

令和3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松本市東部デイサービスセンター ②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	①女鳥羽2丁目1番25号 ②松本市元町3丁目7番1号		設置年月	①平成9年4月 ②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	①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 ②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）	（福）松本市社会福祉協議会 （公募）								
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日（5か年）								
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）	15829	16943	107.0%	107.0%				
	認知延べ利用者数（人）	2629	2536	96.5%	96.5%				
	計	18458	19479	105.5%	105.5%				
	（特記事項）								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		経常経費補助金収入	704,000	経常経費補助金収入	484,352	指定管理者納付金	4,390,000	指定管理者納付金	4,880,000
		事業収入	448,000	事業収入	155,400				
		介護保険事業収入	199,272,000	介護保険事業収入	177,129,980				
	雑収入	443,000	雑収入	265,920					
	計	200,867,000	計	178,035,652	計	4,390,000	計	4,880,000	
	支出 （歳出）	人件費	132,053,000	人件費	139,178,461	修繕料	0	修繕料	539,000
		事務費	9,287,000	事務費	7,479,827	備品購入費	1,364,000	備品購入費	0
事業費		21,386,000	【内訳】		工事請負費	726,000	工事請負費	264,000	
負担金支出		5,173,000	・業務委託費	・修繕費					
拠点区分間繰入金支出		5,321,000	・印刷製本費等						
サービス区分間繰入金支出		310,000	事業費	23,619,307					
			【内訳】						
			・水道高熱費	・燃料費等					
			負担金支出	12,000					
			利用者負担軽減	0					
		減価償却費	2,360,000						
		引当金繰入	3,446,000						
		指定管理者納付金	4,390,000						
計	173,530,000	計	180,485,595	計	2,090,000	計	803,000		
損益	27,337,000		-2,449,943	差引	2,300,000	差引	4,077,000		
（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	(0.0)	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	団体の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、損失は見受けられるものの改善傾向にあり、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	ノー残業デーの実施、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收受、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	他職種や他事業所との連携を図るなど、おおむねの努力は認められる。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、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	支出額は事業計画を超えているが、両施設合わせると一般デイの利用者は前年度比で増加している。

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)

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3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。

【自主事業を実施している場合の評価】
地域との繋がりを大切にしている姿勢は評価できる。(新型コロナウイルス感染症の影響により、実施なし)

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】

【総合的な評価】

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。利用者アンケートをみても高評価を得ている。
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、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

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和4年1月～3月									
	調査対象	利用者（東部 78名〔67.95%〕、北部 100〔71.00%〕名 計178名）									
	調査方法	アンケート用紙への回答（東部 53名、北部 71名 計 124名）									
調査結果	1 デイサービスセンターは、楽しく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	40人	75%	12人	23%	0人	0%	1人	2%	53人	100%
	北部デイ	50人	70%	21人	30%	0人	0%	0人	0%	71人	100%
	計	90人	73%	33人	27%	0人	0%	1人	1%	124人	100%
	2 デイサービスセンターの送迎は、快適で安心して乗れますか。										
	施設	満足		普通		不満		無回答		合計	
	東部デイ	45人	85%	8人	15%	0人	0%	0人	0%	53人	100%
	北部デイ	55人	77%	12人	17%	1人	1%	3人	4%	71人	100%
	計	100人	81%	20人	16%	1人	1%	3人	2%	124人	100%
	3 デイサービスの職員の対応は親切ですか。また、言葉遣いは丁寧ですか。										
施設	満足		普通		不満		無回答		合計		
東部デイ	45人	85%	8人	15%	0人	0%	0人	0%	53人	100%	
北部デイ	60人	85%	11人	15%	0人	0%	0人	0%	71人	100%	
計	105人	85%	19人	15%	0人	0%	0人	0%	124人	100%	
4 入浴は気持ちよく入れていますか。											
施設	満足		普通		不満		無回答		合計		
東部デイ	40人	75%	10人	19%	1人	2%	2人	4%	53人	100%	
北部デイ	49人	69%	18人	25%	2人	3%	2人	3%	71人	100%	
計	89人	72%	28人	23%	3人	2%	4人	3%	124人	100%	
5 食事は、美味しいですか。											
施設	満足		普通		不満		無回答		合計		
東部デイ	40人	75%	9人	17%	1人	2%	3人	6%	53人	100%	
北部デイ	47人	66%	20人	28%	1人	1%	3人	4%	71人	100%	
計	87人	70%	29人	23%	2人	2%	6人	5%	124人	100%	
6 レクリエーションは、楽しいですか。											
施設	満足		普通		不満		無回答		合計		
東部デイ	35人	66%	10人	19%	0人	0%	8人	15%	53人	100%	
北部デイ	40人	56%	23人	32%	2人	3%	6人	8%	71人	100%	
計	75人	60%	33人	27%	2人	2%	14人	11%	124人	100%	
7 入浴やトイレでの介助の時に、利用者様のプライバシーへの気配りはできていきますか。											
施設	満足		普通		不満		無回答		合計		
東部デイ	39人	74%	11人	21%	0人	0%	3人	6%	53人	100%	
北部デイ	46人	65%	17人	24%	0人	0%	8人	11%	71人	100%	
計	85人	69%	28人	23%	0人	0%	11人	9%	124人	100%	
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	40人	75%	10人	19%	0人	0%	3人	6%	53人	100%	
北部デイ	57人	80%	13人	18%	0人	0%	1人	1%	71人	100%	
計	97人	78%	23人	19%	0人	0%	4人	3%	124人	100%	
9 意見や要望を聞く対応は、丁寧ですか											
施設	満足		普通		不満		無回答		合計		
東部デイ	41人	77%	10人	19%	0人	0%	2人	4%	53人	100%	
北部デイ	30人	42%	6人	8%	0人	0%	35人	49%	71人	100%	
計	71人	57%	16人	13%	0人	0%	37人	30%	124人	100%	
10 年末年始のご利用については、いかがでしたか。（利用された方）											
施設	満足		普通		不満		無回答		合計		
北部デイ	30人	42%	6人	8%	0人	0%	35人	49%	71人	100%	
計	30人	42%	6人	8%	0人	0%	35人	49%	71人	100%	
11 ナイトケア（お泊り）については、いかがでしたか。（利用された方）											
施設	満足		普通		不満		無回答		合計		
北部デイ	11人	15%	1人	1%	2人	3%	57人	80%	71人	100%	
計	11人	15%	1人	1%	2人	3%	57人	80%	71人	100%	

利用者からの意見
要望・苦情等

(東部デイ)

- ・入浴が早すぎて寒いです。背中を洗ってもらうのは、もう少し強くこすってもらいたいです。
- ・急な利用希望にも応じてくださり、面倒な要望も快く受け入れてくださり、ありがたく感謝しております。
- ・本人でない為、直接的な事はお答え出来ませんが毎回行ってきている事、大いにありがたく思っています。
- ・季節の移りの時の帰り道で、少しドライブして見せていただいている様子を楽しそうに話してくれます。嬉しいです。
- ・いつも丁寧な対応をしていただき感謝しています。
- ・出席する日を楽しみに待っています。
- ・ほぼ毎日のようにお世話になっていますが、どの職員の方も大変親切で丁寧にみてくださり、心から感謝しております。
- ・お忙しいなか良くしていただき感謝しています。
- ・週2回楽しく行かせてもらってます。
- ・半日の利用ですが、とても楽しく感謝です。全てに心を配って下さってありがたいです。
- ・デイサービスが生活の良いアクセントになっているようです。朝、早いこと以外は満足だそうです。
- ・高齢になると心偏りがちですが、先取りしての多くの配慮がされているのが分かります。
- ・日毎に変わるテーブル人員の配置は、性格もあり難しい事と思われませんが、皆さん静かに穏やかに、すばらしい時を過ごしている様子に感謝しています。食事も高齢者向きに配慮され、ありがとうございます。
- ・すばらしい時を過ごされてる様子に感謝です。食事も高齢者向きに配慮されありがとうございます。
- ・私は、歯槽濃漏のため、ご飯が少し硬めに感じますが、今のところよく噛んでいます。

(北部デイ)

- ・いつも良く介護して、ありがとうございます。ベットが自宅のよりも硬く感じます。
- ・お風呂の際に、もう少し長く湯舟につかりたい。
- ・一日の流れが早すぎる。お風呂も食事も、そこに掛ける時間をもう少し長めにもらい、ゆっくり楽しみたい。
- ・食堂へベットを運び込む時間が早すぎて、せかされている気分になり、ゆっくり食事を楽しめない。
- ・〇〇さんが入った後は、お風呂が水みたいで嫌だ。
- ・職員の皆様はいつも明るくにこやかに接していただいております。また、トラブルに対しては適切に対応、対処していただき、いつも感謝しております。
- ・スタッフの方々みなさん優しく接して下さっているようで、毎回満足して帰ってきます。
- ・寒い時は暖かく、夏は涼しく、家に居るより居心地が良く、家からも近くて助かります。
- ・1日おきにお世話になり、食事も美味しく、お風呂も気持ちよく入れていただき、ありがとうございます。
- ・おかげ様で、嫌がらず「お迎えがきたよ」というと、すぐ出ていきます。とても、ありがたいです。
- ・皆様のお心遣いに感謝申しあげます。デイサービスに行くことを楽しみにしています。
- ・いつも親切にいただき、有難うございます。感謝しています。これからも宜しくお願ひします。
- ・スタッフの皆さんが親切に対応してくださり、本人も家族も安心して通所しています。入浴の際、湯舟にもう少し入ってほしいようです。
- ・面倒なこと（外出すること、風呂に入ること等）は嫌がりますが、行けばそれなりに皆さんと話をしたり歌ったりと楽しんでいるようです。今後もよろしくお願ひします。
- ・時折、昼食にお寿司などの出前を取っていただきたい。（別途集金、当日持参）
- ・いつも急なお願いに応えてくださり、ありがたく思います。母の様子をよくみてくださり、本当に優しさにあふれています。
- ・ナイトケアについて、夜中もお世話になり、助かりました。普段のデイのように塗り絵等、何か出来たら良かったと思いました。
- ・ホールの床に朝から綿埃が溜まっている時があります。床がザラザラしているので掃除が大変だとは思いますが、きれいにしてください。お願ひします。
- ・ご苦勞おかけしますが、よろしくお願ひします。
- ・本人に個々の質問について聞いても満足に返答できませんでしたが、デイに通所してどうかと聞くと満足しているとの事でした。

4 指定管理者による自己評価

令和3年度の 自己評価	<p>(東部) 東部デイサービスセンターの利用率は、大幅に増加には至らなかったものの前年度より減少することなく維持することができました。今後は、更なる利用率向上対策として、引き続き居宅介護支援事業所との連携強化を目指し、東部デイ通信並びにご利用者様の近況報告書を作成し、毎月の実績報告書提出時に併せて配布・提出することでデイサービスセンターのPRにも繋げていきたいと思っております。</p> <p>また、ケアマネジャー・訪問看護師・訪問リハビリや福祉用具といった他事業所との連携を図り、より利用者様に寄り添った介護を目指しています。利用曜日によってバラ付きのある利用率を平均的に上げていくためにも職員の資質向上と情報共有を勧めてまいります。</p>
	<p>(北部) 機能訓練は、利用者の身体状況に応じて2チームに分け、通所介護計画に基づき実施しました。また個別機能訓練を希望された利用者には、個々状態・ニーズに添ったメニューを作成し、計画的に実施しました。</p> <p>新型コロナウイルス感染防止のため研修会への参加が激減しましたがウェブ会議や介護員会、あらゆる機会を通じて意識啓発と技術の向上に努めました。</p> <p>その他、新型コロナウイルス感染予防のため、外出レク、地域の方々や学生等との交流はできませんでしたが、気配りの行き届いた入浴、温かくて美味しい食事の提供等、利用者の方々に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。またこのようなデイの様子を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>
要望・苦情への 対応状況	<p>(東部) アンケート調査、ご意見箱、ご利用者、ご家族との連絡ノート、更に担当者会議や歓送時等、あらゆる機会を捉え、ご利用者様・ご家族の皆様からのご意見・ご要望をお伺いし、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) アンケート調査、ご利用者・ご家族との連絡ノート、更に担当者会議や送迎時等、あらゆる機会を捉え、ご利用者様・ご家族の皆様からのご意見・ご要望をお伺いし、寄せられた苦情や要望等には速やかに誠意をもって対応し、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>
今後の目標	<p>(東部) 安全・安心を第一に、ご利用者・ご家族様からのご意見、ご要望に迅速に対応するとともに、職員の資質を高め満足するサービスの提供ができるよう努めてまいります。</p>
	<p>(北部) 安全・安心を第一に、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、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、ご利用者の自立支援、重度化防止に努めてまいります。</p> <p>また、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、楽しく、美味しく、体力の維持向上に繋がるよう事業運営に尽力します。</p>