

令和2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)	(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	37925	38262	100.9%	100.9%
	通所延べ日数	5832	5329	91.4%	91.4%
(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2年度)				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
	収入 (歳入)	サービス収入 事業収入 雑収入	517,030,000 73,120,000 130,000	サービス収入 事業収入 雑収入 その他収入(自主事業)	77,613,723 507,522,855 12,243,825 1,139,162	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	598,519,565	計	5,850	計	65,790
支出 (歳出)	人件費 事務費 事業費 備品費 会議費 退職積立金	384,940,000 2,000,000 175,540,000 210,000 10,000 27,580,000	人件費 事務費 ・研修費 ・旅費交通費等 事業費 ・委託費 ・光熱水料費 ・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	401,679,111 4,699,216 ・印刷製本費 172,265,984 ・薬品消耗機材費 ・賃借料 656,900 101,048 19,117,306 0	工事請負費 修繕料	37,070,000 1,298,000	工事請負費 委託料	11,105,000 319,000
	計	590,280,000	計	598,519,565	計	38,368,000	計	11,424,000
損益		0		0	差引	-38,362,150	差引	-11,358,210

(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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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	自社で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	自社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	特筆すべき改善は行われていなかったが、おおむね努力は認められる。	
障害者等への配慮		25 障害者、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害者、子ども、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	利用者アンケートを実施し、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	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	
	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2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】 イベントの開催、行事食やセレクト食など利用者に満足してもらえるよう努力しており、利用者からの高評価につながっている。</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】 地域住民との連携、相談・支援業務の実施など、利用者にも高く評価されてる。 利用者だけでなく、家族へのアンケートを行い、要望や苦情等に迅速に対応した点も評価できる。 管理面においても、運営方針、業務内容等、法令及び基準を遵守した運営に努めており、帳簿類や報告書、備品管理等も協定及び事業計画に基づき、適切に行われている。 施設の物件費等コスト削減にも取り組んでおり、イベントの開催や周辺の植栽の手入れ等、利用者がボランティアで参加していることも有意義である。こうした協力が得られるのも、管理者のコーディネート力が優れているものであるといえる。</p>

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

R2.9.17～10.21

1、普段の食事についての満足度

	1F	2F(E棟含む)	通所リハ	合計	比率	昨年
満足	19	20	33	72	49%	50%
普通	12	21	32	65	45%	43%
不満	2	0	4	6	4%	6%
不明	2	1	0	3	2%	1%
合計	35	42	69	146	100%	-

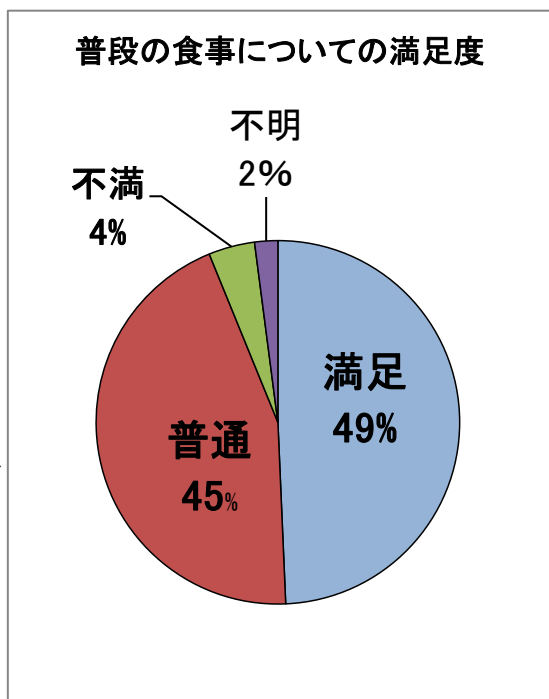
満足度49%と半数近くの方が満足されている。

前回に比べ1%下回った。

不満と答えている方は以前より2%少なかった。不満の内容としては、味付けが悪い、副菜がいつも同じようなもの、味噌汁の具が少ないなどの意見があった。味付けについては、今年度4月からゼネラルフードからシダックスに委託業者が代わったことで味付けにも変化が生じているが、味付けが不安定な時も見受けられるため、検食や利用者の意見を参考にしながらその都度味を調整していきたい。とはいえ、不満の割合を見ると、なじみやすい味付けを提供できているとも考えられ、好調な走り出しとを感じる。「副菜が同じようなもの」という意見については、冷凍カット野菜の使用により、小松菜、大根菜、青梗菜、ほうれん草などの葉物野菜が冷凍により色が濃くなり、見た目に見分けが付きにくくなっていて、「同じようなもの」と感じさせる要因になっていると思われる。改善策として、見た目が似てしまう野菜を続けて使用せず切り方を変えたり、炒め物に使用した後は汁物に使用する等、出来上がりに差が出るよう工夫したい。一人でも多くの方が満足していただけるよう日々傾聴し、一食一食を大切に提供していく。

《不満の方の意見》

- ・大不満、味付けが悪い、材料悪い
- ・味が悪い、副菜が同じようなもの、味噌汁の具が少ない
- ・魚全般嫌い。匂いがダメ、工夫してほしい
- ・毎日1食はとろろご飯が食べたい。
- ・メニューの説明が欲しい
- ・いつもトロトロでもっと美味しいものが食べたい



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

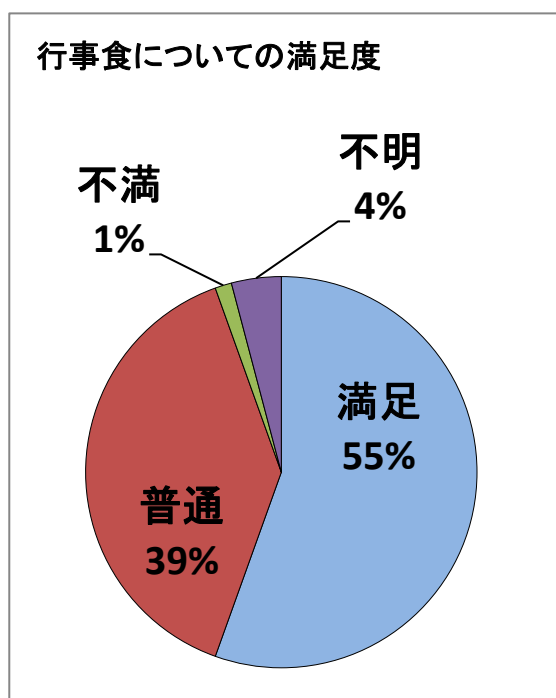
	1F	2F(E棟含む)	通所リハ	合計	比率	昨年
満足	21	21	39	81	55%	57%
普通	11	19	27	57	39%	35%
不満	0	1	1	2	1%	3%
不明	3	1	2	6	4%	4%
合計	35	42	69	146	100%	-

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2ポイント下がり、55%だった。行事食は利用者の期待度が高く、普段の食事と差をつけて提供したい食事である。今年度からバースデーの普通おやつは作業工程上手作りが難しく、市販で対応しているが、逆に手作りでは出し辛い本格的なケーキを提供できており、ご好評いただいている。他に年1回提供していた鰻を今年度は夏場に2回提供した。近年価格が高騰している鰻だが、2回提供できた事で利用者様に喜ばれ、また食べたい！と今年度の希望する献立の2位に上がっている。行事食の不満では、通所利用者からの「行事食の日に当たらない。」が多かった。バースデーとセレクト食は、曜日で提供回数に差が出ないように一年を通して均等になる様振り分けてはいるが、利用者様に不満と思わせてしまうのは残念である。行事食以外の食事でも楽しんでいただけるよう工夫していきたい。

《不満の方の意見》

- ・たまにはコロコロしたものが食べたい。



- ・美味しいときはいいが、美味しくない時もある
- ・(行事食に)当たる事が少ないので評価できない。
- ・なかなかその日に当たらない
- ・食べた事がない。

3、味付けについて

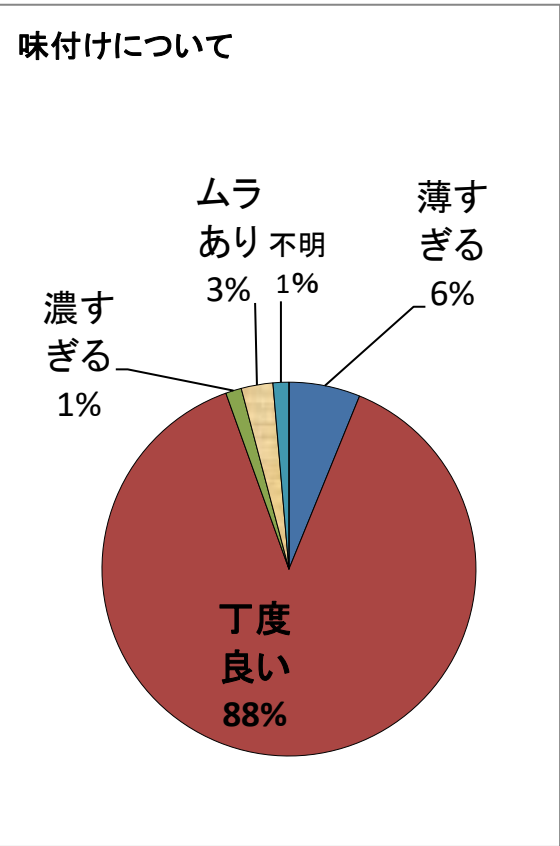
	1F	2F(E棟含む)	通所リハ	合計	比率	昨年
薄すぎる	2	2	5	9	6%	7%
丁度良い	30	40	59	129	88%	84%
濃すぎる	0	0	2	2	1%	2%
ムラがある	1	0	3	4	3%	5%
不明	2	0	0	2	1%	1%
—						—
合計	35	42	69	146	100%	

味付けについては丁度良いと感じている方が88%と大半を占めていて、前回は4%上回った。

9割近くの方に丁度良いと満足していただいております、安定した味付けで提供できている。

悪い項目では薄すぎる6%で、濃すぎる1%を大きく上回っている。

調理の工夫として、炒め物を調理する際、炒め煮のように水を加えて調理している。これは、炒めるだけでは食材が硬く、食べられない方もいるため、柔らかくして提供するためである。しかし、水分が増えると味付けの濃度は薄まる為、薄味の評価につながり易くなるという問題もある。味付けが薄くなってしまわない様、できるだけ少ない水分での調理、だしや風味を工夫したり、酸味や辛味でパンチをきかせたりと、美味しくいただける様工夫をしていきたい。味の濃さの好みは個人で差があり、大量調理では味付けは難しい課題ではあるが、より多くの方が満足できる食事を目指したい。



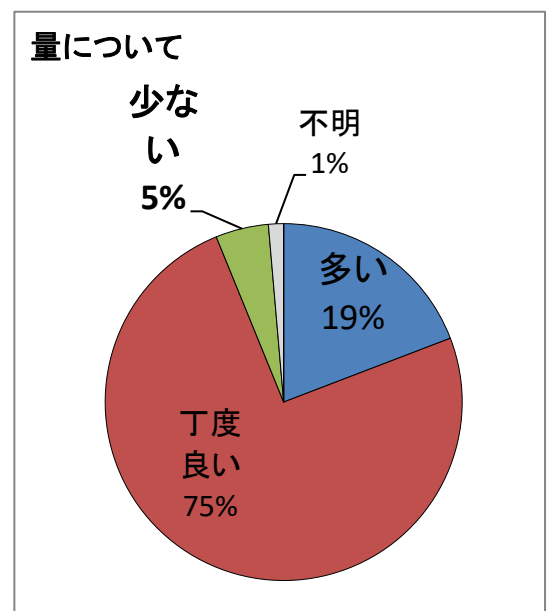
4、量について

	1F	2F(E棟含む)	通所リハ	合計	比率	昨年
多い	6	9	13	28	19%	13%
丁度良い	26	30	53	109	75%	78%
少ない	1	3	3	7	5%	7%
不明	2	0	0	2	1%	2%
—						—
合計	35	42	69	146	100%	

量については、丁度良いと感じている方が75%と大半である。

多いという方が19%で6ポイント増え、少ないという方が2ポイント減った。

通常、量が多いので減らしてほしいと希望する方には、小盛対応や主食を減らす対応をしている。しかし、麺や行事食のメインなどは小盛対応が難しく、統一の分量で提供している。そのため「多い」と言われることが多い。ボリュームのある献立の時は、夕飯の主食を減らしたり、副菜とのバランスを考え、前後の献立を含めて全体的に重くならない献立にする等考えていく。気温や体調の変化などにより食欲も変動する。都度傾聴し、その人に合った食事量で提供できるよう努めていきたい。



5、希望する献立

《主食・主菜・副菜》

《オヤツ》

- | | | | |
|----|-----------|----|---------------|
| 1位 | にぎり寿司(6名) | 1位 | 甘いお菓子(5名) |
| 2位 | うな丼(4名) | 2位 | 美味しいまんじゅう(5名) |
| 〃 | 五目ご飯(4名) | 3位 | カステラ、ゼリー(各2名) |

主食	副食(主菜・副菜)	その他
・寿司(6)	・ステーキ(3)	・おかめ納豆
・うな丼(4)	・麺類(3)	・ハンバーグ
・五目ご飯(4)	・肉料理(3)	・和食
・カレーライス(2)	・煮物(3)	・しょっぱい味のもの
・酢豚(2)	・天ぷら(2)	・ケーキ
・日本そば(2)	・松本一本ねぎの味噌汁	・甘味噌を使ったもの
・赤飯	・塩サケ	・せんべい
・きつねうどん	・おでん	・プリン
・天ぷらうどん	・すき焼き	・蒸しパン
・煮込みうどん	・カニしゃぶ	・かりんとう
・ラーメン	・じゃが芋料理	・大きいクリームパン
・五目ラーメン	・季節の物	・甘酒
・のりおにぎり	・野菜料理	・ようかん
・駒ヶ根のソースカツ丼	・魚の料理	・和菓子
・ハヤシライス	・伊勢海老	・ぶどう

寿司の希望は多く、寿司が1位を飾るのが恒例となっている。寿司は、生のネタが乗った寿司だけに限らず敬老の日に提供した助六寿司(いなり寿司・太巻き)も好評で、人気の高いメニューのようだ。2位はうな丼と五目ご飯だった。また、全体的に見て、麺類の人気も高い。具材の違いで分けているのでランクインはしてないが、麺類でくると寿司をしのご人気の高さである。麺類は週に一度のペースで提供していて、一週間の献立の中にメリハリを付ける役割も担っている。単調にならない様多くの方に満足していただけるよう工夫したい。

6、その他、意見、要望など

《1F》

- ・美味しいものをありがとう
- ・栄養バランスが良くてもありがたく思ってます。麺はたまに食べたいとは思いますが、うまく食べられないから、仕方ないですかね。
- ・満足だよ！！(笑)
- ・申し訳ない！寝てて文句ばかりは言えません
- ・満足しています。
- ・別にないね！よくやってくれるよ！
- ・うーんそうですね！よくやって頂いています。今の自分があるのは皆さんのおかげです。満足しています。
- ・満足だわ！
- ・いいんじゃないかな
- ・すいとんだけはもう沢山だわ

《2F》

- ・お粥の粒が気になる。もう少し米飯に近いものが食べたい。
- ・ご飯よりパンの方が好き
- ・毎日食べるのを楽しみにしています。
- ・美味しくいただいています。
- ・時々美味しくない
- ・麺類は多すぎる。
- ・美味しいご飯をありがとうございます。
- ・御飯が少ないような気がする。
- ・いつも美味しくいただいています。感謝しています。

《通所》

- ・最近あんこ(甘い物)を食べなくなった。昔は好きだった。
- ・味付けのご飯が好きです。
- ・感謝しています。
- ・クリーム系は食べられない。生クリームは嫌だ。
- ・サバ・鶏肉が好きではないため、その時は食べない。キウイの種が入れ歯に入っしまい嫌だ。
- ・満足しています。
- ・私は何でも美味しくいただいております。
- ・メニューが最近良くない。
- ・同じようなものが多い。
- ・けっこう満足しています。
- ・愛情のこもった食事に感謝。ここに来ることが元気になる。食の楽しみ大事！！
- ・トロミを入れすぎると食べられない。
- ・味噌汁はしょっぱい。おやつ量少ない。長野県の宿命で魚料理はまずい。片手ではプリンは食べにくい。味も大事だが、食べやすいかどうかだ！
- ・お任せです。うどんは嫌い。
- ・おやつはさっぱりしたものが食べたいです。あんまり甘いものじゃなくて…料理は和食が良い。
- ・いつも美味しくいただいています。ありがとうございます。
- ・具をもう少し大きく切ってほしい。味噌汁など。
- ・この食堂の方たちは毎回美味しくいただいております。ありがとうございます。

4 指定管理者による自己評価

<p>令和2年度の 自己評価</p>	<p>平成29年度から、委託方式を利用料金制(独立採算制)に変更し、利用料収入ですべての経費を賄うこととなり、4年目の今年度も、年度当初に施設運営目標を下記のとおりと定め、職員一丸となって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%に近づけていくこと。 2 可能な加算は全て算定していくこと。 3 光熱水費等経費の削減を図ること。 <p>施設利用状況は、入所利用は、1日平均106.2人、利用率89.2%で前年度と比較して、利用者で0.4人の増、利用率で0.3ポイント増と前年を若干上回った。</p> <p>通所利用は、1日平均17.3人、利用率69.2%で前年に比較して、利用者で1.6人、利用率で6.4ポイントの減となり、前年を大きく下回ってしまった。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大の中で、入所利用について、前年対比若干でも増加した背景には、利用者の入退所の移動が全体的に減少したことが原因と思われる。</p> <p>通所利用については、新型コロナウイルス感染拡大の影響が大きく、利用の自粛や、当日のキャンセル等利用を控える方が多く、前年を大きく下回ってしまった。</p> <p>今後、入所、通所ともに尚一層の利用率の増加を図ってまいりたい。</p> <p>経営状況として、収入については、利用料が主な収入で、5億9852万円で前年度と比較して約564万円の増となった。増収の原因としては、令和2年4月からの食事単価の増額と、介護報酬改定による介護職員等処遇改善加算の算定が主な原因と考えられる。</p> <p>支出については、5億7940万円で前年度と比較して約127万円の増となった。</p> <p>収入から支出を引いた収益約1912万円を退職給付費用として積立てをするため、松本市への納付金は0円である。</p> <p>今年度は、新型コロナウイルス感染に係る予防対策が最重要課題となっているが、例年のインフルエンザ、感染性胃腸炎等の感染症対策も併せて対応してきた。</p> <p>利用者家族との面会制限は、昨年3月から1年余におよび、オンライン面会での対応では限界になっている利用者・ご家族も出てきている。今後、感染防止対策を徹底して、直接面会できる家族面会室を整備する予定としている。</p> <p>職員についても、個人個人で日々感染防止に努めている。</p> <p>引き続き居宅のケアマネや病院等の相談員との情報交換を密にして、施設稼働率の向上に努め利用料収入の増に努めてまいりたい。また、ご利用者及びご家族からの意見を真摯に受け止め、より良いサービスを提供できるよう日々取り組んでまいりたい。</p>
<p>要望・苦情への 対応状況</p>	<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>
<p>今後の目標</p>	<p>引き続き居宅のケアマネや病院等の相談員との情報交換を密にして、施設稼働率の向上に努め利用料収入の増に努めるとともに、良質なサービスの提供により、利用者の方から真に愛され信頼される施設となることを目指し、職員はじめ関係者のチームワークを重要視し、利用者の方への最良のサービスが提供できるよう、日々最新の介護知識や技術の習得に努めてまいります。また、ご利用者及びご家族からの意見を真摯に受け止め、より良いサービスを提供できるよう日々取り組んでまいります。</p>