1,188,000
	計	590,160,000	計	592,879,193	計	11,424,000	計	5,918,400
損益		0		0	差引	-11,364,000	差引	-5,798,400

(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
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 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	施設内は整然と管理され避難時に支障なく、関係機関への緊急連絡網等が整備されており問題はない。
		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	自社で個人情報保護方針を策定し、利用申請書等適切な管理が行われている。
	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	情報公開等に対応できる内容である。
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	自社においても同種の施設運営を行っており、迅速な対応が可能なバックアップ体制があり安心感がある。
	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	自社のノウハウを生かし、責任をも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	職員配置計画の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	指揮系統、責任権限も明確になっており、適切といえる。
	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	年次有給休暇の取得状況確認、育児休業等が取得しやすい環境の整備(労働者間の意識の醸成)に取り組んでいる。
	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	セルフモニタリングでの市民からの意見は良好である。
		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	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、管理経費の収支を管理しており、問題は見られない。
		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	正確に作成され、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	マニュアル等の整備がされている。
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	管理区域、業務範囲について、的確に把握している。定期巡回や清掃についても適切に行われている。
		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	自主事業の実施及び内容にさらなる工夫がほしい。天候の影響も踏まえた施設の新たな利活用の方策を研究してほしい。
		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	地域の住民や関係団体等との良好な関係を維持している。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	一定の広報活動はあるが、利用率が前年比減となっているためさらなる工夫がほしい。
	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	モニタリング結果において障害者、子ども、高齢者の利用に問題はない。
	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	利用者アンケートを実施し、利用者の要望や苦情に迅速に対応するよう努めている。
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	業務日誌等からセルフモニタリングの結果が確認でき問題ない。	
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	施設運営目標として定め、目標達成のための努力は認められる。	
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	自らが施設の清掃等を実施することで、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	事業計画書通りの事業を実施しており問題ないが、利用率、収入ともに昨年を下回った。

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

令和元年度の 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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】 イベントの開催、行事食やセレクト食など利用者に満足してもらえるよう努力しており、利用者からの高評価につながっている。</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】 地域住民との連携、相談・支援業務の実施など、利用者にも高く評価されてる。 利用者だけでなく、家族へのアンケートを行い、要望や苦情等に迅速に対応した点も評価できる。 管理面においても、運営方針、業務内容等、法令及び基準を遵守した運営に努めており、帳簿類や報告書、備品管理も協定及び事業計画に基づき、適切に行われている。 施設の物件費等コスト削減にも取り組んでおり、イベントの開催や周辺の植栽の手入れ等、利用者がボランティアで参加していることも有意義である。こうした協力が得られるのも、管理者のコーディネート力が優れているものであるといえる。</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」

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

嗜好調査結果報告

R1.9.19～10.16

1、普段の食事についての満足度

	1F	2F(E棟含む)	通所リハ	合計	比率
満足	23	18	40	81	50%
普通	12	28	29	69	43%
不満	3	2	4	9	6%
不明	0	2	0	2	1%
合計	38	50	73	161	100%

満足度50%と半数の方が満足されている。

前回に比べ約12%下回った。

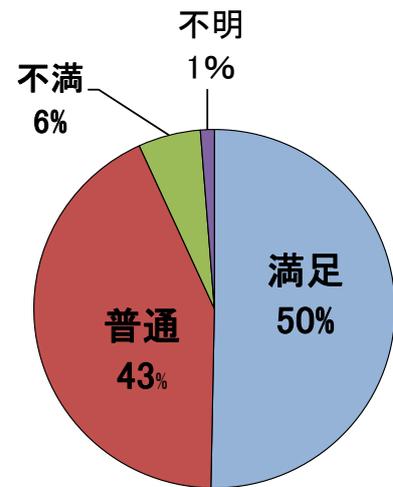
不満と答えている方は以前より4%多かった。不満の内容としては、「柔らかい」や「形の有る物が食べたい」など、食事形態についての不満が目立ち、嚥下機能を考慮した禁食・食事形態の対応等の結果が不満につながったと思われる。嗜好対応については、その都度傾聴し出来る範囲で対応していきたい。

食事に対しての『不満』を取り除き、満足していただくために、利用者様の意見をできる限り取入れ、食事内容に反映していく。

《不満の方の意見》

- ・もう少し固くしてほしい。(刻み)
- ・しょっぱいのが好き。(一口大)
- ・とろみが入りすぎ。形がない。(粗刻み)
- ・味付けが悪い。もう少しお金を出しても美味しいものがほしい。(常食)
- ・ドロツとした中にある固いものが食べられない(刻み)

普段の食事についての満足度



2、行事食(誕生日会献立、セレクト食、季節の献立・おやつ)についての満足度

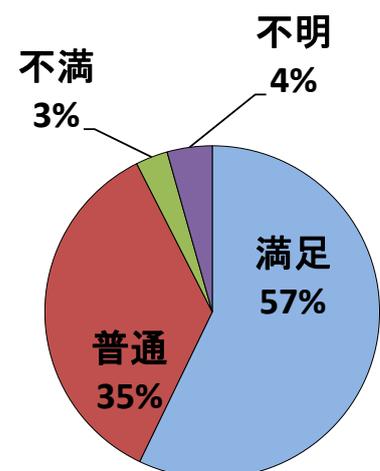
	1F	2F(E棟含む)	通所リハ	合計	比率
満足	29	21	42	92	57%
普通	6	23	28	57	35%
不満	3	1	1	5	3%
不明	0	5	2	7	4%
合計	38	50	73	161	100%

H29年度より、行事食1回につき利用者様から150円頂いており、通常の食事との違いが出るように工夫し、豪華さや特別感、珍しさ、季節など感じられるよう努めている。今回も前回とほぼ同率で過半数以上の方が満足と答えている。行事食の不満もまた形態によるものが目立った。例えば、粥食の利用者様から「お寿司の米が(粥で)良くない」という意見があるように、やはり希望は普通の酢飯であり、お粥で作った寿司への不満が多いのが現状である。しかし、9月に提供した鯛茶漬は、生の鯛の切り身にお粥であっても不満は少なかったように感じた。このように、通常の料理との形のギャップが不満につながっているようである。食形態によつての不満を少しでも減らすために、お粥であっても美味しく召し上がって頂けるよう工夫したい。

《不満の方の意見》

- ・見た目がきれいですが、その中の固いものが食べられず困る。(刻み)
- ・お寿司の米が良くない。やわらかい。(全粥)
- ・敬老の日のお寿司がべちゃべちゃしていておいしくなかった。(全粥)
- ・ゼリーではなく、みんなと一緒に(おやつふつう)が良い。(おやつペースト)

行事食についての満足度

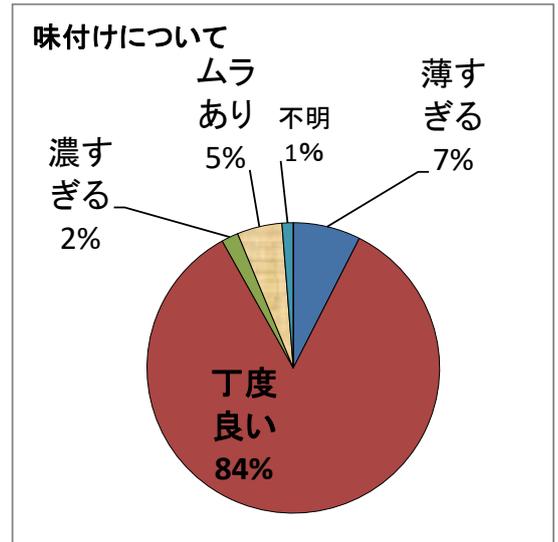


3、味付けについて

	1F	2F(E棟含む)	通所リハ	合計	比率
薄すぎる	4	3	5	12	7%
丁度良い	34	41	61	136	84%
濃すぎる	0	2	1	3	2%
ムラがある	0	2	6	8	5%
不明	0	2	0	2	1%
—					
合計	38	50	73	161	100%

味付けについては丁度良いと答えた方が84%と過半数を占めている。薄すぎると答えた方が7%いた。『しょうゆを置いてほしい』『しょっぱいもの』『漬物が良い』などの声があり、昔からの漬物文化や、薄ければ醤油をかけるという食文化が、薄すぎるという不満につながった部分もある。

味付けは、個人によって差があるが、満足度に大きく反映される為、辛味のものや酸味のもの偏らずバランスよく提供できるよう工夫し、安定した味付けでの食事提供に努めたい。

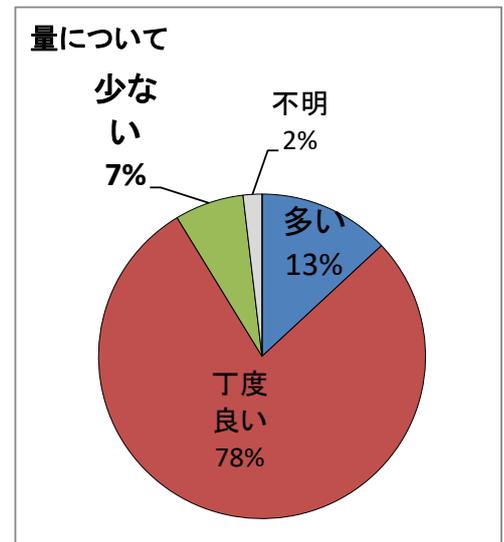


4、量について

	1F	2F(E棟含む)	通所リハ	合計	比率
多い	9	3	9	21	13%
丁度良い	28	37	61	126	78%
少ない	1	8	2	11	7%
不明	0	2	1	3	2%
—					
合計	38	50	73	161	100%

量については、丁度良いと感じている方が78%と大半である。多いと答えている方が13%、見た目でも多いと感じるだけで食欲が落ちる方もいるため、その人に合った食事量での提供は重要と考える。今後も、残食量の確認、利用者ごとに合った食事量の検討、聞き取りにより満足していただけるよう工夫していきたい。

利用者様によっては、体重コントロール目的による食事量調節などにより希望に添えない場合もあるが、可能な範囲で調節を行い満足して頂けるよう努めたい。



5、希望する献立

- 1位 にぎり寿司
 2位 ラーメン
 3位 あんこのお菓子

主食	副食(主菜)	その他
・にぎり寿司(11)	・肉料理(5)	・あんこのお菓子(6) ・薄焼き
・ラーメン(7)	・魚の料理(3)	・甘いお菓子(4)
・日本そば(3)	・ステーキ(2)	・漬物(4)
・カレーライス(2)	・フナの甘露煮	・美味しいまんじゅう(3)
・天丼(2)	・豚肉	・ケーキ・タルト(2)
・寿司のバイキング	・馬肉	・しょっぱい味の物(2)
・赤飯	・煮物	・カステラ(2)
・手巻き寿司	・鯉こく	・果物(2)
・赤飯	・餃子	・団子
・やきそば	・中華料理	・コーヒー
・うどん	・豚カツ	・かき揚げのせんべい
・五目ご飯	・季節の物	・どら焼き
・のりおにぎり	・天ぷら	・季節のおやつ
・チャーハン	・あっさりしたもの	・アイスクリーム
		・大福

今回も握り寿司の希望は多く、不動のリクエスト第1位である。普段からも「寿司が食べたい」という希望が多いため、食形態による不満減少への課題もあるが、今後も提供を続けていきたい。

2位のラーメンはそれぞれに味の好みがあり、チャンポンメンや味噌ラーメン、チャーシューめんとラーメンの種類も記載されていた。ラーメンは時々通常献立に入れてはいるが、マンネリ化しないよう具やスープのバリエーションなども検討していく。

使用する食材の硬さや、量、金額等、高齢者施設で提供できるものは制限されてしまう事も多いが、リクエストメニューは満足度にも影響が大きいので、利用者の方に喜んでもらえるよう工夫し食事を提供していきたい。

6、その他、意見、要望など

《1F》

- ・お味噌汁の味がちょうど良い。
- ・炒め物は少し塩気が足りない。
- ・お寿司が美味しかった。
- ・いつもありがとうございます。
- ・ラーメンが食べたいです。
- ・何出してくれても美味しい。
- ・ここの献立はすばらしい。良く考えていてすごい！！大満足です。
- ・待ち時間が少し長い。
- ・みんなと一緒に物(常食)が食べたい。
- ・いただけるなら何でも頂きます。

《2F》

- ・固い物を入れなくてほしい。虫歯があつたりで噛めずに困る。
- ・もう歳だからたくさん食べられない。
- ・出してもらっている物は美味しく頂いています。
- ・ご飯よりもパンが美味しい。
- ・毎日うめえ味噌汁が飲みで一なー。
- ・美味しく食べています。
- ・おいしいものが好き。
- ・いつも美味しいご飯をありがとうございます。
- ・魚が臭う時がある気がする。果物をもう少し多く食べたい。あっさりしたものが良い。こってりは苦手。

《通所リハ》

- ・ペースト食を食べているので、刻みが食べたい。
- ・セレクトドリンクはいらない。お茶で良い。その分食事に良いものをお願いしたい。
- ・三年くらい前からアイスクリームなど、冷たいものが食べられなくなりました。常温のもの又は温かいものをいただきたいです。
- ・値段がお安いからいろいろ言えない。
- ・塩やソースを置いてほしい。
- ・おやつデザートにキウイは歯に入ってやだ！
- ・美味しいです。
- ・このままでいい

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	<p>市からの委託方式を、利用料金制(独立採算制)に変更し、利用料収入ですべての経費を賄うこととなり、3年目の今年度は、年度当初に施設運営目標を下記のとおり定め、職員一丸となって目標達成に向け努力した。</p> <p><施設運営目標></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 入所・通所利用率を100%に近づけていくこと。 2 可能な加算は全て算定していくこと。 3 光熱水費等経費の削減を図ること。 <p>施設利用状況は、入所利用は、1日平均105.8人、利用率88.9%で前年度と比較して、利用者で2.2人の減、利用率で1.8ポイント減と前年を下回ってしまった。</p> <p>通所利用は、1日平均18.9人、利用率75.6%で前年に比較して、利用者で1.4人、利用率で5.6ポイントの減となり、前年を下回ってしまった。</p> <p>入所の利用率が減少した理由として、病院入院中の空ベッドや新規入所後、間もなくの特養施設から声掛けがあり退所される方の増加等が重なり、空ベッドがすぐに埋められなかったことなどがあげられる。今後、入所、通所ともに尚一層の利用率の増加を図ってまいりたい。</p> <p>経営状況として、収入については、利用料が主な収入で、5億9288万円で前年度と比較して約1300万円の減となった。減収の原因としては、一定の在宅復帰率の確保を図るために、在宅復帰が予定される利用者を優先していくことからベッドのロスが生じてしまったことや、介護度4・5レベルの利用者の減少、介護度1・2レベルの方々の入所が増加傾向にあることなどが考えられる。</p> <p>支出については、5億6667万円で前年度と比較して約2149万円の増となった。収入から支出を引いた収益約2621万円を退職給付費用として積立てをするため、松本市への納付金は0円である。</p> <p>今年度は例年のインフルエンザ、感染性胃腸炎等の感染症対策に加え、2月より新型コロナウイルスの出現による予防対策がいまだに最重要課題となっている。面会制限、職員の感染予防等にはじまるコロナ対策を世の中の状況変化に合わせて日々行っている。</p> <p>また、今年最後には、市の条例改正により15年ぶりの食費の値上げ、給食委託業者が変更されることが決定し、新年度から実施されることとなった。</p> <p>引き続き居宅のケアマネや病院等の相談員との情報交換を密にして、施設稼働率の向上に努め利用料収入の増に努めてまいりたい。また、ご利用者及びご家族からの意見を真摯に受け止め、より良いサービスを提供できるよう日々取り組んでまいりたい。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>ご利用者・ご家族様からの意見・要望・苦情などについては、施設内の4か所にご意見箱を設け、意見・苦情等の速やかな把握に努め、施設長以下速やかな対応をしております。</p>
今後の目標	<p>引き続き居宅のケアマネや病院等の相談員との情報交換を密にして、施設稼働率の向上に努め利用料収入の増に努めるとともに、良質なサービスの提供により、利用者の方から真に愛され信頼される施設となることを目指し、職員はじめ関係者のチームワークを重要視し、利用者の方への最良のサービスが提供できるよう、日々最新の介護知識や技術の習得に努めてまいります。</p> <p>また、ご利用者及びご家族からの意見を真摯に受け止め、より良いサービスを提供できるよう日々取り組んでまいります。</p>