

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）	30,593	30,662	100.2%	100.2%
	認知延べ利用者数（人）	1,364	1,398	102.5%	102.5%
	計	31,957	32,060	100.3%	100.3%

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）	介護保険事業収入 雑収入	316,649,000 1,999,000	介護保険事業収入 雑収入 経常経費補助金収入	302,357,029 189,412 2,122,710	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
	計	318,648,000	計	304,669,151	計	1,603,490	計	1,603,490
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	221,374,000 23,464,000 39,367,000 1,632,000 7,986,000 200,000	人件費 事務費 ・業務委託費 ・手数料 事業費 ・給食費 ・燃料費 負担金支出 減価償却費 引当金繰入 指定管理者納付金	237,559,778 23,034,513 ・消耗品費 ・保険料等 51,715,323 ・水道光熱費 ・車輛費等 43,600 5,077,122 1,590,000	修繕料 備品購入費 工事請負費 借上料	857,461 10,756,900 0 51,670	修繕料 備品購入費 工事請負費 借上料	1,081,300 9,648,100 5,346,000 51,760
	計	294,023,000	計	319,020,336	計	11,666,031	計	16,127,160
損益		24,625,000		-14,351,185	差引	-10,062,541	差引	-14,523,670

(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・評価するのではなく、毎月、夫報告書（毎月）及び事業報告書（半最終）等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	100.00	高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	70.00	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	50.00	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	0.00	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  
63.7

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	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	4	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。

### 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5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。

<p>【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。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 —</p> <p>【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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>合計点数</td> <td>70.7</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7	合計点数	70.7
配点	評価								
10	B								
点数	7								
合計点数	70.7								

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
------	-----

## 3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和 6年 2月 1日～ 2月29日								
	調査対象	利用者								
	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73名 回収数50名 男性 9名 女性 41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				32	15	0	3	
	2	デイサービスの送迎は快適で安心してのれますか				31	17	0	2	
	3	デイサービスの職員の対応は親切ですか				38	10	0	2	
	4	入浴は気持ち良く入れますか				38	8	1	3	
	5	食事は美味しいですか				37	10	0	3	
	6	レクリエーションは楽しいですか				22	21	0	7	
	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				30	15	1	4	
	8	施設は快適に出来ていますか				30	16	0	4	
	9	意見や要望を聞く対応は丁寧ですか				30	14	0	6	
	(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	21人	95.5%	1人	4.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	22人 100.0%
	奈川	11人	84.6%	2人	15.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	13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	40人	78.4%	10人	19.6%	0人	0.0%	1人	2.0%	51人 100.0%
	計	119人	83.8%	22人	15.5%	0人	0.0%	1人	0.7%	142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	21人	95.5%	1人	4.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	22人 100.0%	
奈川	12人	92.3%	1人	7.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	13人 100.0%	
梓川	53人	94.6%	3人	5.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	56人 100.0%	
波田	43人	84.3%	7人	13.7%	0人	0.0%	1人	2.0%	51人 100.0%	
計	129人	90.8%	12人	8.5%	0人	0.0%	1人	0.7%	142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	21人	95.5%	1人	4.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	22人	100.0%
奈川	12人	92.3%	1人	7.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	13人	100.0%
梓川	51人	91.1%	5人	8.9%	0人	0.0%	0人	0.0%	56人	100.0%
波田	43人	84.3%	7人	13.7%	0人	0.0%	1人	2.0%	51人	100.0%
計	127人	89.4%	14人	9.9%	0人	0.0%	1人	1.0%	142人	100.3%

## 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	21人	95.5%	1人	4.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	22人	100.0%
奈川	4人	30.8%	4人	30.8%	0人	0.0%	5人	38.5%	13人	100.0%
梓川	50人	89.3%	6人	10.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	56人	100.0%
波田	42人	82.4%	7人	13.7%	0人	0.0%	2人	3.9%	51人	100.0%
計	117人	82.4%	18人	12.7%	0人	0.0%	7人	4.9%	142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	21人	95.5%	1人	4.5%	0人	0.0%	0人	0.0%	22人	100.0%
奈川	11人	84.6%	2人	15.4%	0人	0.0%	0人	0.0%	13人	100.0%
梓川	50人	89.3%	6人	10.7%	0人	0.0%	0人	0.0%	56人	100.0%
波田	33人	64.7%	15人	29.4%	1人	2.0%	2人	3.9%	51人	100.0%
計	115人	81.0%	24人	16.9%	1人	0.7%	2人	1.4%	142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	18人	81.8%	4人	18.2%	0人	0.0%	0人	0.0%	22人	100.0%
奈川	9人	69.2%	3人	23.1%	0人	0.0%	1人	7.7%	13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	33人	64.7%	15人	29.4%	0人	0.0%	3人	5.9%	51人	100.0%
計	107人	75.4%	31人	21.8%	0人	0.0%	4人	2.8%	142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	20人	90.9%	2人	9.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	22人	100.0%
奈川	6人	46.2%	3人	23.1%	0人	0.0%	4人	30.8%	13人	100.0%
梓川	48人	85.7%	8人	14.3%	0人	0.0%	0人	0.0%	56人	100.0%
波田	36人	70.6%	13人	25.5%	0人	0.0%	2人	3.9%	51人	100.0%
計	110人	77.5%	26人	18.3%	0人	0.0%	6人	4.2%	142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	20人	90.9%	2人	9.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	22人	100.0%
奈川	10人	76.9%	2人	15.4%	0人	0.0%	1人	7.7%	13人	100.0%
梓川	51人	91.1%	5人	8.9%	0人	0.0%	0人	0.0%	56人	100.0%
波田	36人	70.6%	13人	25.5%	0人	0.0%	2人	3.9%	51人	100.0%
計	117人	82.4%	22人	15.5%	0人	0.0%	3人	2.1%	142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	20人	90.9%	2人	9.1%	0人	0.0%	0人	0.0%	22人	100.0%
奈川	11人	84.6%	1人	7.7%	0人	0.0%	1人	7.7%	13人	100.0%
梓川	45人	80.4%	11人	19.6%	0人	0.0%	0人	0.0%	56人	100.0%
波田	39人	76.5%	11人	21.6%	0人	0.0%	1人	2.0%	51人	100.0%
計	115人	81.0%	25人	17.6%	0人	0.0%	2人	1.4%	142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）

・いつも親切に対応して頂いて有難うございます。気苦労も多々おありかと思いますが、今後とも宜しくお願い致します。

・いつもありがとうございます。

・送り迎えの時家を留守にする時があります、お部屋までお願いしたい。母はとても楽しみにしています。ありがたく思っています。

・職員の皆様とても親切で、本人も家族もとてもありがたく思っています。利用者家族への要望も改善して欲しいともあります。遠慮せずと言って欲しいと思います。

・昼食時に食べれない時でも時間をずらして食事の介助をして頂いて大変助かっています。

・年を重ねるにつれ今まで出来ていたことができなくなり、職員の方々にお世話になる事が多くなってしまいますが宜しくお願い致します。

・名札がついていないので、名前がわかりません。付けていた方が責任感も出ると思います。笑顔で挨拶してくれると嬉しいですが、嫌な顔されると残念です。

・トイレに言った後ズボンの上げがしっかり出来ない為見守っていただければありがたいです。

・毎日お忙しくご苦労様です。たまに連絡帳の入れ間違えやお薬袋の入れ忘れなどあるので申し訳ありませんが再々確認をお願いしたいと思います。

・いつも丁寧な対応有難うございます。

・これからも宜しくお願いします。

・入浴は立って洗ってもらっているようですが、不安があるようです。イスに座って洗ってもらうことはできないでしょうか？

・お風呂当番は大変だから1日交代が良いと思う。

## (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）

## (安曇デイ)

・いつも本人、そして家族に寄り添っていただきありがとうございます。

・送迎の職員の皆様、雨の日雪の日本当にありがとうございます。わがままで皆様に感謝しています。

・一週間に1回の利用ですが、食事が美味しいと楽しんで行きます。これからもよろしく願います。

・とても皆さん優しくしてくださり、良くして頂いています。今後も宜しくお願い致します。

・とても良くしてもらってます。いつもありがとうございます！

・いつも優しく丁寧に対応して頂き大満足しております。

・いつもお世話になっております。こちらの要望にも対応して下さり本当に有難うございます。これからもよろしくお願い致します。

・いつもありがとうございました。（本人より）

## (奈川デイ)

・(家族)職員はよく話を聞き相談ののってくれ満足している。家族にもできない心遣いに感謝している。

・(家族)認知症が進んだ親を一人で看るのはとても大変だが、職員の温かい心遣いに励まされ助かっている。

・午睡をする時、戸の隙間から風が吹き込んで来て、窓際がとても寒い。カーテンをつけて欲しい。

・お手数をおかけしますが丁寧に対応していただき感謝です。

・対応、言葉遣いをはじめ親切丁寧で家族子供でもできないことで、皆様方には、本当に心底感謝申し上げます。

・以前週1利用だったが、週2利用になり自分でも予定があるという気持ちがあるようです。楽しく利用させていただいております。気の合う人との交流がよいと思うと家族より。

・デイを利用するようになって数年たつがその間休んだことがないということは、楽しいということか。レクリエーション、日常必要な運動、仲間と行き会える、1度忘れていたことを思い出す、ここへ来れない方々を思えば悪いような気がして過ごしている。

・ずっと稼業にいそんでいたもので、遊び慣れておらず帰ってくるたびに「もう行かない」と言っている。とは言え認知症も進んで家の仕事もかなり忘れており、デイサービスに行ってる現状は家族にとって非常にありがたいことです。これからも行くのを渋ると思いますが、朝一層の声かけをお願いしますと家族より。

・生き生きして帰って夜ぐっすり眠れると家族より。

・鉄板の段差をなくしてください。（歩行者使用の利用者が、施設内の戸口の敷居のことを言ってます）

利用者からの意見  
要望・苦情等

(梓川デイ)

- ・いつもお世話になり有難うございます。本人も家族も日々感謝しています。今後共よろしくお願ひ申します。
- ・病状に合わせておかゆをご用意下さり、有難うございます。本人は普通食が食べたいようです。(我ままをお許し下さい)
- ・いつもていねいに対応していただき感謝しております。内での様子は本人がもう回答できませんので、お願ひもこめての家族のお返事です。よろしくお願ひいたします。
- ・いつも楽しみに利用させていただき、たいへん助かっています。ありがとうございます。(長女)
- ・スタッフの皆様が一心に尽くしてくれて有難う。
- ・父はなごみ荘に行く事を生きがいと言う程楽しんでくれているので、大変嬉しく思います。職員の方々には本当に感謝しております。いつもありがとうございます。
- ・何事にも素早い対応をしていただき、感謝しております。
- ・皆様に良くしていただき、楽しくすごしている様です。ありがとうございます。
- ・いつもお世話様になりありがとうございます。夫は、なごみ荘が大好きすぎて、私が焼きもちを焼く位です。本人がイヤなら仕方ありませんが、イスにすわったままの運動をすすめて下さい。皆様が本当に一生懸命なので、ご自分もお体呉々々御自愛下さい。あんな夫ですが、これからもよろしくお願ひ致します。
- ・有りません
- ・いつもお世話になっています。有難うございます。これからも宜しくお願ひ致します。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・いつもありがとうございます。
- ・他のデイサービスさんは年末年始12/29～1/3くらいまではお休みの所がほとんどの中、1/3に利用させていただけてとてもありがたかったです。職員の皆さんが明るく親身に対応してください、快適に過ごさせていただいています。今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・これからも宜しくお願ひしますとの事です。
- ・(回答内容については)普通が多いですが、ありがたく思っております。支度が遅かったり、動作が遅く、迷惑ばかりかけずみません。
- ・いつも丁寧で親切な対応をしていただいて、とても感謝しております。
- ・デイサービスを利用させていただいて本当に感謝しております。又、送迎時、忙しい時間帯でも話を聞いていただき、気分がちがいます。
- ・何かとお世話になっています。お手数をおかけすることも多く、対応していただき助かってます。ありがとうございます。
- ・いつも楽しんで利用させて頂いています。本当にありがとうございます。
- ・デーサービスを利用させて頂くようになり、生活にメリハリが出て良かったです。
- ・お世話になってありがとうございます。
- ・入浴時着た物を見ることはやめてほしい。

(波田デイ)

- ・みんなと一緒に楽しくできている。
- ・いつもありがとうございます。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・ふれあいに来ているいろいろ知ることが出来まして、楽しく過ごしておりますお世話になります。
- ・体が不自由になりデイサービスにお世話になる事になりうれしく思います。職員の皆さんのあたたかい言葉がけ心にひびきます、ありがとうございます。
- ・本人が忘れてしまうので何もわかりません。
- ・職員の皆さん毎日ご苦勞様です、これからもよろしくお願ひ致します。マスクを着けているので、名前、顔が覚えられません。
- ・家族が留守でのお迎え時、電気等のチェックなどこちらの要望など聞いて頂き助かっております。
- ・手がかかっていると思いますが、本人もあまりいやとは思っていないようでいろいろとみて下さり大変申し訳なく思いつつ利用させて頂いています。
- ・心から感謝致しております。
- ・安心して利用できるようにこれからも対応お願ひします。
- ・いつもお世話になっています。デイサービスに行くのを楽しみにしています、これからもよろしくお願ひいたします。
- ・本人は何も覚えていませんが、不満は言いませんので満足してるとおもいます。
- ・いつもご迷惑をおかけします、ありがとうございます。耳がおかかったり、認知が進んだりで皆さんとうまくコミュニケーションがとれていないと思います。でもデイサービスにお出かけするのは楽しみの様です、お世話になります。
- ・本人はとても楽しみにして、お世話になっています。
- ・家族もとても感謝しております、よろしくお願ひします。
- ・身体の状態を知ることは大切、脱衣場への体重計の設置を検討いただきたい。
- ・連絡事項等、伝わっているのかと不安になる時があります。
- ・回数が増えているのでみなさんお仕事大変だと思いますが、何か改善していただけると助かります。
- ・時々アンケートを、例えば月に一度がよい。
- ・サービスは人によって異なるが、共通サービスがあってもよい。
- ・以前のことも覚えておいてほしい

## 4 指定管理者による自己評価

令和5年度の 自己評価	<p>(四賀)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年度に於いては、新型コロナウイルス感染症も5類に移行したことで利用者数は前年度比へ増えましたが、地区内の人口減少と施設入所等で実利用者数は減少しています。</li> <li>・農園・農場・庭先の畑で野菜作りを行い、安心・安全な食事の提供ができました。一緒に行う事で利用者の健康増進ややりがいにもなっていると思います。</li> <li>・地区内の小学校・中学校に加え保育園からも絵画や工作物を借りて展示したり、利用者の作品を文化祭に展示してもらったりと交流ができました。</li> <li>・機能訓練では鹿教湯三才山病院訪問リハビリとの連携により、利用者にあった介護方法を職員で共有し生活機能の向上が図られたと思います。</li> </ul> <p>(安曇)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年度より地域密着型通所介護へ移行、定員も減少した中で稼働率は70%を推移、昨年に引き続き安曇地区と波田地区の利用者が半々で構成された。</li> <li>・安曇地区内で数少ない通所介護事業所として、福祉の担い手とし地域共生のための一役となるための運営を推進会議等を通して模索しながらの1年でした。(平均利用者数：10.3%減少)</li> <li>・コロナウイルスによる影響は大きく減少し、事業所として休業することはなかった。</li> </ul> <p>(奈川)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護度が上がるに従い、入所されたり、独居の方が子供の家に引き取られるケースが増えるため、中重度の利用者が減少している。(平均利用者数：18.9%減少)</li> <li>・そんな中でも在宅介護をされているご家庭には、少しでも家族の負担を軽減するためにニーズに沿った柔軟な対応に努めた。</li> <li>・奈川地区以外(乗鞍・沢渡)の利用者確保にも努めた。</li> </ul> <p>(梓川)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症による休業期間があったものの、新規利用者の増加により、令和4年度の実績を上回る事が出来た。(平均利用者数：12.8%増加)</li> </ul> <p>(波田)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数が徐々に下がったが、上げることが出来なかった。新規利用が無かったわけではないが長期利用に繋がらない利用者もいた。また例年に比べ入所等の契約解除者が多かった。(平均利用者数：6%減少)</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<p>(四賀)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul> <p>(安曇・奈川・梓川・波田)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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</li> </ul>
今後の目標	<p>(四賀)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・居宅介護支援事業所・包括と密に連携を図り、地区外からも新規利用者を増やす。</li> <li>・鹿教湯三才山病院訪問リハビリの連携指導により機能訓練の充実と職員の技術向上を図る。</li> <li>・研修に参加し、資質向上に努める。</li> </ul> <p>(安曇)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域と連携した施設運営を続け、今まで以上に信頼され安心して利用して頂ける事業所として職員一同取り組みます。</li> </ul> <p>(奈川)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者様及びご家族様の多様なニーズに柔軟に対応できるよう、日々研鑽します。また、地域や関係機関との連携を図り、安心と信頼の事業所運営に努めます。</li> </ul> <p>(梓川)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者様及びご家族様のニーズに沿ったサービスを提供できるように関係機関との連携や職員の研修を充実させ信頼される事業所に努めます。</li> </ul> <p>(波田)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係事業所と連携を図り、ご利用者様及び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頂ける事業運営に努めます。また会議・研修を通じてより職員の意識を高めより良いサービスの提供を行います。</li> </ul>