

令和5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	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）	16,440	18,209	110.8%	110.8%
	認知延べ利用者数（人）	2,096	1,788	85.3%	85.3%
	計	18,536	19,997	107.9%	107.9%
	（特記事項）				

事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和5年度）				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4年度決算	
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
	収入 （歳入）	経常経費補助金収入 事業収入 介護保険事業収入 雑収入 計	385,000 245,000 188,507,000 535,000 189,672,000	経常経費補助金収入 事業収入 介護保険事業収入 雑収入 計	1,542,784 272,650 191,651,279 191,860 193,658,573	指定管理者納付金 計	8,140,000 8,140,000	指定管理者納付金 計
支出 （歳出）	人件費 事務費 事業費 負担金支出 拠点区分間繰入金支出 サービス区分間繰入金支出 計	132,720,000 7,804,000 24,341,000 8,153,000 6,166,000 2,562,000 181,746,000	人件費 事務費 【内訳】 ・業務委託費 ・印刷製本費等 事業費 【内訳】 ・水道高熱費 ・燃料費等 負担金支出 利用者負担軽減 減価償却費 引当金繰入 指定管理者納付金 計	155,052,434 7,458,328 26,449,834 12,000 0 0 2,617,530 8,140,000 199,730,126	修繕料 備品購入費 工事請負費 計	336,854 0 2,200,000 2,536,854	修繕料 備品購入費 工事請負費 計	341,000 467,500 0 808,500
損益	7,926,000	-6,071,553	差引	5,603,146	差引	7,331,500		

（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が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分が確認されたので、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  
63.0

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りますが、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	団体に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、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	ノ一残業デーの実施、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	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、利用者の家族からの信頼も大きく、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

70.0

判断結果

適正

#### 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

【別紙1】

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 6年 3月								
	調査対象	利用者(東部 93名、北部 104名)								
	調査方法	アンケート用紙への回答(東部 76名、北部 75名 計 151名)								
調査結果	1 デイサービス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	50人 66%	26人 34%	0人 0%	0人 0%	76人 100%				
	北部デイ	55人 73%	17人 23%	0人 0%	3人 4%	75人 100%				
	計	105人 139%	43人 57%	0人 0%	3人 4%	151人 200%				
	2 デイサービスの送迎は快適で安心してのれますか。									
	施設	満足	普通	不満	無回答	合計				
	東部デイ	61人 80%	15人 20%	0人 0%	0人 0%	76人 100%				
	北部デイ	61人 81%	12人 16%	0人 0%	2人 3%	75人 100%				
	計	122人 161%	27人 36%	0人 0%	2人 3%	151人 200%				
	3 デイサービス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	59人 78%	16人 21%	1人 1%	0人 0%	76人 100%					
北部デイ	66人 88%	7人 9%	0人 0%	2人 3%	75人 100%					
計	125人 166%	23人 30%	1人 1%	2人 3%	151人 200%					
4 入浴は気持ち良くは入れていますか。										
施設	満足	普通	不満	無回答	合計					
東部デイ	58人 76%	16人 21%	0人 0%	2人 3%	76人 100%					
北部デイ	55人 73%	15人 20%	0人 0%	5人 7%	75人 100%					
計	113人 149%	31人 41%	0人 0%	7人 10%	151人 200%					
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	53人 70%	19人 25%	1人 1%	3人 4%	76人 100%					
北部デイ	52人 69%	16人 21%	0人 0%	7人 10%	75人 100%					
計	105人 139%	35人 46%	1人 1%	10人 14%	151人 200%					
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	41人 54%	24人 32%	0人 0%	11人 14%	76人 100%					
北部デイ	38人 51%	28人 37%	0人 0%	9人 12%	75人 100%					
計	79人 105%	52人 69%	0人 0%	20人 26%	151人 200%					
7 入浴やトイレの介助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。										
施設	満足	普通	不満	無回答	合計					
東部デイ	55人 72%	15人 20%	0人 0%	6人 8%	76人 100%					
北部デイ	49人 65%	17人 23%	0人 0%	9人 12%	75人 100%					
計	104人 137%	32人 43%	0人 0%	15人 20%	151人 200%					
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	58人 77%	17人 22%	0人 0%	1人 1%	76人 100%					
北部デイ	55人 73%	13人 17%	0人 0%	7人 10%	75人 100%					
計	113人 150%	30人 39%	0人 0%	8人 11%	151人 200%					
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	54人 71%	18人 24%	1人 1%	3人 4%	76人 100%					
北部デイ	53人 70%	15人 20%	0人 0%	7人 10%	75人 100%					
計	107人 141%	33人 44%	1人 1%	10人 14%	151人 200%					
10 年末年始のご利用については、いかがでしたか。										
施設	満足	普通	不満	無回答	合計					
東部デイ	37人 49%	5人 6%	0人 0%	34人 45%	76人 100%					
北部デイ	31人 42%	4人 5%	0人 0%	40人 53%	75人 100%					
計	68人 91%	9人 11%	0人 0%	74人 98%	151人 200%					
11 ナイトケア(お泊り)については、いかがでしたか。										
施設	満足	普通	不満	無回答	合計					
東部デイ	2人 3%	0人 0%	0人 0%	74人 97%	76人 100%					
北部デイ	10人 13%	0人 0%	0人 0%	65人 87%	75人 100%					
計	12人 16%	0人 0%	0人 0%	139人 184%	151人 200%					

利用者からの意見  
要望・苦情等

(東部デイ)

- 1 利用させていただき本当に有難いと思います。これからもよろしくお願いします。
- 2 いつもお世話になっております。ありがとうございます。(同回答他7件)
- 3 いろいろ気を使っていたいて、気楽に楽しく過ごしています。
- 4 毎回楽しかったと言って帰宅します。ありがとうございます。(同回答他1件)
- 5 いつも丁寧な対応をしていただきありがとうございます。
- 6 とても満足。
- 7 身体に障害や基礎疾患があり、職員の皆様に大きなご負担をおかけしておりますが、いつも親切に対応いただき、ただただ感謝しています。リハビリもしていただけるのがありがたく、私共の生活を大きく支えていただいています。ありがとうございます。
- 8 歯科診療があれば助かります。
- 9 毎回楽しく参加させてもらい、心のこもった対応にむしろ皆さんが疲れるのではないかと気になります。毎回感謝です。
- 10 私がお願した時いつも親切に快く応対して下さいり本当有難く思っております。今後ともよろしくお願いします。
- 11 いつもありがとうございます。本人は忘れてしまっているのを話を聞くことはなかなか難しいですが、連絡ノートの様子から楽しく過ごせているのだと感じています。これからもよろしくお願いします。
- 12 デイサービスが大好きな私です。お迎え楽しみにしております。よろしくお願いします。いろいろな方を一生懸命みていただき本当にありがとうございます。感謝しております。
- 13 半日の利用ですが、全てに感謝です。
- 14 食事がまだ終わっていないのに歯を磨く方がいるのが気になります。
- 15 浴槽内の衛生面が心配です。
- 16 私の住まいは入山辺ですので、雪が降った時は遅くなると道が凍って滑りやすくなるので早めに送っていただきたいです。
- 17 「特にない」との事です。(ご家族より回答)

(北部デイ)

- 1 とても快適に過ごさせていただき来るのが楽しみです。
- 2 いつも温かい気配りをさせていただきありがとうございます。
- 3 いつも楽しみにしています。
- 4 記憶がほとんど無く質問したり思い出せない事に対してもストレスを感じる様なのでアンケートに記入できず申し訳ありません。家族としては本当に良くしていただいていると感謝いたしております。全てに満足しています。
- 5 本人に聞きましても答えられません家族としましては安心してお願いできております。
- 6 楽しく通えているようでありがとうございます。これから歩行リハビリを始めていただけるので本人には頑張ってもらいたいです。
- 7 家族も安心して仕事に行く事ができ本当にありがたいです。
- 8 入浴時お湯が熱く感じた時に水をじゃんじゃん出す方がいて足元に冷たい水がくる時があったので、目にしたら直していただけると嬉しいです。
- 9 迅速で丁寧な対応に感謝します。
- 10 可能ならお風呂はもっとゆっくり入りたいです。足が冷たいのでなかなか温まらないです。
- 11 本人も今は必死に頑張っている様です。自宅のトイレは自分で行ける様になっています。
- 12 紙パンツの使用について親身に相談にのっていただきありがとうございます。
- 13 職員の皆さんの顔と名前を紹介していただけるようなパンフレットがあると良いなと思います。皆さん名前のバッチは付けておられるが顔が覚えられません。
- 14 困りごとや悩み事を聞いてもらえてありがたいです。
- 15 リハビリのお世話になっておりますがトレーニングジムにあるような自転車があると良いと思います。
- 16 認知症なので何を聞いても、うんうんと言いますがお風呂は嬉しいと言っております。お昼も美味しいと言います。
- 17 認知症の利用者にこのアンケートは意味がないと思います。家族に対してアンケートをしてほしいと思います。

## 【別紙2】

## 4 指定管理者による自己評価

令和5年度の 自己評価	<p>【東部デイ】 利用率は、3月を除きすべての月において昨年を上回りました。引き続き稼働率を上げるため、居宅介護支援事業所のケアマネとの打ち合わせや担当者会議、実績配りの際に常に最新の空き情報を伝え、現在利用者がいない居宅介護支援事業所に対しても定期的に空き情報を連絡していきます。</p> <p>新規利用者を紹介していただいた時は、本人、家族、ケアマネの要望になるべく応えるようにし、さらに個々のニーズや身体能力に合わせた機能訓練計画の立案及び実施により運動機能の維持・改善を図っており引き続き継続します。</p> <p>【北部デイ】 通所介護事業は、延べ利用者数が前年度の11,734人から11,758人と24人増加しました。職員および利用者の新型コロナウイルス感染のため事業を縮小しなければ大幅な増員が見込めたと考えます。今後は、より一層の健康管理を行っていきます。</p> <p>機能訓練は、利用者の身体状態に応じて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、個々の状態・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。鹿教湯三才山リハビリセンターと連携し、平成31年3月から生活機能向上連携加算を取得し、個別機能訓練加算を行っている利用者に対応しており、3か月に1回の個人評価を行うため月1回リハビリスタッフが訪問して連携を取っています。</p> <p>職員の資質向上については、介護員会や講習会等、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。また、城東地区企画支援会議や城東公民館事業に積極的に参加するなど、地域に根ざしたデイサービス運営に取り組みました。</p> <p>その他、外出レク、実習生の受け入れも行いました。利用者の皆様には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、大きな喜びと通所意欲を持っていただけたらと考えています。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>【東部デイ・北部デイ】 アンケート調査、ご意見箱、ご利用者・ご家族様との連絡ノート、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・ご家族様からのご意見・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げました。</p>
今後の目標	<p>【東部デイ】 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るよう務めてまいります。介護支援事業所との連携を密にとり利用率の向上に努めてまいります。</p> <p>【北部デイ】 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> <p>新型コロナウイルス感染予防に今後もつとめ、感染しないさせないように職員の衛生管理を徹底してまいります。自粛していた、行事等も再開することで利用者楽しんでいただけるように努めてまいります。</p>