

令和4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1098番地 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㎡ S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697.13㎡ S造平屋建 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	令和5年4月1日～令和10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）	33,844	30,593	90.4%	90.4%				
	認知延べ利用者数（人）	1,244	1,364	109.6%	109.6%				
	計	35,088	31,957	91.1%	91.1%				
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和4年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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 経常経費補助金収入	288,589,935 3,042,657 2,451,745	指定管理者納付金 行政財産目的外使用	1,590,000 13,490	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	294,084,337	計	1,603,490	計	1,604,500	
	支出 （歳出）	人件費	233,307,000	人件費	247,961,465	修繕料	1,081,300	修繕料	2,218,150
		事務費	39,484,000	事務費	22,307,238	備品購入費	9,648,100	備品購入費	4,565,000
		事業費	47,664,000	・業務委託費	・消耗品費	工事請負費	5,346,000	工事請負費	385,000
		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	53,792,130				
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	37,500 0 5,371,710 1,590,000	計	16,127,160	計	7,219,910		
損益	29,864,000		-36,975,706	差引	-14,523,670	差引	-5,615,410		

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	高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	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	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	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	3	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	団体で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	2	B	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題点があるが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。		
	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	3	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。	
	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	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。	
	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。
 職員の接遇、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。
 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 5年 2月 13日～ 2月28日									
	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57名 男性 15名 女性 42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					40	16	0	1	
	2	デイサービスの送迎は快適で安心してのれますか					46	10	0	1	
	3	デイサービスの職員の対応は親切ですか					51	6	0	0	
	4	入浴は気持ち良く入れますか					45	9	0	3	
	5	食事は美味しいですか					41	14	0	2	
	6	レクリエーションは楽しいですか					28	20	1	8	
	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					39	14	0	4	
	8	施設は快適に出来ていますか					37	17	0	3	
	9	意見や要望を聞く対応は丁寧ですか					38	17	0	2	
	(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	27人	84.4%	5人	15.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	32人 100.0%	
奈川	16人	84.2%	3人	15.8%	0人	0.0%	0人	0.0%	19人 100.0%		
梓川	40人	81.6%	9人	18.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	49人 100.0%		
波田	50人	80.6%	8人	12.9%	1人	1.6%	3人	4.8%	62人 100.0%		
計	133人	82.1%	25人	15.4%	1人	0.6%	3人	1.9%	162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	30人	93.8%	2人	6.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	32人 100.0%		
奈川	17人	89.5%	2人	10.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	19人 100.0%		
梓川	46人	93.9%	3人	6.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	49人 100.0%		
波田	50人	80.6%	11人	17.7%	0人	0.0%	1人	1.6%	62人 100.0%		
計	143人	88.3%	18人	11.1%	0人	0.0%	1人	0.6%	162人 100.0%		
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	27人	84.4%	5人	15.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	32人 100.0%		
奈川	17人	89.5%	2人	10.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	19人 100.0%		

調査結果

梓川	43人	87.8%	5人	10.2%	1人	2.0%	0人	0.0%	49人	100.0%
波田	51人	82.3%	10人	16.1%	0人	0.0%	1人	1.6%	62人	100.0%
計	138人	85.2%	22人	13.6%	1人	0.6%	1人	1.0%	162人	100.4%

4. 入浴は気持ちよく入れてますか

	満足		普通		不満		無回答		合計	
安曇	27人	84.4%	3人	9.4%	0人	0.0%	2人	6.3%	32人	100.0%
奈川	16人	84.2%	1人	5.3%	0人	0.0%	2人	10.5%	19人	100.0%
梓川	39人	79.6%	6人	12.2%	2人	4.1%	2人	4.1%	49人	100.0%
波田	52人	83.9%	9人	14.5%	0人	0.0%	1人	1.6%	62人	100.0%
計	134人	82.7%	19人	11.7%	2人	1.2%	7人	4.3%	162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	25人	78.1%	7人	21.9%	0人	0.0%	0人	0.0%	32人	100.0%
奈川	13人	68.4%	5人	26.3%	0人	0.0%	1人	5.3%	19人	100.0%
梓川	42人	85.7%	6人	12.2%	0人	0.0%	1人	2.0%	49人	100.0%
波田	39人	62.9%	19人	30.6%	2人	3.2%	2人	3.2%	62人	100.0%
計	119人	73.5%	37人	22.8%	2人	1.2%	4人	2.5%	162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	22人	68.8%	10人	31.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	32人	100.0%
奈川	12人	63.2%	6人	31.6%	0人	0.0%	1人	5.3%	19人	100.0%
梓川	36人	73.5%	9人	18.4%	1人	2.0%	3人	6.1%	49人	100.0%
波田	33人	53.2%	25人	40.3%	1人	1.6%	3人	4.8%	62人	100.0%
計	103人	63.6%	50人	30.9%	2人	1.2%	7人	4.3%	162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	23人	71.9%	8人	25.0%	0人	0.0%	1人	3.1%	32人	100.0%
奈川	12人	63.2%	5人	26.3%	0人	0.0%	2人	10.5%	19人	100.0%
梓川	37人	75.5%	8人	16.3%	1人	2.0%	3人	6.1%	49人	100.0%
波田	42人	67.7%	16人	25.8%	0人	0.0%	4人	6.5%	62人	100.0%
計	114人	70.4%	37人	22.8%	1人	0.6%	10人	6.2%	162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	25人	78.1%	7人	21.9%	0人	0.0%	0人	0.0%	32人	100.0%
奈川	13人	68.4%	4人	21.1%	0人	0.0%	2人	10.5%	19人	100.0%
梓川	43人	87.8%	5人	10.2%	0人	0.0%	1人	2.0%	49人	100.0%
波田	41人	66.1%	18人	29.0%	1人	1.6%	2人	3.2%	62人	100.0%
計	122人	75.3%	34人	21.0%	1人	0.6%	5人	3.1%	162人	100.0%

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	22人	68.8%	8人	25.0%	0人	0.0%	2人	6.3%	32人	100.0%
奈川	15人	78.9%	3人	15.8%	0人	0.0%	1人	5.3%	19人	100.0%
梓川	36人	73.5%	11人	22.4%	1人	2.0%	1人	2.0%	49人	100.0%

調査結果	14人	30人	70.0%	11人	24.4%	1人	2.0%	1人	2.0%	49人	100.0%
	波田	42人	67.7%	15人	24.2%	0人	0.0%	5人	8.1%	62人	100.0%
	計	115人	71.0%	37人	22.8%	1人	0.6%	9人	5.6%	162人	100.0%

利用者からの意見 要望・苦情等	<p>(1) 四賀デイサービスセンター（本人・家族の声）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・親切に対応していただき感謝しています。 ・明るい挨拶をうけてうれしく感じます。細かい気配りに感謝しています。 ・皆様のご苦労が身にしみるようです。 ・アンケート協力したいのですが母の認識がなくすみません。 ・昼食はいつもおいしく頂いていますが時々塩気が強くて食べられない時があるので薄味の味付けにしていただけるとありがたいです。 ・思っていること感じていることを職員の方にお伝えすることができず我慢をしまい寒い時などすぐ伝えられずに居てようです。家族にはデイサービス内の様子がわからないので機会がありましたら利用者本人の口からお伝えしやすいよう、お声を掛けて頂きたく思います。家でも声掛けして聞かないと伝えるべき事（失敗した時など）を本人からは言わないので困ります。 ・送迎の時間がその日によって違う時があるので、もう少し一定の時間をお願いしたい。 ・職員の皆さんに感謝です。笑顔と声掛けから、きっと良いサービスをしてもらっているなあと安心しております。手のかかる利用者ですが、よろしくをお願いします。 ・送迎の時間が30分以内統一だと助かります。例えば朝8:30~9:00の間の迎えが来て頂きたく思います。 ・急に参加したいなど、いつもやさしく対応して下さい家族としても、とても安心していられます。 ・認知の為、何をやってきたか聞いても答えがないので、どんな事をやって過ごしているか少し聞きたいと思っています。 ・細かい所にも気を配っていただいて、とても良く見て下さり大変感謝しています。日々の体の変化等にもすぐ気付いて下さり安心してお願いできています。 ・時々昼食を食べない時など後で食べさせていただいて、とてもありがたいです。これからもよろしくをお願いします。 ・誕生日の写真は毎年楽しみにしていて、ありがたいです。できれば年号を入れてもらえると嬉しいです。家族より、以前床を移動する（歩けない人がハイハイやお尻歩きで）デイサービスをテレビで見た。日常的ではなくてもレク等で、お尻歩きのような事を取り入れて下半身を動かしてもらえるとありがたいです。
	<p>(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> <p>(安曇デイ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつも有難く思っています。色々配慮していただき有難うございます。 ・体の不自由な方に手を貸していただき、本当にありがたく思います。 ・いつも見守って頂き、声を掛ければすぐ対応して下さり有難く思っています。言う事ありません本当にありがたうございます。 ・すべて満足です。何も言うことはありません。スタッフの皆様とても素晴らしいです。 ・私の出勤後に義母が一人になった時は心配でしたが、デイを利用し始めて職員の皆様優しく親切に接してくれるので朝安心して出勤が出来ます。義母も安心して利用しています。嫁の私にも力になる声かけをして頂き有難うございます。心から感謝申し上げます。 ・いつも親切丁寧に対応して下さり、ありがとうございます。これからもよろしくをお願いします。 ・いつも楽しく利用させて頂いております。これからもよろしくをお願いします。 ・いつも細かいところまで気遣いや心遣いを頂き有難うございます。本人に寄り添って対応していただいている様で本人も満足しているようです。 ・とても満足しているようです。デイの連絡ノートにある程度のデイでの様子はわかるのですが、たまにでよいので表情や行っていることが分かる写真などがあればと思います。 <p>(奈川デイ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・丁寧に对应していただき感謝しています。 ・対応・言葉遣いをはじめ親切丁寧に家族でも出来ないことで皆様方には、本当に心底感謝申し上げます。 <p>(梓川デイ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いつもお世話になっております。 ・入浴・食事・健康等に気を遣っていただいています。ありがとうございます。 ・これからもよろしくをお願いします。 ・毎回楽しく利用させて頂いております。 ・皆様元気で明るく、頑張っています。 ・いつもお世話になっております。 職員の皆様の温かな対応と声掛けにいつも励まされて頑張っております。 本当にありがとうございます

利用者からの意見
要望・苦情等

平八は羨望して。平八にのつかにフにこいよ。

- ・「超満足」とのことです。
- ・特になし。満足です。今後ともよろしく願います。(他1名)
- ・皆さまに親切にいただき感謝しております。お世話になる日を楽しみにしております。
- ・大変楽しく利用させて頂いております。
- ・本人が言っておりましたが、レクリエーションをもっと多く取り入れてくれるとうれしいそうです。お忙しいと思いますが!!
- ・(本人)お風呂は裸になるのがイヤだけど、仕方ないので入っています。
- ・入浴時、お尻にうんちがついていると言われた事に対してショックを受け、申し訳ないと思つたと話を聞きました。プライドがまだある人に対しその言動はどうかあ…と思つています。ベテランの女性職員だそうです。改善してください。
- ・皆様に良くしていただき行く日を毎回楽しみにしています。
- ・これからもよろしく願います。
- ・何処まで施設に頼り、何処まで自身でやらなければいけないのか?偶に分からなくなる時があります。本人の言い分も曖昧なので分かりませんが…。そちらも踏まえて今後共宜しく御願致します。
- ・快適に利用させてもらい満足しています。今後とも宜しく願います。
- ・職員の方大変ですね。これからもよろしく願います。
- ・朝、迎えに来ていただいても、支度が出来ていないことが良くありますがサポートしてもらって、送り出すことが出来ます。皆さん、とても親切です。ありがとうございます。
- ・毎日楽しくいかせてもらい、ありがたいです。
- ・いつもお世話になり有難うございます。週2回が楽しみです。自由時間にみる雑誌など皆好んで読んでいます。お金を出し合ってもいいから毎月3冊くらい用意してもらえなあと思っています。
- ・いつもありがとうございます。デイサービスに出掛けるのが楽しみで早くから用意しています。
- ・安心して利用できてありがとうございます。
- ・大便の有無と量を知らせてください。

(波田デイ)

- ・いつもお世話になっております。今後共よろしく願致します。
- ・お世話になります。宜しく願致します。
- ・年末の利用がスムーズにおくれて、日常生活の乱れもなく過ごせてとても感謝しております。今後もよろしく願います。(女性)
- ・楽しくかわせていただいております。ありがとうございます。(女性)
- ・毎回デイサービスの日を楽しみにしています。これからもよろしく願います。
- ・いつもありがとうございます。デイサービスで困ったことがあったら利用者に知らせいっしょに知恵を出し合っていきましょう。(頑張りましょう)
- ・安心して楽しく利用させて頂いています。いつもありがたいです。これからもよろしく願います。よくして頂いて感謝しています。ありがとうございます。
- ・職員の方の熱意が伝わってきます。安心して利用させて頂いております。
- ・引きつづきコロナ感染対策して利用願います。・1ヶ月後のマスク利用はどのような考えておられますか?個人の判断での着用で良いのか?
- ・時々、爪まで切ってもらってとても助かります。ありがとうございます。入った頃はよくぬり絵を持って帰って来ていましたが、最近はやっていないですかね。本人はデイでも入浴も覚えていない様で1日何もしていないと言っているのもし可能であればたまにぬり絵を持ち帰らせて頂けると夜の話にもなりますので宜しく願います。
- ・歌の時間が沢山あれば楽しい。
- ・食事がもう少し多くほしいです。
- ・ご飯が冷たくて食べられない。
- ・耳の遠い人がいるから大きい声で願致します。もう少し歩く練習を願致します。
- ・他と比較できませんが別に何か伝えたいことがありましたらどんどん言って下さい、努力します、お互い様ですからもっと工夫してマンネリにならないように…
- その日より色々あると思いますので、意見、感想等の箱を用意してその中に自由にしておくとうよいと思います。進歩、前進、よりよいデイサービスになるよう互に努力しよう、県下一、日本一を目指して。
- ・何かと自己主張がつよくご迷惑をおかけします、そんな中、本人の意思を尊重して頂きありがとうございます。今後も宜しく願致します。
- ・足の動きも弱くなって移動にも時間がかかっている本人ですが、皆様方の言葉がけが優しく私共二人とても感謝しています。
- ・デイサービスから帰りまして一切話をしなく様子が分かりませんがスタッフの皆様常に優しい心遣いに最近は落ち着きを感じます。認知症という病気は本当に難しい病気だと思いますが、今後ともよろしく願います。

4 指定管理者による自己評価

<p>令和4年度の 自己評価</p>	<p>(四賀)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度に於いては、新型コロナウイルス感染症感染者が出た為、8月に5日間、12月に3日間施設の休業と出控えがあり、かなりの影響をうけました。利用者数は前年度の92%と下回りました。 ・コロナ禍で研修の機会も減りましたが、感染症対策をしっかりと行った上で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ことで利用される方も多く、鹿教湯三才山病院訪問リハビリとの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。 ・コロナ禍で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、コミュニティ事業の一環として、生徒たちの書道・絵画・工作等の作品を学校から貸して頂き展示することで利用者様に喜んで頂きました。逆に利用者様の作品を小学校・中学校に展示することで生徒からメッセージ頂く等交流が出来ました。 <p>(安曇)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度に比べて利用率が低下したが新規利用者は介護度の高い方も増え、既存利用者は要支援から要介護に切り替わる方が増えた。 ・安曇地区と地区外からの利用は半々で推移しており、地区内の利用者の定着を第一に対応しつつも地区外からのニーズを拾い、年度末には前年とほぼ同等の稼働率となった。 ・新型コロナウイルスの影響により営業停止となる日もあり、感染防止の徹底を都度図ったが流行時期と同様にコンスタントに発症者が確認され利用率にブレーキがかかる一因となった。 <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、少しでも家族の負担を軽減するために努めた。 ・地区内で介護保険申請されている方がお試し利用されてもご本人がまだ必要性を感じなく契約まで繋がらないケースが多い。 ・利用開始しても認知症等の進行が早く家族が対応できなくなり数か月で入所になる方が多い。 ・奈川地区だけではなく乗鞍方面にも行き利用者の確保に努めた。 <p>(梓川)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の拡大影響により、休業日数が増えたため、前年度を下回る稼働実績となった。 ・前年度に対し一般型及び予防の利用者は減少したが、認知症対応型の利用者数は、前年実績を上回ることができた。 <p>(波田)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率については前年度並みで年間利用率は80.4%になってはいるが、介護度の高い方の減少、要支援の方の増加があった。 ・松本市立病院との連携で生活機能向上連携加算が安定して行えた。
<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ます。

今後の目標	<p>(四賀)</p> <ul style="list-style-type: none">・ 居宅介護支援事業所・包括と密に連携を図るとともに、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。・ 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により機能訓練の充実を図る。 <p>(安曇)</p> <ul style="list-style-type: none">・ 令和5年度より地域密着型通所介護事業所へと移行し、より地域と連携した施設運営を行っていくとともに、地域からより信頼され、安心して利用して頂ける施設として職員一同取り組みます。 <p>(奈川)</p> <ul style="list-style-type: none">・ 研修に参加し職員の更なる資質の向上に努め、地域と密着した施設運営を行っていくとともに安心して利用して頂ける施設として取り組みます。 <p>(梓川)</p> <ul style="list-style-type: none">・ 今後も継続して居宅介護支援事業所及び包括支援センターと連携を図りながら、地域から信頼される施設運営を行います。 <p>(波田)</p> <ul style="list-style-type: none">・ 引き続き居宅介護支援事業所及び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をし安心して利用して頂ける事業所運営に努めます。
-------	--