

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	城山介護老人保健施設	所管課 TEL	高齢福祉課 0263-34-3213		
所在地	松本市大字蟻ヶ崎2132番地	設置年月	平成10年4月		
施設設置目的	国立松本城山病院廃止後の跡地利用として、高齢者が安心して自立した生活ができる地域づくりをするため、医療との連携を図りつつ、要介護老人の自宅・地域への復帰を目指す為、介護老人保健施設を設置した。				
施設概要・設備	延床面積5,421㎡、居室延面積1,327㎡、RC造一部S造 2階建 療養室、談話室、食堂、浴室、レクリエーションルーム他、 城山デイサービスセンター併設				
指定管理者名(選定方式)	(一社)松本市医師会 (特命)				
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日				
指定管理者の 主な業務	施設管理運営(施設サービス計画に基づき、看護、医学的管理下での介護、機能訓練等の必要な医療、日常生活の世話をを行い、在宅生活への復帰を目指す。また、他に介護予防を含む通所リハビリテーション、短期入所を行っている。)				
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(%)
	入所延べ日数	38,262	38,906	101.7%	101.7%
	通所延べ日数	5,329	4,847	91.0%	91.0%
	(特記事項) 平成19年3月末で城山診療所を閉鎖し、介護老人保健施設に19床増床、平成19年5月7日から入所定員119床に変更				

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支			
	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
	収入(歳入)	事業収入 介護保険収入 雑収入	517,030,000 73,120,000 130,000	事業収入 介護保険収入 雑収入 その他収入(自主事業)	84,085,130 512,691,907 8,606,665 2,937,146	指定管理者納付金 施設貸付料 行政財産目的外使用料	0 0 5,850	指定管理者納付金 施設貸付料 行政財産目的外使用料
	計	590,280,000	計	608,320,848	計	5,850	計	5,850
支出(歳出)	人件費 事務費 事業費 備品費 会議費 退職積立金	388,790,000 2,000,000 175,540,000 210,000 10,000 23,730,000	人件費 事務費 ・研修費 ・印刷製本費 ・旅費交通費等 事業費 ・委託費 ・薬品消耗機材費 ・光熱水料費 ・賃借料 ・燃料費等 負担金 減価償却費 引当金繰入 指定管理者納付金	403,887,965 3,433,151 180,496,597 572,600 352,319 19,578,216 0	修繕料	2,401,300	工事請負費 修繕料	37,070,000 1,298,000
	計	590,280,000	計	608,320,848	計	2,401,300	計	38,368,000
損益		0		0	差引	-2,395,450	差引	-38,362,150

(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	施設内は整然と管理され避難時に支障なく、関係機関への緊急連絡網等が整備されており問題はない。	
		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	個人情報保護方針を策定し、利用申請書等適切な管理が行われている。	
	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	情報公開等に対応できる内容である。	
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	自社においても同種の施設運営を行っており、迅速な対応が可能なバックアップ体制があり安心感がある。	
	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	独自のノウハウを生かし、責任をも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	職員配置計画の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	指揮系統、責任権限も明確になっており、適切といえる。	
	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	年次有給休暇の取得状況確認、育児休業等が取得しやすい環境の整備(労働者間の意識の醸成)に取り組んでいる。	
	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	セルフモニタリングでの市民からの意見は良好である。	
		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	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、管理経費の収支を管理しており、問題は見られない。
			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	正確に作成され、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	マニュアル等の整備がされている。	
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	管理区域、業務範囲について、的確に把握している。定期巡回や清掃についても適切に行われている。	
		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	自主事業の実施及び内容にさらなる工夫がほしい。天候の影響も踏まえた施設の新たな利活用の方策を研究してほしい。	
		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	地域の住民や関係団体等との良好な関係を維持している。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	一定の広報活動はあるが、利用率は昨年度と同水準であったためさらなる工夫がほしい。	
	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	LIFE加算に取組み、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	モニタリング結果において障がい者、高齢者の利用に問題はない。	
	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	利用者アンケートの実施及びご意見箱を設置し、利用者の要望や苦情に迅速に対応するよう努めている。	
		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	業務日誌等からセルフモニタリングの結果が確認でき問題ない。
	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	施設運営目標として定め、目標達成のための努力は認められる。	
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	自らが施設の清掃等を実施することで、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	事業計画書通りの事業を実施しており問題ない。利用率は昨年度と同水準であったが収入は昨年を上回った。	

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	令和3年9月24日～令和3年10月22日
	調査対象	入所者・通所者 144名
	調査方法	聞き取りアンケート
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】
計画書に基づいて次の事業を実施した。利用者の満足度の向上や収益の強化に向けて、さらなる工夫が欲しい。

- ・行事食・セレクト食の実施
- ・インフルエンザ、肺炎球菌等の予防接種事業
- ・選挙における期日前投票
- ・大学生、専門学校生等の実習生受託事業

【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】

令和3年度の介護報酬改定で新設された科学的介護推進体制加算(LIFE加算)に取り組むためにLIFE推進委員会を設け、各職種(リハビリ、栄養士、ケアマネ、医師など)が定期的に情報共有し、加算を取り込んできたことは高く評価できる。

利用者及び家族からの意見・要望・苦情については、利用者アンケートのほか、施設内4カ所にご意見箱を設け、意見、苦情等の速やかな把握に努めている。

新型コロナウイルスの感染予防対策を最重要課題に掲げ、感染予防を講じながら、利用率の向上に努力してきた。燃料単価の高騰により支出が増加したが、利用率の増加による収入の増加が支出を上回り、評価できる。

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

嗜好調査結果報告

R3.9.24~10.22

別紙1

1、普段の食事についての満足度

	1F	2F	通所リハ	合計	比率	昨年
満足	29	23	30	82	57%	49%
普通	10	22	26	58	40%	45%
不満	0	1	2	3	2%	4%
不明	1	0	0	1	1%	2%
合計	40	46	58	144	100%	-

満足度57%と半数以上の方が満足されている。

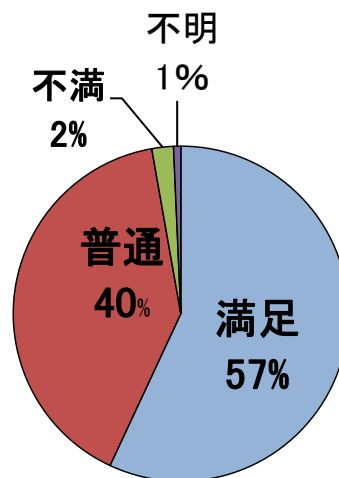
前回に比べ8%上回った。満足と普通を合計すると98%になり、大体の方が食事に対して不満を持っていない結果となり良かったと思う。

不満と答えている方は以前より2%少なかった。

前回と比べ満足度は上がっているが、不満に感じている2%の方の意見もきちんと聞き取りし、献立面や量についても取り入れていきたい。

過去の嗜好調査では、高齢者は季節のものを意識している方が多い。行事食は特別感を重視しているが、普段の食事では旬の野菜や果物を積極的に取入れ身近に季節を感じられる献立を提供していきたい。

普段の食事についての満足度



2、行事食(誕生日会献立、セレクト食、季節の献立・おやつ)についての満足度

	1F	2F	通所リハ	合計	比率	昨年
満足	28	25	29	82	57%	55%
普通	11	21	27	59	41%	39%
不満	0	0	2	2	1%	1%
不明	1	0	0	1	1%	4%
合計	40	46	58	144	100%	-

今年も過半数以上の方が満足と答えてくれており、

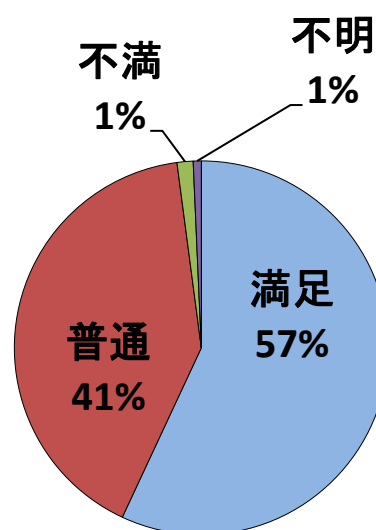
昨年より1ポイント上がり、56%だった。行事食は利用者様にとても喜ばれており、コロナの影響で面会・外出がなかなかできず、日々の楽しみが減っている利用者さまにとって食事は重要な位置づけになっている。

今年は松茸が豊作の年で、2回行事食に取り入れることができ、松茸が入っていることをお伝えすると、食の細かい方も喜んで召し上がっていた。

一方で、「内容はとても良いが量が多い」という意見もあった。普段の食事は個々に合せた量を提供しているが、行事食となると工程の複雑さなどから一律の量で提供されてしまう事も多い。その為、小食の利用者様はどうしても多く感じてしまう可能性も高い。あっさりした内容の

おかずならば、多少量が増えても召し上がられる事ができるかもしれないが、こってりした内容のおかず場合は、提供前に栄養科内できちんと確認をしてから提供を行ってきたい。

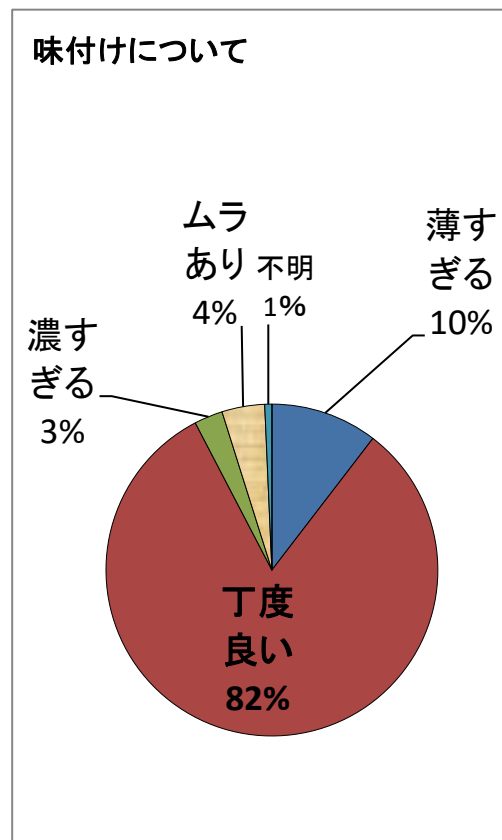
行事食についての満足度



3、味つけについて

	1F	2F	通所リハ	合計	比率	昨年
薄すぎる	0	3	12	15	10%	6%
丁度良い	38	39	41	118	82%	88%
濃すぎる	1	1	2	4	3%	1%
ムラがある	1	2	3	6	4%	3%
不明	0	1	0	1	1%	1%
—						—
合計	40	46	58	144	100%	

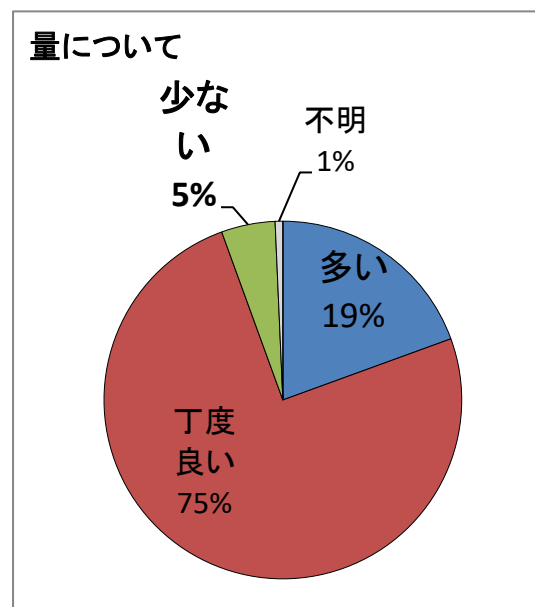
味つけについては丁度良いと感じている方が82%で、前回より6ポイント下回った。前回より下回ってはいるが、82%と多くの方に満足して頂けている。しかし、薄すぎるとの意見が前回より4ポイント増え、目立っているため、複数人で味見を徹底したい。(タレや汁、具のみの味見ではなく、麺類なら具をのせて汁も加えて実際に食べる形での味見)
 去年はシダックスに代わって1年目で、スパイシーなものが多かった印象がある。お年寄り辛い物や、酸っぱいものが苦手な方が多いため、今年度は「辛すぎないように、酸っぱ過ぎないように」と調節して提供している。そのためにメリハリがなく、薄すぎると感じる利用者様が増えてしまった可能性も考えられる。一人ひとり好みが違うからこそ濃い味のもの、薄い味のもの、酸味のもの、辛味のを組み合わせて味が偏らないように献立を考えていきたい。



4、量について

	1F	2F	通所リハ	合計	比率	昨年
多い	10	9	9	28	19%	19%
丁度良い	29	34	45	108	75%	75%
少ない	1	2	4	7	5%	5%
不明	0	1	0	1	1%	1%
—						—
合計	40	46	58	144	100%	

量については個々に聞き取りをしていき、随時調節していきたい。
 行事食やイベント食、おやつに関しては提供量は一律で個々の調節ができず、希望に添った対応がむずかしい。利用者様の反応も様々で、少し多い量の提供をととても喜ばれる利用者様がいる反面、多いと食べきれず、残したことに申し訳なさを感じてしまう利用者様もいる。全ての利用者様の希望に添うことは不可能だが、残食の結果を見直し、利用者さまへの日々の傾聴など、少しでも多くの利用者様に満足して頂けるよう努めたい。



5、希望する献立
 <<主食・主菜・副菜>>

- 1位 { 寿司
 刺身
 ラーメン

<<その他>>

- 1位 果物
 2位 甘いもの
 3位 漬物

主食	副食(主菜・副菜)	その他
・寿司(3) ・刺身(3) ラーメン(3) ・赤飯(2) ・酢飯(2) ・長崎ちゃんぽん(1) ・ちらし寿司(1) ・カレーライス(1) ・鉄火丼(1) ・五目ご飯(1) ・うな丼(1)	・お肉(2) ・味噌汁(2) ・酢豚(1) ・天ぷら(1) ・鯉の旨煮(1) ・とろろ(1) ・牛肉(1) ・酢豚(1)	・果物(10) ・甘い物(4) ・漬物(3) ・ケーキ(2) ・コーヒー(2) ・醤油せんべい(2) ・キャラメル(1) ・チョコレート(1) ・シュークリーム(1) ・カステラ(1) ・カルピス(ホット)(1) ・おいしいもの(1) ・おやき(1) ・こしあんの白(1) ・ちりめんじゃこ(1)

6、その他、意見、要望など

<<1F>>

- ・麦飯がこわい(固い)けど、あまり言っちゃいけないね。
- ・無い。満足です。
- ・量が多いから何とかしてほしい。
- ・便通が良くなる食事が良い。
- ・美味しいから満足です。
- ・別にないねご苦労様。
- ・別にないね。変わったもの食べさせてくれるで。
- ・まあ美味しく毎日いただいています。
- ・くださるものは食べなきゃと思っているで。
- ・慣れちゃったせいか、今は大丈夫。
- ・いい献立で満足しています。味噌汁が一番おいしい。
- ・そうですねえ、もう年だし、意見もないです。楽しく仲良くやっていけばいいと思います。
- ・ありがとうございます。美味しいですね。
- ・充分です。

<<2F>>

- ・もう少し塩気が欲しい。
- ・美味しくいただいています。
- ・いつも美味しいよ
- ・何でも美味しくいただいています。
- ・別にありません。
- ・美味しいお菓子が食べたい。
- ・たまには変わったものが食べたい。
- ・ご飯が食べたい。
- ・甘い物好きなのでたくさん出してほしい。キャラメル、チョコレート・・・

《通所リハビリ》

- ・季節のものを一早く取り入れてくださっている様子でありがたく、美味しくいただいています。ありがとうございます。
- ・いつも心遣いが嬉しいです。
- ・週一回ここに来ることを楽しみにしている。
- ・いつも美味しい食事ありがとうございます。おかずに塩味が強いと感じることがあります。(いつ、どんな内容かは思い出せません)
- ・毎回楽しく過ごさせていただいております。これからもよろしくお願いします。
- ・お箸が滑る。
- ・パプリカなど最近の野菜は苦手。
- ・コーヒー常時あれば飲みたいと思う。
- ・カルピスホットが飲みたい～
- ・お味噌汁⇒もう少し具を沢山！
- ・いつもありがとうございます。うどんやラーメンは時間とともに伸びてしまうので食べにくかったです。

4 指定管理者による自己評価

令和3年度の 自己評価	<p>令和3年度も年度当初に施設運営目標を定め、目標達成に向け努力した。</p> <p><施設運営目標></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 入所・通所利用率を100%に近づける。 2 可能な加算は全て算定する。 3 光熱水費など経費を削減する。 <p>施設利用状況は、入所利用は1日平均108.8人（利用率91.4%）。前年度と比較し、利用者数で2.6人（利用率2.2%）増加した。</p> <p>通所利用では1日平均16.0人（利用率64.1%）。前年度と比較し、利用者数1.3人（利用率5.1%）減少した。</p> <p>入所利用については、令和3年4月より介護報酬単位が1日あたり13単位ほど増加し、LIFE等新加算への取組みを行った。また、感染予防に努めながらベッドの空きを作らないように努力し、コロナウイルスの流行が持続しているが、前年比で少し増加することができた。</p> <p>通所利用については、コロナウイルス感染拡大の影響が大きく、施設利用の自粛・当日のキャンセルなど利用を控える方がいた。特に2月～3月は、通所利用者にコロナウイルス感染者が発生し、保健所の指導で合計7日間施設営業を休止した。このような状況で利用率が低下したが、施設入所者にコロナウイルス感染者が出なかったことは幸いであった。新年度も入所・通所の利用率の増加に努力したい。</p> <p>令和3年度の経営状況について、収入は6億832万円で、前年度より約980万円増加した。支出は5億8,839万円で、前年度より約910万円増加した。収入の増の主な理由は利用率の増加による利用料収入の増である。支出が増加した主な理由は燃料単価の高騰による約400万円の支出の増となっている。収入から支出を引いた収益が約1,958万円となり、昨年より若干ではあるが増加した。また令和3年度は退職者が4名あり、退職給付引当資産を取崩して退職金を支払った。</p> <p>令和3年度も、昨年度から引き続き、新型コロナウイルス感染の予防対策を最重要課題として取り組んできた。感染状況が持続しているため、利用者家族との面会制限は続いており、オンライン面会が中心となっている。また面会室が整備され、利用者と家族に有効に活用されている。この他に施設の老朽化部分を、松本市が改修工事を予定している。</p> <p>職員も感染防止に努めているが、長引く自粛生活にストレスを感じている職員もあり、心のケアも今後の課題である。ケアマネジャーや病院等の相談員との情報交換から、利用率の向上に努め利用料収入を増加するよう努力したい。また、利用者及び家族からの意見を真摯に受け止め、より良いサービスの提供を努力したい。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>ご利用者・ご家族様からの意見・要望・苦情などについては、施設内の4か所にご意見箱を設け、意見・苦情等の速やかな把握に努め、施設長以下速やかな対応をしております。</p>
今後の目標	<p>引き続き、新型コロナウイルス感染の予防対策を最重要課題として取り組んでいきたい。</p> <p>感染状況が持続しているため、利用者家族との面会制限は続いており、オンライン面会が中心となっている。</p> <p>職員も長引く自粛生活にストレスを感じているため、心のケアにも重点を置いて取り組んでいきたい。</p> <p>ケアマネジャーや病院等の相談員との情報交換から、利用率の向上に努め利用料収入を増加するよう努力したい。また、利用者及び家族からの意見を真摯に受け止め、より良いサービスの提供を努力したい。</p>