

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	松本市蟻ヶ崎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	松本市蟻ヶ崎3丁目4番1号			設置年月	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	延べ面積420.71㎡ S造平屋建 食堂、日常動作訓練室(介護者教育室)、休憩室、浴室、(一般・特殊)、脱衣室、便所、 相談室、厨房、食品庫、事務室、更衣室(休憩室)								
指定管理者名(選定方式)	(社)ジェイエー長野会 (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(介護保険上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)	7,126	7,364	103.3%	103.34%				
	(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	63,800,000	介護保険収入	62,701,735	指定管理者納付金	1,530,000	指定管理者納付金	2,220,000
		利用者等利用料収入	4,300,000	事業収入	9,898,279				
		その他収入	820,000	雑収入	790,830				
		計	68,920,000	計	73,390,844	計	1,530,000	計	2,220,000
	支出 (歳出)	人件費支出	53,450,000	人件費支出	49,154,615	修繕料	0	修繕料	0
		事務費支出	4,290,000	事務費支出	3,732,595	備品購入費	0	備品購入費	1,404,000
		事業費支出	7,750,000	事業費支出	9,092,697	工事請負費	486,000	工事請負費	356,400
利用者負担軽減額		80,000	利用者負担軽減額	127,142					
				減価償却費	810,910				
			引当金繰入	3,065,541					
			指定管理者納付金	1,530,000					
	計	65,570,000	計	67,513,500	計	486,000	計	1,760,400	
損益	3,350,000		5,877,344		差引	1,044,000	差引	459,600	
	(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	近隣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	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。	
	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	法人が定める経理基準により管理し、内部監査、監事監査も受け情報公開、情報公開、監査請求に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	法人のHPを立ち上げており、施設の情報提供などに活用している。	
		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	緊急時マニュアル、連絡網の整備など、緊急時対策が従事者に徹底されており問題ない。	
		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	危機管理マニュアルと訓練(避難、防災を含む)により、職員や利用者への徹底が図られている。	
	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りますが、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	個人情報保護法および団体で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、職員会等を開催し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いる。	
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	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。		
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	事業計画書どおりの事業を実施しており問題はない。	
		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	事業計画書どおりの事業を実施しており問題はない。	

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

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。

アンケート調査において、「やや不満」「とても不満」がほとんどみられず、質の高いサービス提供がされている。
 「あいさつ」「言葉づかい・声掛け」「丁寧な対応」という、人対人に関する項目は約7割以上が満足しており、利用者との良い関係が築かれていることがうかがえ、ささいな要望等についても迅速・親切・丁寧に対応している。
 自主事業については、ボランティアや実習生の受け入れを積極的に行っており、地域との交流や連携づくりに取り組んでいる。
 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。
 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。
 自主事業・収支とも特に大きな問題はなく、引き続き安定した運営となるよう努められたい。

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

(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 2月																																																																			
	調査対象	利用者																																																																			
	調査方法	アンケート用紙への回答(配布70部、回収50部、回収率71%)																																																																			
調査結果	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>普通</th> <th>やや不満</th> <th>とても不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 送迎車は安心して乗れますか?</td> <td>80%</td> <td>10%</td> <td>8%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>2 施設内は快適に過ごしやすい環境ですか?</td> <td>66%</td> <td>16%</td> <td>14%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>3 職員の言葉遣い・声かけは丁寧ですか?</td> <td>70%</td> <td>18%</td> <td>12%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>4 希望や依頼に対して職員は速やかに対応してくれますか?</td> <td>72%</td> <td>12%</td> <td>16%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>5 昼食はおいしいですか?</td> <td>68%</td> <td>12%</td> <td>14%</td> <td>2%</td> <td>0%</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>6 お風呂は安心して入られていますか?</td> <td>66%</td> <td>24%</td> <td>8%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>7 レクリエーションは楽しみできていますか?</td> <td>56%</td> <td>18%</td> <td>22%</td> <td>2%</td> <td>0%</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>8 楽しみにしていることは何ですか? (をしてください。)</td> <td>入浴 72%</td> <td>食事 52%</td> <td>レク 56%</td> <td>体操 34%</td> <td>会話 46%</td> <td>4%</td> </tr> </tbody> </table>						項目	満足	やや満足	普通	やや不満	とても不満	無回答	1 送迎車は安心して乗れますか?	80%	10%	8%	0%	0%	2%	2 施設内は快適に過ごしやすい環境ですか?	66%	16%	14%	0%	0%	4%	3 職員の言葉遣い・声かけは丁寧ですか?	70%	18%	12%	0%	0%	0%	4 希望や依頼に対して職員は速やかに対応してくれますか?	72%	12%	16%	0%	0%	0%	5 昼食はおいしいですか?	68%	12%	14%	2%	0%	6%	6 お風呂は安心して入られていますか?	66%	24%	8%	0%	0%	2%	7 レクリエーションは楽しみできていますか?	56%	18%	22%	2%	0%	2%	8 楽しみにしていることは何ですか? (をしてください。)	入浴 72%	食事 52%	レク 56%	体操 34%	会話 46%	4%
項目	満足	やや満足	普通	やや不満	とても不満	無回答																																																															
1 送迎車は安心して乗れますか?	80%	10%	8%	0%	0%	2%																																																															
2 施設内は快適に過ごしやすい環境ですか?	66%	16%	14%	0%	0%	4%																																																															
3 職員の言葉遣い・声かけは丁寧ですか?	70%	18%	12%	0%	0%	0%																																																															
4 希望や依頼に対して職員は速やかに対応してくれますか?	72%	12%	16%	0%	0%	0%																																																															
5 昼食はおいしいですか?	68%	12%	14%	2%	0%	6%																																																															
6 お風呂は安心して入られていますか?	66%	24%	8%	0%	0%	2%																																																															
7 レクリエーションは楽しみできていますか?	56%	18%	22%	2%	0%	2%																																																															
8 楽しみにしていることは何ですか? (をしてください。)	入浴 72%	食事 52%	レク 56%	体操 34%	会話 46%	4%																																																															
利用者からの意見要望・苦情等	<p>昼食についての希望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おらずに少し味の薄いのがあります。 ・食材、味付け、バランス良く美味しく頂いています。・牛乳が飲みたい。 ・どの曜日の昼食も満足しておいしいと言っています。又、おやつも色々出来るから楽しみだと言っています。(ご家族様より) ・ご飯をもう2口程少なくしてください。・量が多いので少なめにしてほしい。 ・とても美味しく栄養バランスとバリエーションが良いです。 ・麺類(うどん、そば等)は細かく(3cm位)に切って頂きたい。長いと食べ難い為。 <p>入浴への希望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・嬉しく楽しいです。感謝しています。・もう少し長風呂を希望します。 ・週3回行くたびにに入れてもらえるので、気持ちよく嬉しいと喜んでます。 ・介護の皆様が気を使ってくれるのでありがたいです。・早く入浴でき快適です。 ・全体を洗ってもらっているようですね。前位は自分で洗うようにしてほしい。 ・なるべく早めに入れてほしい。お昼近くになると疲れてしまう。 <p>レクリエーションへの希望</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現状で満足 ・カラオケ・童謡や唱歌を皆で歌いたい ・一人ずつ踊りをすると良い ・脳トレ、運動必要ですが、腰痛のため手足の動きだけ。身体を動かす事が大事と思っている。 ・耳が良く聞こえないので、他の人よりも遅れがちになってしまいます。 ・体操ですが、もう少し足が動けたら立ってやっても楽しいかなと思う時があります。 ・見学させてもらいました。なんとかやってみましたので、安心しました。(ご家族様) ・毎回楽しく、あっという間に終わり残念です。時間が欲しいです。 <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・囲碁・将棋・マージャン等室内ゲーム等ができる人が居ればと思います。 ・立ち上がりもう少しスムーズに出来たらと、利用回数についてケアマネジャーと相談して ・季節に合った衣類を着る事が苦手になっている。あまりにおかしい様子あれば連絡ほしい。 <p>(今年度の苦情・要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お花見ドライブの初日、本日から始まった事を聞いておらず不愉快だった。 ・ある職員の態度が高圧的であった。 																																																																				

4 指定管理者による自己評価

平成28年度の 自己評価	<p>利用実績は1日平均23.6人となっており、昨年度より上回る利用率となりました。当施設が力を入れて取り組んでいる「きめ細やかで丁寧なサービス」を継続する事で、これまでご利用頂いている利用者様の満足度を高め、また、お一人お一人の目標に沿ってのリハビリを充実させて生活の中で役立つ運動を続ける事で在宅での生活が継続できるように寄り添ってきた結果と捉えています。さらに30年度からはリハビリ専門職との連携を図りながら、利用者様の自立した生活継続の支援ができるよう、新たに準備を進めております。中重度の利用者様は昨年度より減少していますが、引き続きベットやマット・介助ボード等を利用しての身体に優しい介護をモットーに安心してお過ごし頂ける様に職員の資質向上にも取り組んで参りました。認知症状がみられる方には、安心してデイサービスでお過ごし頂きながら、地域の住みなれた場所での生活が継続できるように関係事業所との連携に努めました。活動では毎月の季節の行事を計画的に実施しました。外出レクに関しては施設内でのリハビリや運動に重点を置いた分、職員体制により昨年度よりは減少していますが、その分日頃の脳トレや運動の要素のあるレクリエーション内容に工夫を行うように努めました。利用者様からも「よくいろいろと考えてくれる。家でもやってみた。」との満足の声がかかれています。職員研修では毎月内部研修、専門職による出前講座、外部研修へも積極的に参加を行い、日々職員の資質向上に努めました。教員や看護師志望の大学生や傾聴ボランティアの実習等の受け入れ、また地域の方々には演奏やドライバー等で延べ228名の方にボランティアとしてご協力を頂くことができました。リスク管理としては、感染症対策や年間を通しての予防対策の継続を行ってきました。避難訓練では、消防署の指導のもと、自然災害での火災を想定した訓練を利用者様や地域住民の参加を頂き実施しました。「消火器の訓練が出来て良かった」との声がかかれています。介護者教室では「介護についての悩みや相談事・デイでの運動」をテーマに開催しました。今後も利用者様の自立支援・重度化防止に取り組みながら、安心してご利用して頂けるよう努めてまいります。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>送迎について ・特に意見は頂きませんでしたが、車の不具合でご迷惑をお掛けすることのないように努めていきます。</p> <p>施設的环境について ・特に意見は頂きませんでしたが、他の項目より満足度の割合が低く、計画的に環境整備を行っていく予定です。</p> <p>職員の言葉遣い・声掛け・挨拶について ・丁寧に相手の立場にたった挨拶や声かけができるように、毎日の朝会で各々が意識の確認を行っています。</p> <p>昼食について ・調理者によっての味のバランスがないように検食を行って確認をしています。食事量や、食事形態については利用者様に合わせた調整を行っていきます。</p> <p>入浴について ・入浴までに疲労感がでないように休養とって頂きながら、出来るだけ早めに入浴できるように対応させて頂きます。また、入浴時間に関しては主治医からの指示や体調を考慮しながら出来るだけ満足頂けるように対応させて頂きます。</p> <p>レクリエーションについて ・幅広い室内ゲーム等にも参加して頂けるように検討させて頂きます。</p> <p>その他 ・アンケート結果では、「入浴」を楽しみにされている利用者様が一番多かった。ご自分で出来る事は続けながら、入浴を楽しんで頂けるよう、配慮していきます。 (今年度の苦情要望への対応状況) ・朝の挨拶の時間に当日の活動内容について説明させて頂いておりますが、全員に伝わるように配慮していきます。特に早めに入浴に行かれている利用者様にもしっかりお伝えしていくような対応に努めています。 ・接遇に関しては、相手の気持ちを考えての声かけや対応を全職員が行えるように気をつけていますが、さらに向上できるように、毎日朝の朝会の時に担当の職員が、接遇に関しての意識付けができるように確認を行い、利用者様に気持ち良く一日を過ごして頂けるように努めています。</p>
今後の目標	<p>・利用者・家族様の声に傾聴し、利用者様の望む自立した生活が在宅で安心して送れるよう尊厳を大切に、丁寧に温かい声かけを行いながらサービスの提供に努めます。</p> <p>・職員の個人目標を明確にした上で、個人の経験年数や力量に応じての内部・外部研修を行いより質の高いサービスが提供できるように努めます。</p> <p>・地域のボランティアや小中学校、福祉・医療・教育等の実習生の受け入れを積極的に行い誰でも立ち寄れる地域に根ざした施設づくりをします。</p> <p>・災害時や緊急時の対応について、職員間での周知の徹底や繰り返し訓練を行うことで利用者様の安全確保に努めます。</p> <p>・計画的に施設の整備を行い、快適な環境で過ごして頂けるような施設づくりに取り組みます。</p>