

平成29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	松本市東部デイサービスセンター 松本市北部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	女鳥羽2丁目1番25号 松本市元町3丁目7番1号		設置年月	平成9年4月 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	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 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)	(社)松本市社会福祉協議会 (非公募 特命指定)								
指定期間	平成29年4月1日～平成30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(独立採算方式)								
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)	17,493	18,769	107.29%	107.29%				
	認知延べ利用者数(人)	1,345	1,514	112.57%	112.57%				
	計	18,838	20,283	107.67%	107.67%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		介護保険収入	176,782,000	補助金収入	515,900	指定管理者納付金	5,090,000	指定管理者納付金	5,160,000
		その他の収入	208,000	事業収入	512,400				
		補助金収入	762,000	介護保険収入	187,561,542				
	事業収入	485,000	雑収入	145,800					
	計	178,237,000	計	188,735,642	計	5,090,000	計	5,160,000	
	支出 (歳出)	人件費支出	125,764,000	人件費支出	129,899,779	修繕料	498,960	修繕料	0
		事業費支出	24,007,000	事務費支出	8,295,394	備品購入費	3,153,600	備品購入費	8,100,000
事務費支出		9,059,000	事業費支出	22,563,207	工事請負費	14,245,200	工事請負費	0	
負担金支出		5,097,000	負担金支出	18,000					
固定資産取得支出		0	減価償却費	2,360,000					
拠点区分間繰入金支出	2,561,000	引当金繰入	3,404,136						
サービス区分間繰入金支出	200,000	指定管理者納付金	5,090,000						
計	166,688,000	計	171,630,516	計	17,897,760	計	8,100,000		
損益	11,549,000		17,105,126	差引	12,807,760	差引	2,940,000		
(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	(0.2) 不適切な部分を確認されたので、改善を指示したが、未対応である。

小計
63

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	決算報告書からも経営状況に問題となる点は見当たらない。	
		2 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。	1	B	団体が運営する関連施設との相互連携をとりながら、施設運営の効率化を図っており体制に安心感がある。	
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	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、適切に計画が履行されている。	
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見られない。	
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	法令を遵守した適正な管理、個人情報の保護等に留意した適切な対応がされており、問題は見られない。	
		6 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。	2	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。	
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	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。	
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	幅広い多彩な自主事業が計画されており利用者にも好評である。	
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	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。	
		10 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。	
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	交代要員の確保をはじめ長時間労働軽減、介護職員の処遇改善を行うなど、適正な労働条件が確保されている。	
	職員研修・人材育成	12 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、職員全体会等での意見交換会を行っており、適切に実施されている。	
		13 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。	2	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	14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	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。	
		15 必要に応じてパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	介護システム利用をはじめ会計システム等にも利用しており、活用している。	
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	基本協定書及び年度協定書に基づき、施設、備品等について点検、整備されており、管理基準を満たしている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	事業報告及び実績報告書ともに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 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	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の予防や防災訓練を行っている。	
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	教育訓練等により、施設、警備については徹底が図られており問題はない。	
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	救急救命やAID操作講習などの研修を行い、日頃から職員の危機管理意識の徹底を図っている。	
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており問題はない。	
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	特殊施設のため施設等がされている部分はあるが、施設内は整然と管理され避難時の支障はない。	
	24項目 50点	個人情報保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)において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いて管理徹底を図っており問題はない。
		秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	個人情報と同様に、徹底を図っており問題はない。
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書どおり適切に行われており、特に問題はない。	
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	基本協定書及び年度協定書に基づき適切に行われており、問題はない。	
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	利用者の利便性等を図るために、要望等にも対応している。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。	
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	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。	
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品台帳が整備されており、備品等の過不足はなく、問題はない。	
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	軽微な修繕等はすぐに実施しており、備品の機能等に問題はない。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	利用者の健康状態、その他状況に応じて利用者が必要とする適切な事業計画を作成し利用促進に努めている。	
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	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いる。	
	障害者等への配慮 苦情・要望等への対応	34 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。	
35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。		3	B	利用者の要望を把握するために職員会やアンケートを実施し、改善を図っている。		
36 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。		
14項目 34点	環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	随時の立入検査時では、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。	
	地域との連携	38 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。	
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	収入増に伴い、支出額は事業計画を超えているが、運営状況は安定して赤字となっているため問題ない。	
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	運営努力により、事業計画書を上回る収入を確保している。	

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・別紙へ記入してもよい)

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とおりに	
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

平成29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。

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は評価できる。アンケート結果においても、「不満」との回答がほとんどなく、利用者からは高評価を得ている。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、自主事業・収支とも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
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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

判断結果
適正

3 利用者による評価

別紙1

(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	平成30年 3月									
	調査対象	利用者(東部85名、北部122名)									
	調査方法	アンケート用紙への回答(東部48名、北部75名 計123名)									
調査結果	1	デイサービスは楽しく利用できているか									
	施設	満足	普通		不満		無回答		合計		
	東部デイ	30人 63%	17人 35%	1人 2%	0人 0%	48人 100.0%					
	北部デイ	52人 69%	21人 30%	1人 1%	1人 1%	75人 100.0%					
	計	82人 67%	38人 31%	2人 2%	1人 1%	123人 100.0%					
	2	デイサービスの送迎は、快適で安心して乗れるか									
	施設	満足	普通		不満		無回答		合計		
	東部デイ	36人 75%	12人 25%	0人 0%	0人 0%	48人 100.0%					
	北部デイ	53人 80%	19人 25%	2人 0%	1人 1%	75人 100.0%					
	計	89人 72%	31人 25%	2人 0%	1人 1%	123人 100.0%					
	3	職員の対応は親切か									
	施設	満足	普通		不満		無回答		合計		
東部デイ	39人 80%	9人 19%	0人 0%	0人 0%	48人 100.0%						
北部デイ	57人 76%	16人 21%	0人 0%	2人 3%	75人 100.0%						
計	96人 78%	25人 20%	0人 0%	2人 2%	123人 100.0%						
4	入浴は気持ちよく入れているか										
施設	満足	普通		不満		無回答		合計			
東部デイ	38人 79%	9人 19%	0人 0%	1人 2%	48人 100.0%						
北部デイ	54人 72%	17人 23%	1人 1%	3人 4%	75人 100.0%						
計	92人 75%	26人 21%	1人 1%	4人 5%	123人 100.0%						
5	食事は美味しいか										
施設	満足	普通		不満		無回答		合計			
東部デイ	28人 58%	18人 30%	1人 2%	1人 2%	48人 100.0%						
北部デイ	45人 60%	25人 33%	0人 0%	5人 7%	75人 100.0%						
計	73人 59%	43人 35%	1人 1%	6人 4%	123人 100.0%						
6	レクリエーションは楽しいか										
施設	満足	普通		不満		無回答		合計			
東部デイ	22人 46%	19人 40%	2人 4%	5人 10%	48人 100.0%						
北部デイ	33人 44%	31人 41%	4人 5%	7人 9%	75人 100.0%						
計	55人 45%	50人 41%	6人 5%	12人 10%	123人 100.0%						
7	入浴やトイレの時、利用者のプライバシー等への配慮ができていますか										
施設	満足	普通		不満		無回答		合計			
東部デイ	29人 60%	14人 29%	1人 0%	4人 8%	48人 100.0%						
北部デイ	42人 56%	26人 35%	1人 0%	6人 8%	75人 100.0%						
計	71人 70%	40人 33%	2人 0%	10人 8%	123人 100.0%						
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	31人 65%	16人 33%	0人 0%	1人 5%	48人 100.0%						
北部デイ	49人 65%	24人 32%	1人 0%	1人 1%	75人 100.0%						
計	80人 65%	40人 33%	1人 0%	2人 2%	123人 100.0%						
9	意見や要望を聞く対応は、丁寧か										
施設	満足	普通		不満		無回答		合計			
東部デイ	32人 67%	14人 29%	0人 0%	2人 4%	48人 100.0%						
北部デイ	50人 67%	22人 27%	1人 1%	2人 3%	75人 100.0%						
計	82人 67%	36人 29%	1人 1%	4人 3%	123人 100.0%						
10	利用者や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										
施設	満足	普通		不満		無回答		合計			
東部デイ	29人 60%	11人 23%	0人 0%	8人 17%	48人 100.0%						
北部デイ	49人 65%	18人 24%	3人 0%	5人 7%	75人 100.0%						
計	78人 63%	29人 24%	3人 0%	13人 11%	123人 100.0%						
11	年末年始の利用はどうか										
施設	満足	普通		不満		無回答		合計			
東部デイ	31人 65%	7人 15%	0人 0%	10人 30%	48人 100.0%						
北部デイ	37人 48%	15人 20%	1人 0%	22人 29%	75人 100.0%						
計	68人 55%	22人 18%	1人 0%	32人 26%	123人 100.0%						
12	ナイトケアについてはどうか										
施設	満足	普通		不満		無回答		合計			
東部デイ	1人 2%	3人 6%	0人 0%	44人 91%	48人 100.0%						
北部デイ	9人 12%	7人 9%	2人 0%	57人 76%	75人 100.0%						
計	10人 8%	10人 8%	2人 0%	101人 82%	123人 100.0%						

<p>利用者からの意見 要望・苦情等</p>	<p>[東部デイ]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大満足しています。 ・入浴時間がもう少し長いとうれしい。 ・職員の心配りに感謝しています。 ・待ち時間の活用(趣味等)が望ましい。将棋や囲碁など。 ・給食に漬物が欲しい。 ・いつもありがとうございます。入浴を楽しみに出かけて来ています。 ・大変お世話になっており感謝しています。今以上に望むことはありません。今後ともよろしく願いいたします。 ・いつも良くしていただき、また年末年始も休みなく利用者を受け入れていただき感謝しています。 ・名前を呼んでくださるのに「様」はあまりにも堅苦しい。「さん」の方がよいと思う。 ・一年前に骨折して心配していましたが、良く気を使っていただき感謝しています。これからもよろしく願いいたします。 ・いつもお世話になっています。なにか問題がありましたら教えてください。よろしく願いいたします。 ・入浴等の状態は分かりませんが、本人は、いつも楽しかったと言っています。これからもよろしく願いいたします。感染症に対する対策を徹底してください。 ・いつもお世話になっています。本人は行きたくないため、不満を漏らすこともありますが、全く不満はありません。職員の方々の取り組みに熱意が感じられ頭がさがります。どうぞ、これからもよろしく願いいたします。
	<p>[北部デイ]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者へ、「私たち(スタッフ)の責任になるから」とヒステリックに言っているのを耳にしてそばにいて不快に思えることがある。新年の挨拶に「あけおめ」と2年続けて言ってきた　　さん。3回目は聞きたくないです。 ・毎回、本人も楽しくすごさせていただいています。時期折々の企画に季節が実感できありがたいことです。食事、体調も細かくお心使いいただき感謝です。 ・長く利用させていただいております。デイには顔なじみの職員さんや利用者さんがおりますので、いつも嫌がらずに利用させてもらっています。1日の生活リズムがあり大変助かっております。 ・家に一人でのより楽しく皆様と話をしたり、美味しく昼食をいただいて楽しい一日を過ごさせていただいております。 ・食事が美味しいと良く申します。明るい雰囲気です。母がわがママを言うことがあり心配しています。いつもありがたく感じています。 ・帰宅後の母の表情がとてもよく、デイサービスを利用して良かったと思います。 ・体調の変化に応じて、いろいろ対応して下さりありがたく思っています。 ・もう少し、静かであったほしい。

4 指定管理者による自己評価

平成28年度の 自己評価	<p>【東部デイ】</p> <p>東部デイサービスセンターの利用率は、平成26年度以降減少傾向となっておりました。このため利用率向上対策として、平成28年度から居宅介護支援事業所との連携強化をめざし、東部デイ通信並びに利用者の近況報告書を作成し、毎月の実績報告書提出時にあわせて配布・提出するとともに、ケアマネジャーへのアンケート調査等を通じて利用率の向上に努めてまいりました。</p> <p>また、職員の資質向上と情報共有のため、毎月全介護員が出席する介護員会の開催や、外部研修への積極的参加により、職員の介護・看護技術の向上に努めるとともに、四季折々の景色や行事を楽しめる工夫を凝らしたレクリエーションの実施、職員手作りの温かく美味しい食事の提供や入浴サービスの充実等に取り組みました。</p> <p>この結果、年間利用率では前年度比117.1%、収益も115.3%と4年ぶりに前年を上回りました。</p> <p>さらに通年営業も6年を経過し定着し、介護度の高い皆様の積極的な受け入れと合わせ、多くの家族の在宅介護の負担軽減に資することができたものと考えております。</p> <p>また介護予防の観点から要支援の利用者も積極的に受け入れると共に、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、介護の重度化の予防は、松本市が進めている「健康寿命延伸都市・松本」の方向性にも合致するものであります。</p> <p>なお、東部デイサービスセンターへは年間を通じて地域の皆様が、毎日ボランティア活動に訪れていただいております。地域の皆様に支えられ、地域と一体となった施設として地域と共に歩んでおります。</p> <p>こうした取り組みや利用者の様子は、引き続き東部デイ通信・ブログ等により積極的に情報発信を行い、利用者・家族からも評価をいただいております。</p>
	<p>【北部デイ】</p> <p>北部デイサービスセンターの利用状況は、延べ利用者数の合計が12,004人で、前年度に比べ454人(3.9%)増加しました。</p> <p>内訳は、一般が8,337人から8,522人に185人(2.2%)増、予防が1,868人から1,968人に100人(5.4%)増、認知が1,345人から1,514人に169人(12.6%)の増でした。</p> <p>稼働率も、一般・予防が92.9%から95.7%に、認知が36.7%から41.4%に、それぞれアップしました。これらは、経管栄養、ストマー等、医療の重度の方を積極的に受け入れるとともに、重度の認知症の方を積極的に受け入れた結果と考えています。</p> <p>機能訓練は、ご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。</p> <p>さらに、個別機能訓練を希望されたご利用者には、個々の状態・ニーズに添ったメニューを作成して個別に時間を作り、計画的に実施しました。その結果、日常動作や中には介護度が改善されたご利用者も現れ、実施されたご利用者に自立・重度化予防への新たな意欲と喜びを感じていただけたと考えています。</p> <p>なお、個別機能訓練の実施者数は、前年度の1,257人から1,751人に494人(39.3%)増加しました。</p> <p>ナイトケア事業は、延べ利用者数が前年度の171人から166人に、5人(2.9%)減となり前年度並でしたが、事業は定着したと考えています。なお、年度末に、松本市においてスプリンクラー設備を整備いただいたことから、平成30年度以降も事業継続が可能になりました。</p> <p>職員の資質向上については、様々な研修会に積極的に参加するとともに、あらゆる機会を通じて意識啓発と技術向上に努めました。</p> <p>また、城東地区の担当職員連絡会や地区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。</p> <p>その他、季節感を味わえる外出レク、気配りの行き届いた入浴、温かくて美味しい食事の提供、地域の方々や学生(小中学生、高校・大学生)との交流等、ご利用者の皆様には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、このような様子は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。</p>

<p>要望・苦情への 対応状況</p>	<p>【東部デイ】 アンケート調査、意見箱、利用者・家族との交換ノート、市派遣相談員の方を通じてのご意見、更にカンファレンスや送迎時等、あらゆる機会を捉え、利用者・家族の皆様からの意見・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がりました。</p> <p>【北部デイ】 送迎時やご利用者・ご家族様との連絡ノートにより、苦情や要望に迅速に対応したほか、市派遣相談員からの意見や提言、意見箱、アンケート調査の実施等、あらゆる機会を捉えて意見・要望を伺いました。また、寄せられた意見・要望等の情報は全職員で共有し、適切な措置を講じるとともに、サービス及び施設の改善に繋がりました。</p>
<p>今後の目標</p>	<p>【東部・北部デイ】 安全・安心を第一に、ご利用者やご家族様の立場に立ち、自立支援や重度化防止に努めるとともに、楽しく、美味しく、体力の維持向上に繋がるような事業運営に引き続き尽力します。</p> <p>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ます。</p> <p>松本市が進める地域包括ケアシステムの一員として、住み慣れた地域で自分らしい生活が続けられるよう、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、ご利用者のサポートに努めてまいります。</p>