

平成30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出来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 (非公募 特命指定)				
指定期間	平成29年4月1日から令和4年3月31日(5ケ年)				
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	40,343	39,448	97.78%	97.78%
	通所延べ日数	5,837	6,229	106.72%	106.72%
	(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(平成30年度)				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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 10,000	事業収入 介護保険収入 雑収入 その他収入(自主事業)	76,310,570 522,188,776 6,161,216 1,235,940	指定管理者納付金 施設貸付料	0 120,000	指定管理者納付金 施設貸付料
	計	590,160,000	計	605,896,502	計	120,000	計	120,000
支出 (歳出)	人件費 事務費 事業費 備品費 会議費 退職積立金	377,360,000 2,000,000 175,540,000 210,000 10,000 35,040,000	人件費 事務費 事業費 負担金 減価償却費 引当金繰入 指定管理者納付金	371,897,057 823,587 171,846,190 561,200 51,840 60,716,628 0	工事請負費 修繕料	4,730,400 1,188,000	工事請負費 修繕料 保守点検料	33,769,440 1,051,920 135,320
	計	590,160,000	計	605,896,502	計	5,918,400	計	34,956,680
損益		0		0	差引	-5,798,400	差引	-34,836,680

(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 能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	B	決算報告書から判断して、経営状況に問題は無い。
		2 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。	1	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。
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	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、適切に計画が履行されている。
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見られない。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	法令を遵守した適正な管理、個人情報の保護等に留意した対応がされており、問題は見られない。
		6 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。	2	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。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	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。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	市民に対して公平に業務が行われており、利用者の限定等は見られない。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	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。
		10 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いる。
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	職員研修・人材育成	12 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。
		13 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。	2	B	専用の会計帳簿により適切に利用料金の収受、管理経費の収支を管理しており、問題は見られない。
	経理及び 事務処理等	14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	情報公開等に対応できる内容となっている。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	実績報告書などパソコンを用いて作成されており、IT機器を活用して事務が適切に行われている。
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	施設、設備、備品について定期点検、整備業務の内容が日報管理されており、管理基準を満たしている。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	実績報告書等正確に記載され、事業報告も期限までに提出されている。
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	B	マニュアル等の整備がされている。
		19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	教育訓練、マニュアルの整備により、施錠、警備については徹底が図られており問題は無い。
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	全職員を対象とした研修等の取り組みがある。
	緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	関係機関への緊急連絡網等が整備されており問題は無い。
		22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	施設内は整然と管理され避難時の支障はない。
24項目 50点	個人情報保護 秘密の保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)において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。
		24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	業務従事者へ徹底を図り問題は無い。
施設 の 運 営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書どおり適切に行われている。
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	定期巡回、清掃等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されており、問題は無い。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	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。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、特に問題は見られない。
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	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。
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品等の過不足はなく、問題は無い。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	特殊な設備等が適正に管理されており設備・備品の機能等に問題は無い。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	一定の広報活動はあるが、さらなる工夫がほしい。
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	丁寧なサービス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	34 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無い。
苦情・要望等への対応	35 利用者アンケートが適切に実施されており、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	36 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。	
14項目 34点	環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	適切な保守点検等の実施により維持管理を行っている。
	地域との連携	38 地域の住民や関係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。
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書の範囲内である。
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	概ね事業計画書どおりである。運営努力により、事業計画を上回る収入を確保している。

### 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

平成30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。

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。  
 利用者の家族アンケート、嗜好調査も実施し、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。  
 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。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70

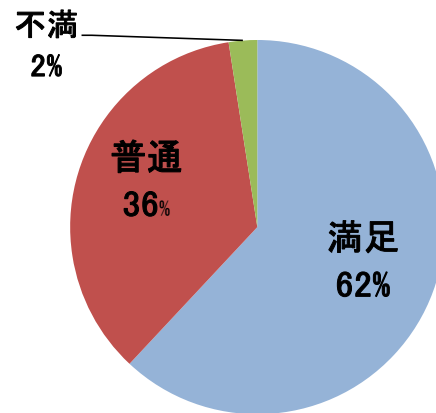
判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」
※「不可」の場合、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

判断結果
適正

### 1、普段の食事についての満足度

	1F	2F	通所リハ	合計	比率
満足	28	23	50	101	62%
普通	10	19	29	58	36%
不満	2	1	1	4	2%
不明	0	0	0	0	0%
合計	40	43	80	163	100%

普段の食事についての満足度



満足度62%と半数以上の方が満足されている。

前回に比べ約4%上回った。

不満な方は減少しており、内容も個人の嗜好によるものや、嚥下機能を考慮している結果が、不満につながったと思われる。

身体面の経過観察をし、安全に食事摂取が出来る範囲で希望に寄り添いたい。嗜好対応については、傾聴し出来る範囲で対応していけると良いと思う。

食事に対しての『不満』を取り除くために、普段から利用者様の意見を傾聴し、個人対応やリクエストメニューを献立へ反映していく。

また、適正量での食事提供、味付けの検討、メニュー内容の検討を引き続き実施し、満足度の向上を図る。

食事を楽しみにしてくださっている利用者様の為にも普段の食事から一食一食を大切に提供していきたい。

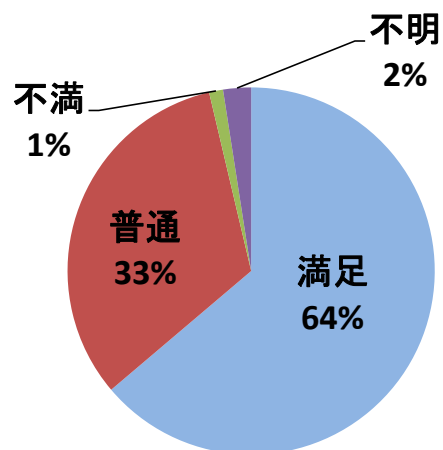
《不満の方の意見》

- ・しょっぱい物が食べたい。(1F利用者/一口大食)
- ・ちょっと軟らかい(1F利用者/刻み食)

### 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
満足	25	29	50	104	64%
普通	15	13	25	53	33%
不満	0	1	1	2	1%
不明	0	0	4	4	2%
合計	40	43	80	163	100%

行事食についての満足度



H29年度より、行事食1回につき利用者様から150円頂いており、過半数以上の方が満足と答えてくれている。

普段の食事ではなかなか提供できない物や、旬の物を取り入れて提供している為、満足して頂けているのではないかと思います。

不満に思っている方は少ないが、行事食と分からない時もある・献立に不満があるという意見もあり、行事を楽しめるように献立もより一層力を入れていきたい。

また、ペースト食の方は行事食と分からないこともあり、盛り付けや見た目でも工夫が求められているのではないかと思います。

行事食を楽しみにしている方が多い分、期待に応えられるように多くの利用者様に満足して頂ける行事食を提供をしていきたい。

《不満の方の意見》

ペーストで行事食の違いがよく分からない。(通所リハ利用者)

献立に不満がある。(2F利用者)

時々、行事食と分からない事がある。(2F利用者)

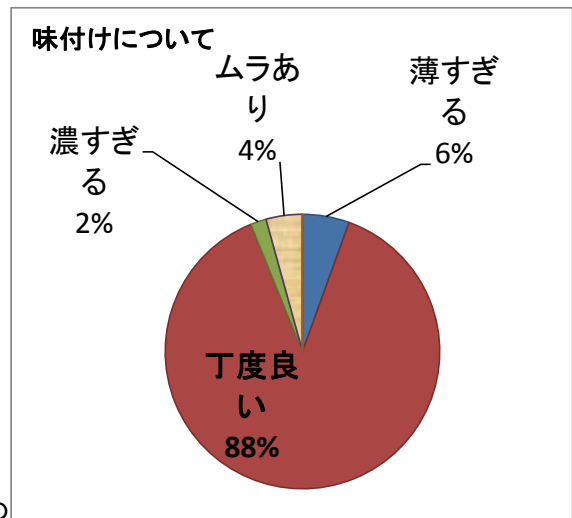
## 2、味付けについて

	1F	2F	通所リハ	合計	比率
薄すぎる	3	2	4	9	6%
丁度良い	34	40	70	144	88%
濃すぎる	2	0	1	3	2%
ムラがある	1	1	5	7	4%
不明	0	0	0	0	0%
未記入	0	0	0	0	0%
合計	40	43	80	163	100%

味付けについては丁度良いと答えた方が、88%と過半数を占めており前回は約1割上回っている。

味付けは、その時の体調や個人の嗜好や食習慣によって差があるが、満足度に大きく反映される為、味付けにメリハリが出るように工夫したり提供前に複数人で味見することで味付けムラをなくしていく。

一口目から最後まで食事が美味しいと思えるような安定した味付けでの食事提供に努めたい。



## 3、量について

	1F	2F	通所リハ	合計	比率
多い	6	7	12	25	15%
時々多い	0	2	0	2	1%
丁度良い	31	32	66	129	79%
少ない	3	2	2	7	4%
不明	0	0	0	0	0%
合計	40	43	80	163	100%

量については、『丁度良い』と感じている方が大半である。

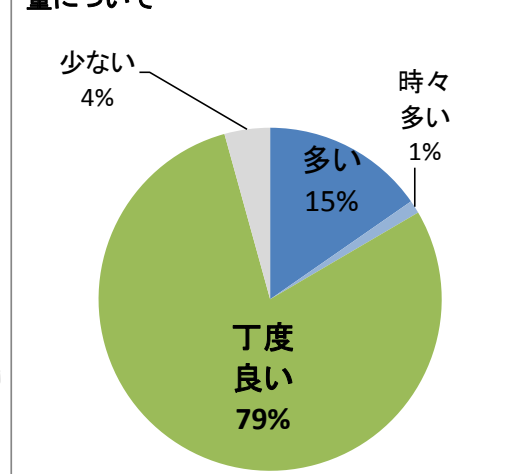
今後も、残食量のチェック、献立での量の調整、利用者の方の意見の聞き取りにより量の見直しや調節を行っていききたい。

基本的には、利用者様の性別、年齢、活動量、身体状況、精神面等により量は調節しているが、場合によっては希望に添えない部分もある。

個人的な量の調節については、出来るだけ利用者様の気持ちに寄り添い可能な範囲で対応していききたい。

利用者様一人一人に合った丁度良い量での提供を目指す。

## 量について



## 4、希望する献立

- 1位 にぎり寿司
- 2位 ステーキ・肉料理
- 3位 果物・ケーキ

主食	副食(主菜)	その他
<ul style="list-style-type: none"> <li>・にぎり寿司(5)</li> <li>・カレー(2)</li> <li>・炊き込みご飯</li> <li>・栗ごはん</li> <li>・味付けごはん</li> <li>・枝豆ごはん</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ステーキ(4)</li> <li>・肉料理(4)</li> <li>・うなぎ(2)</li> <li>・天ぷら(2)</li> <li>・刺身(2)</li> <li>・卵料理</li> <li>・サイコロステーキ</li> <li>・魚</li> <li>・豚カツ</li> <li>・まぐろ</li> <li>・鯛</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・果物(3)</li> <li>・ケーキ(3)</li> <li>・野菜(2)</li> <li>・まんじゅう(2)</li> <li>・漬物(2)</li> <li>・おやき(2)</li> <li>・肉まん</li> <li>・甘いもの</li> <li>・洋菓子</li> <li>・おせんべい</li> <li>・ようかん</li> </ul>

今回も握り寿司の希望は多く、前回に引き続きリクエスト第1位である。普段からも「寿司が食べたい」という希望がある為、今後も提供を続けていきたい。

また、ステーキや肉料理の希望も多く、先日のセト外食で牛肉のステーキ丼を提供し大好評だった。使用する食材の硬さや、量、金額等、高齢者施設で提供できるものは制限されてしまう事も多いがリクエストメニューは満足度にも影響があるため、工夫する事で提供できるように検討していきたい。

## 5、その他、意見、要望など

《1F》

- ・美味しい物が食べられて楽しい ・いろいろ考えてもらっていて、かわった物が食べられるので十分
- ・色々あるが、言ってもダメだ ・もっと手作りのおやつが食べたい ・ちょっとご飯が軟らかい
- ・ここの味付け美味しいです ・色々工夫して作ってくれてある ・ご飯が少ないのもうちょっと欲しい
- ・家ではお祝いの時はステーキだったので、ステーキ出してもらえると嬉しい ・毎日感謝です
- ・皆良くやってくれている ・硬いお菓子食べたい
- ・肉と魚は嫌いだけど何とかここに慣れようと頑張っている。その他は最高

《2F》

- ・美味しく頂いています ・美味しい物をお願いします ・いつもありがとう ・出してもらった物を頂きます
- ・いつも食べている物が美味しい ・ここの食事です満足している ・にんにく大嫌い
- ・美味しいです。いつもありがとうございます

《通所リハ》

- ・いつも美味しく頂いております ・キウイは歯のところに困ります ・煮物、炒め物の汁が多すぎる
- ・おやつは甘すぎるものが多い ・いつも感謝しています ・スパゲティの味が薄い ・果物もっとほしい
- ・萩原さんの手打ちそばが美味しい ・歯が悪いので刻み食にしてもらいたい ・苦いもの、辛い物食べられない
- ・バイキングをやってほしい ・果物がもっと多いと良いと思う。おやつは和風よりも洋風の方が今まで美味しかった
- ・出されたものを美味しく頂いております。いつもありがとうございます ・酢の物をもう少し濃くしてほしい
- ・今までのおやつで結構でございます。本当にいつもありがとうございます ・現在の食事で上等です
- ・行事食楽しみにしています ・いつも美味しいおやつを頂いて3時も楽しみです ・感謝して頂いております

## 栄養管理委員会で発表用

満足度は昨年に比べて上がっており、行事食も満足されている方が多かったです。より多くの利用者様に満足して頂きたいと思うので、今回の利用者様の意見を生かして、出来ている事はそのまま継続し、もう少し力を入れられるところは検討していきたい。

味付けや量についても大半の方がちょうど良いと言ってくれている為、食事摂取状況を観察しながら美味しく、安定した食事を提供していきたい。

栄養科としては①安全で美味しい食事の提供②ワクワクするような食事を提供していきたいという目標もあるので、献立についてもリクエストメニューや新しいメニューを取り入れていきたいと思う。その際には、安全面・味付け面等に配慮し、不安があれば試作して、利用者様に喜んでもらえる食事提供に努めていきたいと思う。

## 4 指定管理者による自己評価

平成30年度の 自己評価	<p>平成29年4月に市からの委託方式を、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った。2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定め、職員一丸となって目標達成に向け努力した。</p> <p>&lt;施設運営目標&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 入所・通所利用率を100%に近づけていくこと。</li> <li>2 可能な加算は全て算定していくこと。</li> <li>3 光熱水費等経費の削減を図ること。</li> </ol> <p>施設利用状況は、入所利用は、1日平均108.1人、利用率90.8%で前年度と比較して、利用者で2.4人の減、利用率で2.0ポイント減と前年を下回ってしまった。</p> <p>通所利用は、1日平均20.3人、利用率81.2%で前年に比較して、利用者で1.3人、利用率で5.2ポイントの増となり、前年を上回ることが出来た。</p> <p>入所の利用率が減少した理由の一つに、一定の在宅復帰率の確保を図るために、在宅復帰が予定される利用者を選んだことも原因の一つになっている。</p> <p>今後、入所、通所ともなお一層の利用率の増加を図ってまいりたい。</p> <p>経営状況は、収入については、利用料が主な収入で、6億590万円で前年度と比較して約236万円の増となった。増加の原因としては、新たな加算算定方式での在宅復帰加算が算定できたこと等が主な原因である。</p> <p>支出については、5億4518万円で前年度と比較して約108万円の減となった。</p> <p>収入から支出を引いた収益約6072万円を退職給付費用として積立てをすることが出来た。</p> <p>インフルエンザ、感染性胃腸炎等感染症対策については、事前の研修・対応マニュアル等による予防策を徹底し、集団での感染を予防することができた。</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>