

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	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	老人等の自立的な生活の助長、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、脱衣室、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)	(社)松本市社会福祉協議会 (非公募 特命指定)				
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)				
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)	35,324	33,743	95.52%	95.5%
	認知延べ利用者数(人)	1,192	718	60.23%	60.2%
	計	36,516	34,461	94.37%	94.4%
	(特記事項)				

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)	介護保険事業収入 雑収入	359,860,000 379,000	介護保険事業収入 雑収入	308,170,313 1,593,616	指定管理者納付金	6,680,000	指定管理者納付金
	計	360,239,000	計	309,763,929	計	6,680,000	計	9,900,000
支出(歳出)	人件費 事務費 事業費 負担金支出 拠点区分間繰入金支出 サービス区分間繰入金支出	232,560,000 39,484,000 47,364,000 8,898,000 9,580,000 700,000	人件費 事務費 ・業務委託費 ・手数料 事業費 ・給食費 ・燃料費 負担金支出 減価償却費 引当金繰入 指定管理者納付金	234,772,548 23,028,146 ・消耗品費 ・保険料等 47,284,969 ・水道光熱費 ・車輦費等 46,000 5,510,000 4,591,333 6,680,000	修繕料 備品購入費 工事請負費 借上料	0 0 0 51,760	修繕料 備品購入費 工事請負費 借上料	0 3,402,000 0 51,760
	計	338,586,000	計	321,912,996	計	51,760	計	3,453,760
損益		21,653,000		-12,149,067	差引	6,628,240	差引	6,446,240

(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
62.2

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	団体が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、問題は無い。
	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・ボランティアの受け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	C	山間部に近い西部において利用率が上がらず、収入、支出共に事業計画を下回っている。四賀については黒字となっている。

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】 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
69.2

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

【別紙1】

3 利用者による評価

四賀・安曇・奈川・梓川・波田

(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2年3月(奈川:7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 ・ご利用者様の性別 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	8	0
	2	デイサービスの送迎は快適で安心して乗れますか	51	4	0
	3	デイサービス職員の対応は親切ですか	52	4	0
	4	入浴は気持ち良く入れていますか	50	4	0
	5	食事は美味しいですか	45	10	0
	6	レクリエーションは楽しいですか	39	13	0
	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	39	15	0
	8	施設は快適に利用できていますか	45	9	0
	9	意見や要望を聞く対応は丁寧ですか	48	8	0
	#	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 (送迎や個別のケア、機能訓練に対する取り組みなどはされていますか)	45	9	0

(2) 安曇・奈川・梓川・波田デイサービスセンター

調査結果

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	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
安曇	30人	69.8%	12人	27.9%	1人	2.3%	0人	0.0%	43人	100.0%
奈川	22人	75.9%	6人	20.7%	0人	0.0%	1人	3.4%	29人	100.0%
梓川	51人	78.5%	13人	20.0%	0人	0.0%	1人	1.5%	65人	100.0%
波田	41人	77.4%	11人	20.8%	1人	1.9%	0人	0.0%	53人	100.0%
計	144人	75.8%	42人	22.1%	2人	1.1%	2人	1.1%	190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	34人	79.1%	8人	18.6%	1人	2.3%	0人	0.0%	43人	100.0%
奈川	26人	89.7%	3人	10.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	29人	100.0%
梓川	56人	86.2%	7人	10.8%	0人	0.0%	2人	3.1%	65人	100.0%
波田	45人	84.9%	8人	15.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	53人	100.0%
計	161人	84.7%	26人	13.7%	1人	0.5%	2人	1.1%	190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	34人	79.1%	8人	18.6%	1人	2.3%	0人	0.0%	43人	100.0%
奈川	26人	89.7%	3人	10.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	29人	100.0%
梓川	58人	89.2%	6人	9.2%	0人	0.0%	1人	1.5%	65人	100.0%
波田	45人	84.9%	7人	13.2%	1人	1.9%	0人	0.0%	53人	100.0%
計	163人	85.8%	24人	12.6%	2人	1.1%	1人	1.0%	190人	100.5%

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	35人	81.4%	6人	14.0%	1人	2.3%	1人	2.3%	43人	100.0%
奈川	17人	58.6%	7人	24.1%	0人	0.0%	5人	17.2%	29人	100.0%
梓川	57人	87.7%	5人	7.7%	0人	0.0%	3人	4.6%	65人	100.0%
波田	46人	86.8%	6人	11.3%	0人	0.0%	1人	1.9%	53人	100.0%
計	155人	81.6%	24人	12.6%	1人	0.5%	10人	5.3%	190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	34人	79.1%	8人	18.6%	1人	2.3%	0人	0.0%	43人	100.0%
奈川	24人	82.8%	5人	17.2%	0人	0.0%	0人	0.0%	29人	100.0%
梓川	51人	78.5%	12人	18.5%	0人	0.0%	2人	3.1%	65人	100.0%
波田	33人	62.3%	18人	34.0%	2人	3.8%	0人	0.0%	53人	100.0%
計	142人	74.7%	43人	22.6%	3人	1.6%	2人	1.1%	190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	15人	51.7%	13人	44.8%	1人	3.4%	0人	0.0%	29人	100.0%
梓川	49人	75.4%	14人	21.5%	0人	0.0%	2人	3.1%	65人	100.0%
波田	33人	62.3%	19人	35.8%	0人	0.0%	1人	1.9%	53人	100.0%
計	123人	64.7%	61人	32.1%	2人	1.1%	4人	2.1%	190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	19人	65.5%	10人	34.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	29人	100.0%
梓川	51人	78.5%	12人	18.5%	0人	0.0%	2人	3.1%	65人	100.0%
波田	41人	77.4%	12人	22.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	53人	100.0%
計	139人	73.2%	47人	24.7%	1人	0.5%	3人	1.6%	190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	20人	69.0%	8人	27.6%	0人	0.0%	1人	3.4%	29人	100.0%
梓川	52人	80.0%	10人	15.4%	0人	0.0%	3人	4.6%	65人	100.0%
波田	43人	81.1%	10人	18.9%	0人	0.0%	0人	0.0%	53人	100.0%
計	148人	77.9%	37人	19.5%	1人	0.5%	4人	2.1%	190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	19人	65.5%	8人	27.6%	0人	0.0%	2人	6.9%	29人	100.0%
梓川	48人	73.8%	14人	21.5%	0人	0.0%	3人	4.6%	65人	100.0%
波田	40人	75.5%	13人	24.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	53人	100.0%
計	137人	72.1%	46人	24.2%	1人	0.5%	6人	3.2%	190人	100.0%

(1) 四賀デイサービスセンター(本人・家族の声)

- ・家では、ゆっくりと話しを聞いたりしている時間がなくデイで話を聞いていただいたりレクリエーションに楽しく参加させていただいて大変有難く思っています。これからもよろしくお願いします。
- ・家庭では見落としている体調の変化を速やかにみつけ対応方法等を連絡して下さるので安心して利用することができている。本人もデイに行くことが生きがいになっているので家族としてもうれしいです。職員の気配りと笑顔は大事なことです。
- ・申し訳ございません 正確な回答ができないと思われます。
- ・いつもお世話になりましてありがとうございます。話をしていただける(会話)聞いていただけるのでありがたいです。コロナウイルス等心配ですねよろしくお願いします。
- ・毎日大変有難く利用させていただきありがとうございます。
- ・デイサービスがない生活は考えられません。毎回楽しみに通所しております。手がかかるようになると職員の皆様にご迷惑をかけることが心配です。
- ・大変な介助のお仕事、家族としても有難く思っています。
- ・利用者本人に確認しながらの記入ですが認知機能が低下している為不明確なところが多いですが概ね満足しているようです。
- ・細やかな所まで気づかって下さりありがとうございます。
- ・送迎中の車の中でまたデイサービスの時間の中で話を聞いていただき喜んでいきます。家族が気が付かない所にも気を使っていただき健康面でも助かっています。
- ・多くの人と会話できる事を楽しみにしています。
- ・認知機能低下しているなかで当人に利用準備をさせていることでご迷惑をおかけしていると思っておりますがよろしくおねがいします。
- ・いつも親切な対応をし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。
- ・レクリエーションの遊具は手作りがたくさんあってそれも上手に出来て居て感心します。何もかも本当によくしていただき心より感謝いたします。
- ・いつもありがとうございます。
以前は月一回しか通えなかったのが今では毎週行けるようになり、ヘルパー皆様と、デイサービスのスタッフの皆様のご協力のおかげと思っています。認知度は進んでいて皆様のお手を煩わせていること存じますがしばらくはお世話になればと思います。
- ・いつもお世話になり助かっています。アンケートは一応本人の耳元で質問をして「まあ、いいじゃない」「まあ普通だね」という答えで記入しましたが家族としては満足していますし感謝しかありません。今後どのようなか家族としても不安ですがデイサービスに行く日はほっと一息付けているのも事実ですので、今後もお手数おかけする状況になるかもしれない時も相談しながら助けていただきながら見守っていきたくと思っています。これからもよろしくお願いします。
- ・個浴での入浴があれば快適(浴槽に入れない)パウチ利用者の便を処理する専用トイレあれば良、本人カラオケしたいと思えます。
- ・アンケートの記載は家族が行いました。本人に聞いてもデイサービスに行ってきたことも、誰と会ったかも家に帰ってきた時にはすでに忘れていきます。本人の様子や記録帳のメモから判断し全て満足していると思えます。これからもお世話になります。宜しくお願ひします。
- ・目が良くみえないのでルテインを飲んでいきます。耳も聞こえないのでよろしくお願いします。
- ・新型コロナウイルスの対応をお願いします。今後よろしくお願いします。
- ・お世話になっています。本人も苦手なことが多かったようですが最近はいろいろ馴染んできたようすがあまり楽しくはない。これからの機能訓練は頑張ると思ひます。自分で思っていることがあるようすが。
- ・大変なお仕事ご苦労様です。スタッフの皆さん親切で楽しく利用させてもらっています。

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)

○男性

- ・ お世話になります。よろしくお願いします。
- ・ 外出の機会を増やしてほしい。
- ・ 4,6,7,9は本人は話しませんので、内容はわかりません。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。平行棒の他に何か筋力をつける器具があったらと希望します。

○女性

- ・ 毎日楽しく行かせていただいています。
- ・ まだ日が浅いので特にありませんとのこと。
- ・ いつもお世話になりありがとうございます。
- ・ 元気で来所出来ますよう願っております。よろしくお願いします。
- ・ あまり細かいとこまで気を付けていただきすぎると申し訳ない気がする。
- ・ 皆さんに良くしていただき楽しく過ごさせていただいています。デイサービスに行くのが楽しみなようです。
- ・ 何事においても見て下さり、個人的な欠点も判っていてそれなりに接してくれうれしく思います。介助の大切さがわかります。

○性別不明

- ・ スタッフの皆さんはとても親切です。申し訳ないほどありがたいです。行く日の時は張り切って起きます。まだまだお世話になります。よろしくお願いします。

(奈川デイ)

- ・ 職員の入れ替わりがあった時に、文章等で紹介があるとよい。
- ・ 職員が勉強し努力している。そんな職員と1日楽しく過ごしている。
- ・ 大変なことではあるが、時間的なことを守っていると思う。
- ・ 出歩きが嫌いな母親が、デイサービスを利用するようになって、楽しく喜んでいる。大変な仕事ですが、よろしくお願いします。
- ・ デイサービスの皆さんには、日頃から感謝です。
- ・ 親切にしてくれてありがたい。
- ・ 足が不自由なため、お世話になりますが、お願いします。
- ・ 職員の心遣いがうれしく、支払いができるならもっとお世話になりたいと思う。
- ・ 日頃の送迎の様子を見ていて、デイサービスの送迎は快適で安心して乗れる。
- ・ 送迎時には、笑顔で細心の配慮してくれ、安心して送り迎えができる。
- ・ 身勝手な要望や願いも聞き入れ対応してくれありがたい。
- ・ 年末年始は子供のところに行って一ヶ月くらい休んだが、今はみんな仲良く毎日楽しくお世話になっている。
- ・ 楽しそうに帰宅している。

(梓川デイ)

○男性

- ・ ご当人は、満足されている様子です。利用日に時折、早めに玄関に用意をして待ちわびる時があります。以前ではありえないことでしたが、このまま楽しく利用できたらと思います。
- ・ 送迎等いろいろ配慮していただき感謝しております。これからもよろしくお願いします。
- ・ 本人の意見はわかりません。何も覚えていないようです。家族としては送迎時によくしていただきありがたいです。
- ・ なごみ荘の皆様の心温かき仕事ぶりにひたすら感謝するのみです。
- ・ 体の体調まで気を遣っていただきありがとうございます。
- ・ 送迎時のブレーキ、アクセルはやさしく踏んでほしい。
- ・ アルツハイマー型認知症ですので、なごみ荘へ行ってからのことがわからないようです。お手数おかけしますがお願いします。

○女性

- ・ すごく満足しています。本当にありがたいです。ストレス発散できています。
- ・ 大変、親切にいろいろしてくださってありがたいです。
- ・ 送迎のときも、デイサービス内でもとても親切だそうです。これからもよろしくお願いします。
- ・ いつも皆様笑顔で本当に良くしていただきありがとうございます。気を遣い、体を使い大変なお仕事ですのでお体にお気をつけられ、これからもよろしくお願いします。
- ・ 咳の出る人には必ずマスクをするようにしてほしい。
- ・ なごみ荘で一日過ごすのが楽しいです。

利用者からの意見
要望・苦情等

- ・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)

○男性

- ・利用日は楽しく気配りをして頂き1日を過ごさせていただいています。
- ・職員の方々が親切でありがたいです。
- ・職員の質は高いと思います。

○女性

- ・いつも安心して楽しく利用させて頂きありがとうございます。
- ・大変、親切にいろいろしてくださってありがたいです。
- ・14時ごろの掃除機の音が気になります。
- ・お風呂のとき、湯船にもう少し長く入ってほしい。

令和元年度の
自己評価

(四賀)

- ・令和元年度に於いては、平成30年度の報酬改定により単価が低くなり事業所の経営的な観点では引き続き厳しい状況となった。また、冬場のショート利用や介護度が高くなるにつれ施設入所の希望も多く、利用者減の要因となっている。新規利用者の受け入れについては、介護予防の利用者についても介護利用への移行を見据えるとともに、社会福祉協議会での経営という観点からも積極的に受け入れを行っている。
- ・職員研修により職員個々の技能向上と事業所の資質向上を図るよう努めた。また、当事業所と鹿教湯三才山病院訪問リハビリとの生活機能向上連携加算を取得し機能訓練師及び看護師、介護職員が利用者の生活機能向上を図っている。
- ・当センターの特色でもある直営の農園(畑)・農場(水田)や庭先での野菜作りを通じ健康増進や生きがいづくりにも努めている。

(安曇)

- ・平成31年4月以降、利用者の逝去、入所、入院、ショートステイ利用などが重なり、利用実績の落ち込みが著しい状況でした。夏場以降、包括支援センターや居宅介護支援事業所から新規利用者の紹介をいただき、総合事業の利用者数は増加しましたが、収益への寄与は少なめで、トータルすると昨年度を下回る結果となりました。
- ・年間を通して新規利用者数を増やすよう努めてきましたが、思うほど伸ばすことができませんでした。
- ・地域との連携を図り、地区内の中学校生徒を年2回受け入れたり、園芸療法ボランティアの活動を通じ、積極的に交流を図りました。

(奈川)

- ・けがや体調不良での入院や、自宅での生活が困難になっての施設入所、またはショートステイ利用、亡くなられた方などの理由で、使用者の減少がありました。
- ・地区内の限られた人の中で利用稼働率を上げるよう、お試し利用や見学などから新規利用につなげたり、利用者からの要望があれば利用回数を増やすなど西部包括支援センターや担当ケアマネジャーと連携をとるよう努めました。
- ・利用するまでは気乗りしていなかった方も、実際利用を始めると「来てよかった」「デイサービスが楽しみだ」と言ってくれる利用者もおり、デイサービスを利用しながら住み慣れた奈川で楽しく元気で生き生きと暮らせるように職員一丸となり取り組み、デイサービスはいいところだと思ってもらえるよう努めてきました。
- ・地域と連携して、地区内の小学生との交流会や、地元のコーラスグループによる演奏会などを行った。

(梓川)

- ・一般利用(要介護・総合事業)の利用・新規受け入れは年度を通して紹介数が少なかった。また、解約や休止する利用者も多く、特に認知症対応型の新規利用申し込みがほとんどなく、定員割れが目立った。(利用定員数 一般型:26名 認知症対応型:9名)
- ・施設の建物や設備が古くなってきており、故障することもあったが、高齢福祉課と業者に連絡を取りながら早めに対応し、利用者になるべく迷惑をかけないように留意した。
- ・地域との連携として、中学生の職場体験受入や小学校との交流、演芸ボランティア等の受入を行い、地域住民との交流を図った。

(波田)

- ・利用者の入院や施設入所が多く見られたり、各居宅介護支援事業所からの新規利用の紹介が少ない時期もあったため、安定した利用率を確保できなかった。
- ・地域の医療関係者との連携が薄いと感じたため、松本市立病院へ相談し、令和元年2月より生活機能向上連携加算を行った。(利用者への算定は令和2年度より行う予定)
- ・地域との連携として、隣接の保育園との交流や中学生の体験学習の受入を積極的に行いました。また、各ボランティア団体の協力を得て、レクリエーション・季節行事を開催し地域との交流を図った。
- ・地域のボランティア団体と連携を図り、利用者のお茶出しやドライバーなどを手伝っていただいた。

(安曇・奈川・梓川・波田)

- ・職員の資質向上のため、内部研修を定期的で開催し外部研修についてもなるべく参加するようにしました。今後も職員個々の目的に合わせた研修への参加を行い、更なる資質向上に取り組んでいきます。
- ・安全管理として利用者及び職員も含めた環境整備に努め、法人全体の取組としては定期的な設備点検の実施や災害を想定した防災訓練を行いました。事故防止策として、ヒヤリハット・事故報告について職員全体で共通の意識を持ち日頃から危機管理意識を持つよう努めました。
- ・地元の業者との連携を図るため、なるべく優先的に地域の食材を使った昼食を提供しました。
- ・年間を通じ、地域に根差した運営を心掛けました。

<p>要望・苦情への 対応状況</p>	<p>(四賀) ・家族から個浴での入浴があれば快適(浴槽に入れない) 対応 利用者の身体の事情により衛生面での安全が保てないこと、また、個浴設備がないことから要望に応じることはできないことを説明し承諾得た。</p> <p>(安曇・奈川・梓川・波田)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者・家族からの苦情・要望についてはその都度迅速に対応している。 ・年に一度行っているアンケート内容を真摯に受け止め、資質向上に努めている。 ・寒い冬の床暖房は、要望があがる前に様子を見て温度調節等を行った。 ・職員の入れ替わりがあった時は差しさわりがなければ簡単でいいですが紹介があればいいと思います。(アンケートより)→今後自己紹介など行うよう検討する。 ・利用者より、「介護職員の名前が分からないので、分かるようにして欲しい。」と言う要望を受け、名札を購入し、ユニフォームに付けるようにした。結果、他の利用者からも「職員を名前で呼べるようになり良かった。」と好評だった。
<p>今後の目標</p>	<p>(四賀) (機能訓練の充実) ・鹿教湯三才山病院訪問リハビリステーションとの連携して利用者の生活機能向上や職員の技術向上を図る。 (事業所の特色を生かす) ・直営の農園運営及び機能訓練の強化を図るなど、事業所の特色を育てながら中山間地の大規模事業所としての役割を果たしていきたい。 (新型コロナ感染防止対策) ・引き続き利用者、職員の体調管理を徹底し最大限の感染防止対策を講じ、かつ安全な事業運営に努めてまいりたい。</p> <p>(安曇)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率のさらなる向上を目指し、包括支援センターや各居宅介護支援事業所と連携をとりながら、より多くの方に利用していただくよう努めていきます。 ・利用者に安全で楽しく過ごしていただけるよう、職員の資質の向上とともに、施設環境も整えていきます。 <p>(奈川)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に楽しみや張り合いをもって心地よく利用していただくために、また介護が必要な方が利用したくなるような、魅力あるデイサービスセンターを目指すため、職員の資質の向上に努めるとともに、地域やボランティアの交流を今後ますます増やしていきたいと考えています。 <p>(梓川)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度も引き続き包括支援センターや各居宅介護支援事業所と密に連携をとりながら、利用者に安全で安心して楽しく過ごしていただけるデイサービスセンターの運営を目指します。 ・包括支援センターや各居宅介護支援事業所に空き情報を随時提示し、安定した稼働率を目指します。 <p>(波田)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に安全で安心して過ごしていただけるよう、利用者ニーズに対して柔軟に対応していきます。また、地域住民から信頼されるデイサービスの運営を目指していきます。 ・安定した稼働率を確保するため、波田地区だけでなく、他の地域の方にも利用していただくよう努力します。