

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、脱衣所、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）	(福) 松本市社会福祉協議会 (特命)								
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）	34,150	33,844	99.1%	99.1%				
	認知延べ利用者数（人）	865	1,244	143.8%	143.8%				
	計	35,015	35,088	100.2%	100.2%				
	(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
		介護保険事業収入 雑収入	369,118,000 379,000	介護保険事業収入 雑収入 寄付金収入 経常経費補助金収入	310,755,775 1,677,954 600,000 499,736	指定管理者納付金 行政財産目的外使用	1,590,000 14,500	指定管理者納付金 行政財産目的外使用	1,590,000 14,500
	計	369,497,000	計	313,533,465	計	1,604,500	計	1,604,500	
	支出 (歳出)	人件費	233,307,000	人件費	221,375,303	修繕料	2,218,150	修繕料	715,000
		事務費	39,484,000	事務費	23,351,961	備品購入費	4,565,000	備品購入費	5,467,000
		事業費	47,664,000	・業務委託費	・消耗品費	工事請負費	385,000	工事請負費	3,822,000
		負担金支出	8,898,000	・手数料	・保険料等	借上料	51,760	借上料	51,760
		拠点区分間繰入金支出	9,580,000	事業費	50,865,924				
サービス区分間繰入金支出		700,000	・給食費	・水道光熱費					
			・燃料費	・車輛費等					
計	339,633,000	負担金支出 減価償却費 引当金繰入 指定管理者納付金	44,300 3,850,000 4,336,728 1,590,000	計	7,219,910	計	10,055,760		
損益	29,864,000	計	8,119,249	差引	-5,615,410	差引	-8,451,260		
(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、監査請求にも対処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。
安全管理	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。		
施設の運営	業務内容	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。	
		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。	
	地域との連携	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。	
		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。	
		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。	
		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、おおむねの努力は認められる。	
		25 障がい者等への配慮	26 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。
		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。	
		27 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。
28 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 経費節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	B	前年度比で利用率が向上している。山間部の一部を除き、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等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。

【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】
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り組みや、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。

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

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2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 アンケート配布81名 回収数62名 男性 15名 女性 47名											
	質 問 事 項					満足	普通	不満	無回答			
	1	デイサービスは楽しく利用できていますか				48	14	0	0			
	2	デイサービスの送迎は快適で安心してのれますか				51	11	0	0			
	3	デイサービスの職員の対応は親切ですか				54	8	0	0			
	4	入浴は気持ち良く入れますか				50	11	0	1			
	5	食事は美味しいですか				48	13	0	1			
	6	レクリエーションは楽しいですか				37	22	1	2			
	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				48	12	0	2			
	8	施設は快適に出来ていますか				49	13	0	0			
	9	意見や要望を聞く対応は丁寧ですか				50	11	0	1			
	(2) 安曇・奈川・梓川・波田デイサービスセンター											
	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		
	安曇	30人	85.7%	5人	14.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	35人	100.0%	
	奈川	18人	78.3%	5人	21.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	23人	100.0%	
	梓川	44人	78.6%	11人	19.6%	0人	0.0%	1人	1.8%	56人	100.0%	
	波田	34人	79.1%	9人	20.9%	0人	0.0%	0人	0.0%	43人	100.0%	
	計	126人	80.3%	30人	19.1%	0人	0.0%	1人	0.6%	157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		
	安曇	31人	88.6%	4人	11.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	35人	100.0%	
	奈川	18人	78.3%	4人	17.4%	0人	0.0%	1人	4.3%	23人	100.0%	
	梓川	47人	83.9%	9人	16.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	56人	100.0%	
波田	36人	83.7%	7人	16.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	43人	100.0%		
計	132人	84.1%	24人	15.3%	0人	0.0%	1人	0.6%	157人	100.0%		

調査結果

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	
安曇	31人	88.6%	4人	11.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	35人	100.0%
奈川	20人	87.0%	3人	13.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	23人	100.0%
梓川	49人	87.5%	7人	12.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	56人	100.0%
波田	36人	83.7%	7人	16.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	43人	100.0%
計	136人	86.6%	21人	13.4%	0人	0.0%	0人	1.0%	157人	101.0%

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	
安曇	32人	91.4%	1人	2.9%	0人	0.0%	2人	5.7%	35人	100.0%
奈川	14人	60.9%	1人	4.3%	0人	0.0%	8人	34.8%	23人	100.0%
梓川	47人	83.9%	8人	14.3%	0人	0.0%	1人	1.8%	56人	100.0%
波田	37人	86.0%	6人	14.0%	0人	0.0%	0人	0.0%	43人	100.0%
計	130人	82.8%	16人	10.2%	0人	0.0%	11人	7.0%	157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	
安曇	29人	82.9%	4人	11.4%	2人	5.7%	0人	0.0%	35人	100.0%
奈川	19人	82.6%	4人	17.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	23人	100.0%
梓川	40人	71.4%	15人	26.8%	1人	1.8%	0人	0.0%	56人	100.0%
波田	34人	79.1%	8人	18.6%	1人	2.3%	0人	0.0%	43人	100.0%
計	122人	77.7%	31人	19.7%	4人	2.5%	0人	0.0%	157人	100.0%

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	29人	82.9%	6人	17.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	35人	100.0%
奈川	14人	60.9%	9人	39.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	23人	100.0%
梓川	35人	62.5%	20人	35.7%	0人	0.0%	1人	1.8%	56人	100.0%
波田	26人	60.5%	15人	34.9%	2人	4.7%	0人	0.0%	43人	100.0%
計	104人	66.2%	50人	31.8%	2人	1.3%	1人	0.6%	157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	29人	82.9%	5人	14.3%	0人	0.0%	1人	2.9%	35人	100.0%
奈川	15人	65.2%	6人	26.1%	0人	0.0%	2人	8.7%	23人	100.0%
梓川	38人	67.9%	17人	30.4%	0人	0.0%	1人	1.8%	56人	100.0%
波田	27人	62.8%	14人	32.6%	0人	0.0%	2人	4.7%	43人	100.0%
計	109人	69.4%	42人	26.8%	0人	0.0%	6人	3.8%	157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	29人	82.9%	6人	17.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	35人	100.0%
奈川	17人	73.9%	6人	26.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	23人	100.0%
梓川	41人	73.2%	15人	26.8%	0人	0.0%	0人	0.0%	56人	100.0%
波田	35人	81.4%	8人	18.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	43人	100.0%
計	122人	77.7%	35人	22.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	157人	100.0%

調査結果	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	26人	74.3%	9人	25.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	35人	100.0%
	奈川	16人	69.6%	6人	26.1%	0人	0.0%	1人	4.3%	23人	100.0%
	梓川	39人	69.6%	16人	28.6%	0人	0.0%	1人	1.8%	56人	100.0%
	波田	34人	75.6%	7人	15.6%	0人	0.0%	4人	8.9%	45人	100.0%
計	115人	72.3%	38人	23.9%	0人	0.0%	6人	3.8%	159人	100.0%	
利用者からの意見 要望・苦情等	(1) 四賀デイサービスセンター（本人・家族の声）										
	<ul style="list-style-type: none"> ・満足しております。 ・入浴、リハビリ等お世話になっています。送迎は快適で安心して利用させてもらい有難うございます。時には失敗することもありご迷惑をかけてしまったと言い、仕方がないことですが宜しくお願いします。 ・いつもお世話になっております。施設の方には本当に優しく良くして頂きとても感謝しております。祖母も満足して利用させてもらっているようで、家族としては安心です。今後ともよろしくお願ひいたします。 ・職員の方々の気遣いにとっても感謝しています。有難うございます。 ・コロナ禍で大変な中楽しく過ごさせて頂き、有難うございます。 ・コロナ予防の事もあり、トイレの便座消毒用のアルコールの設置をお願いできるとありがたいです。利用者が自由に利用できる水道があるとありがたいです。（脱衣所） ・職員の名前を付けて欲しい、名前が判らないから。百歳体操をやってもらいたいです。毛糸でアクリルタワシを編む、折り紙をやるとか手足を動かし元気になるように。 ・隣近所の友達がなくなり、寂しいといたようですが昔の知人にデイサービスで会う事が出来る様になりとても励みになり嬉しいようです。 ・利用中にエッチな話をしている人がいて不愉快です。 ・わがままを言っていると申します、すみません。送迎時仕事等で留守をしている時がありますがお願ひしても大丈夫ですか。 ・デイサービスに行っている間だけは家庭での介護から解放され心身のリフレッシュになり、安心して作業、仕事出来るので助かっております。お世話になります。 ・レクリエーションの内容によっては面白くないと思う事があり、もう少し楽しめることがしたいです。細かいことが出来ないため手先を使うことよりも体を動かす事の方がよいです。 ・デイサービスに通えるという事は本当にありがたく、感謝しております。 ・翌月の予定表もう少し早く頂けるとありがたいです。本人が月末休まなければいいのですが、休んでしまった時翌月分が・・・という事もあるので。 ・入浴の時肩まで沈めたほうが良いと思う。 ・会話してもらってありがたい、気持ちが判って貰える。 ・食事の量が少なく感じる。 ・本人は少し疲れて帰ってきますがいつも笑顔で元気に帰ってきます。良い一日を過ごせていると思います。皆さんの親切に感謝しています。今後とも宜しくお願いいたします。 ・先に座った椅子、後から来た人に退かされたのは気分が悪い。 ・色々話を聞きますが、四賀のデイサービスは本当に一番と思います。スタッフの気づきがあって抜群です。寒い中体が悪いのでとても安心です。いつもありがとうございます。 ・色々気さくに話してくださり、嬉しく思います。 										
(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）											
<p>(安曇デイ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食事はいつも楽しみに行ってきます。行ってくると、今日はこうゆうのが出たと、家ではこんなに食べさせていただけないから、デイサービスに行くのがうれしくて楽しみにしています。 ・いつもありがとうございます。 ・いつもありがとうございます。(家族より) ・いつも楽しく利用させていただいています。ありがとうございます。 ・センターに行くのがたのしみです。いつもありがとうございます。(本人) ・日頃の細やかな気遣いに感謝しています。いつも有難うございます。 ・いつもお世話になっております。楽しい時間を過ごさせて頂いています。これからもよろしくお願ひ致します。 ・一カ年を快適に過ごさせて頂きました。90をすぎ体の動きがわるい事ばかり、みなさんのおかげで家にかえって動きがよくなり、たすかっております。今後ともよろしくお願ひ致します。 ・毎日とても楽しく利用させていただいております。職員の皆さんありがとうございます。 ・いつもありがとうございます。感謝しています。お世話になります。 ・皆さん親切にしてくださり、とても有難いです。自分の視線まで腰を下げて話したり、応援して下さる皆さんが素晴らしいと言っています。 ・送迎の際のスタッフの対応、言葉使いにバラつきがあるように思います。 ・いつもありがとうございます。 ・とても良くしていただき、スタッフの皆様には感謝しております。レクリエーションも創意工夫があって大満足です。 											

利用者からの意見
要望・苦情等

(奈川デイ)

- ・すべて本人は勿論であり扶養家族共に敬意と感謝申し上げます。職場、職員の対応は人柄がにじみ出る、心やすく親しみと親切をいただき有りがたく生活しています。
- ・楽しく利用させていただいております。これからもよろしく願いいたします。

(梓川デイ)

- ・特にありません。
- ・楽しく通わせていただいております。今後もよろしく願いいたします。
- ・職員の皆様、男女を問わず常に人に寄り添い手を差しのべ、トイレ入浴にそれぞれ誘導することへ感謝しました。これからもよろしく願います。
- ・みんな良くしてくれて楽しいです。
- ・いつもお世話になっています。父はなごみ荘が楽しいようです。あまり気を遣いすぎないでください。
- ・普通に利用できて幸いです。ありがとうございます。紙パンツの履き替えに苦勞しています。当人は濡れていても平気の様で、時に履き替えたとき嘘をつきます。
- ・いろいろお世話をしてもらい有難いと思っています。何をやるのかわからないことがあると思います。よろしく願います。

- ・毎回楽しみに行っています。トイレの時、職員がついてくるのが嫌みたいです。
- ・すべて満足です。

- ・コロナ対策で、利用者マスク着用徹底をお願いします。

- ・なごみ荘にお世話になるようになって約3年たちますが、その間アンケートに3回か4回位お願いしておりますトイレの件ですが、一向に改善の余地がなくそのままの状態になっています。それは洋式トイレでお尻を洗浄する装置が付いたトイレが一基しかありません。できれば全部の洋式トイレに設置してほしいです。もう一つ、足腰が弱いため、着衣の上げ下ろしを職員の方にお手伝いしていただくときに便器の横に利用者がつかまり易くなるように壁に棒を一本立てていただく有難いです。

- ・特にありません。

- ・コロナ禍で大変なところ職員の皆様本当に良くしていただき感謝しかありません。

- ・行くのを楽しみにしております。今後もよろしく願いいたします。

- ・今までどおり対応してもらえれば良いです。

- ・ノートに一言書いてくださって満足です。

- ・楽しく利用させてもらっています。職員の方が親切ですので楽しく過ごさせてもらっています。

- ・いつもお世話になっています。皆様親切に対応してくださっています。これからもよろしくお願い致します。

- ・連絡時等、細かな事でも連絡帳へお願いいたします。たまに本人から聞くことがありますが、本当なのかまた内容もいまいち伝わりません。確認の意味も含めて今後ともよろしく願います。

- ・いつも大変お世話になり誠にありがとうございます。感染予防対策でご苦勞されていると思います。毎日お疲れ様です。今後ともよろしく願います。

- ・お風呂の時、湯船にもう少し長く入ってほしい。

(波田デイ)

- ・いつも親切、丁寧の対応に感謝しております。

- ・いつも親切に対応していただきありがとうございます。

- ・色々トラブルが身体に出てくる人ですがその度にきちんとてあてをしていただき優しい声掛けもしていただきありがとうございます。

- ・利用させていただく日は、1日楽しく時間を送って気持ちよく過ごさせて頂いていることに感謝しております。

- ・いつもありがとうございます、入浴させて頂いていることを毎回覚えていませんが足の爪がうまく切れないようで、可能でしたらお願いできればと思います。

- ・コロナ禍でのデイサービス業務ご苦勞様です。コロナ感染に注意してこれからも利用願います。

- ・利用させてもらい丁寧に見て下さり感謝しています。ちょっとしたことでもほめていただくことがうれしいようで家でうれしそうに話をしてくれます。

- ・腰が痛いため送迎に時間がかかると車の振動で腰が痛くなるためつらいです。

- ・送迎の時間がバラバラですがもう少し一定の時間になりませんか。

- ・アンケートを取ってくださっても実行してくださるなければ何にもなりません。前の方がとても良かった。

4 指定管理者による自己評価

<p>令和3年度の 自己評価</p>	<p>(四賀)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度に於いては、四賀地区以外からの受入れも行いましたが、家族の近くに転居される方や施設入所される方が多く総合事業の利用者も前年度の6割で推移している状況で、利用率は前年度の93%と下まわりした。 ・コロナ禍で研修の機会も減りましたが、感染対策をしっかり行った上での参加することで資質向上につとめました。 ・機能訓練では柔道整復師が行うという事で利用になる利用者も多く、鹿教湯三才山病院訪問リハビリとの連携加算は9人行っていて、連携指導により生活機能の向上を図りました。 ・デイサービスの庭の畑では、機能訓練の一環として利用者と一緒に手入れしたり収穫したり、意欲の向上が図れた。また農園、農場で収穫された安全・安心の食材での食事の提供ができたと思います。 ・中学生や小学校との交流が出来なくなってしまった状況で、生徒たちの書道・絵画等の作品を学校から貸して頂き展示する事で利用者様に喜んで頂きました。 <p>(安曇)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度に比べ利用率が1.3ポイント上昇し、75.2%の実績が残すことが出来た。要介護の利用者が増えたが、総合事業から要介護への切り替え等によるものが大きく、総合事業の利用減少が目立つ1年となった。 ・本年も外部のボランティア団体等とレクリエーション活動等で交流を図ることは叶わず、思うような交流は出来なかった。唯一、地元保育園の園児との交流会が叶い、とても好評だった。 <p>(奈川)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護度3以上になると入所などされる方が多い中、介護度3以上でも在宅介護されている家庭では、家族での介護が困難な場合も多く、排泄・入浴介助などデイサービス職員が担っている役割が多い。 ・区内内で介護保険申請されている方もいるが新規利用にはつながらず、利用されている方の入院・入所が続き、年度後期から低迷が続いている。 ・コロナウイルス感染予防のため外部ボランティアにお願いが出来なかったので行事ごとには職員で工夫して、ご利用者様に楽しんでいただけた。 <p>(梓川)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1年間のトータルで見ると、利用率は令和2年度を上回ることが出来た。しかし、年末年始にかけての落ち込みがひどく、回復するのに時間がかかってしまった。 ・令和2年度に対し一般型・予防はほぼ横ばいの利用率だったが、認知症対応型の利用率は大きく伸ばすことが出来た。 ・施設の老朽化が進み、設備・備品の修理や買い替えの頻度が増えてきてしまった。 <p>(波田)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前期の利用率は前年度を上回る月もあったが後期の利用率が前年度を下回る月が多く、年間利用率は79%となり80%台に届かなかった。 ・生活機能向上連携加算については、松本市立病院と連携を図り継続して行っている。
<p>要望・苦情への 対応状況</p>	<p>(四賀)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者様、ご家族様からの要望や苦情に対しては速やかに対応しています。 <p>(安曇・奈川・梓川・波田)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者様・ご家族様よりある苦情・要望についてはその都度迅速に対応しています。 ・年に一度アンケート調査を行い結果を真摯に受け止め今後サービス向上に努めている

<p>要望・苦情への 対応状況</p>	<p>(四賀)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規利用者を増やす為に地区外の支援事業所へのアプローチ、周知を行う。 ・新型コロナウイルス感染予防対策の徹底を図っていく。 ・機能訓練では、利用者を増やして行くとともに、鹿教湯三才山病院訪問リハビリとの連携・指導を受け機能訓練の充実を図る。
	<p>(安曇)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般・予防、双方の利用率の更なる向上を目指すとともに、包括支援センターや居宅介護支援事業所との連携を図りながら、ご利用者、ご家族が安心して利用していただける施設を目指し、職員一同で取り組みます。 ・施設内では利用者に楽しく快適に過ごしていただけるよう、アクティビティを提案し、過ごしやすい施設環境を整えてまいります。
	<p>(奈川)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修等に積極的に参加し職員の更なる資質向上を図り今まで以上にご利用者様・ご家族様に安心して利用していただけるデイサービスセンターになるように、努めていきます。 ・引き続きケアマネージャー・診療所と密に連携を取り、安曇地区からの利用者確保するなど安定した利用率を目指したい。
	<p>(梓川)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度も引き続き各居宅介護支援事業所や包括支援センターと連携を図りながら、ご利用者・ご家族様から信頼される施設を目指します。 ・地元住民の意見や要望にお応えし、梓川地区に密着した施設を目指します。 ・安定した経営を図るため、一般型・予防・認知対応型の利用率を上げていきたい。
	<p>(波田)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4年度も引き続き居宅介護支援事業所・包括支援センターと連携を図り、ご利用者様・ご家族様の多様なニーズに対し柔軟に対応し安心して利用していただけるよう職員一同業務に取り組みます。 ・生活機能向上連携加算については、松本市立病院との連携を更に深め、ご利用者様の体力及び機能維持に努めていきます。 ・新規利用者の確保と利用回数の増加に努め、年間平均利用率80%台を目標にしたい。