

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	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)	(社)松本市社会福祉協議会 (公募)								
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5ケ年)								
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)	18,769	17,840	95.05%	95.1%				
	認知延べ利用者数(人)	1,514	1,994	131.70%	131.7%				
	計	20,283	19,834	97.79%	97.8%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成30年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	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
		経常経費補助金収入	704,000	経常経費補助金収入	415,800	指定管理者納付金	8,040,000	指定管理者納付金	5,090,000
		事業収入	448,000	事業収入	385,950				
		介護保険事業収入	191,757,000	介護保険事業収入	183,634,839				
	雑収入	443,000	雑収入	1,108,649					
	計	193,352,000	計	185,545,238	計	8,040,000	計	5,090,000	
	支出 (歳出)	人件費	129,154,000	人件費	127,690,776	修繕料	0	修繕料	498,960
		事務費	9,114,000	事務費	8,658,556	備品購入費	1,101,600	備品購入費	3,153,600
事業費		20,905,000	事業費	23,538,141	工事請負費	35,629,200	工事請負費	14,245,200	
負担金支出		5,173,000	負担金支出	12,000					
拠点区分間繰入金支出		5,321,000	減価償却費	2,360,000					
サービス区分間繰入金支出	310,000	引当金繰入	2,606,016						
		指定管理者納付金	8,040,000						
計	169,977,000	計	172,905,489	計	36,730,800	計	17,897,760		
損益	23,375,000		12,639,749		差引	-28,690,800	差引	-12,807,760	
(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	決算報告書からも経営状況に問題となる点は見当たらない。
		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	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。
	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適切な対応がされており、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	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。
	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	幅広い自主事業が計画されており、利用者にも好評である。
	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。
		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	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。
		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	交代要員の確保をはじめ長時間労働軽減、介護職員の処遇改善を行うなど、適正な労働条件が確保されている。
	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	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。
		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	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。
	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	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。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	法人のHPを立ち上げており、施設の情報提供などに活用している。また、介護保険システムを利用し活用している。
		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	基本協定書及び年度協定書に基づき、施設、備品等について点検、整備されており、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	事業報告及び実績報告書ともに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 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	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。
		19 施錠、警備体制等は適切であるか。	3	B	教育訓練等により、施錠、警備については徹底が図られており問題はない。
		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	危機管理マニュアルと訓練(避難、防災を含む)により、職員や利用者への徹底が図られている。
	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	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており問題はない。
		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	特殊施設のため施錠等がされている部分はありますが、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	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	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。
	秘密の保護	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	個人情報と同様に、徹底を図っており問題はない。
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おり、特に問題はない。
		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	基本協定書及び年度協定書に基づき適切に行われており、問題はない。
		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	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。
		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、問題はない。
	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	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。
	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	備品台帳が整備されており、備品等の過不足はなく、問題はない。
		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	軽微な修繕等はすぐに実施しており、備品の機能等に問題はない。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	利用者の健康状態、その他状況に応じて利用者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	33 利用者サービスの向上に努めているか。	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いる。
	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	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	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	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	36 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。	
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	随時の立入検査時では、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。
	地域との連携	38 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。
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	支出額は事業計画を超えているが、運営状況は安定して黒字となっているため問題ない。
		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	事業計画どおり事業を実施している。事業計画より収入は下回っているが安定した収入を保っている。

### 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

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。

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。  
 アンケート結果においても、「不満」との回答がほとんどなく、利用者からは高評価を得ている。  
 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、自主事業・収支とも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」
※「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

【別紙1】

3 利用者による評価

東部・北部

(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	平成31年3月									
	調査対象	利用者(東部86名、北部110名)									
	調査方法	アンケート用紙への回答(東部44名、北部82名 計126名)									
調査結果	1 デイサービスセンターは、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	33人	75%	11人	25%	0人	0%	0人	0%	44人	100%
	北部デイ	54人	66%	24人	29%	1人	1%	3人	4%	82人	100%
	計	87人	69%	35人	28%	1人	1%	3人	2%	126人	100%
	2 デイサービスセンターの送迎は、快適で安心して乗れますか。										
	施設	満足		普通		不満		無回答		合計	
	東部デイ	34人	77%	10人	23%	0人	0%	0人	0%	44人	100%
	北部デイ	61人	74%	17人	21%	0人	0%	4人	5%	82人	100%
	計	95人	75%	27人	21%	0人	0%	4人	3%	126人	100%
	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	37人	84%	7人	16%	0人	0%	0人	0%	44人	100%
	北部デイ	56人	68%	25人	30%	0人	0%	1人	1%	82人	100%
	計	93人	74%	32人	25%	0人	0%	1人	1%	126人	100%
4 気持ちよく入浴できていますか。											
施設	満足		普通		不満		無回答		合計		
東部デイ	38人	86%	6人	14%	0人	0%	0人	0%	44人	100%	
北部デイ	58人	71%	17人	21%	2人	2%	5人	6%	82人	100%	
計	96人	76%	23人	18%	2人	2%	5人	4%	126人	100%	
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	32人	73%	11人	25%	1人	2%	0人	0%	44人	100%	
北部デイ	54人	66%	22人	27%	2人	2%	4人	5%	82人	100%	
計	86人	68%	33人	26%	3人	2%	4人	3%	126人	100%	
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	25人	57%	15人	34%	0人	0%	4人	9%	44人	100%	
北部デイ	42人	51%	28人	34%	3人	4%	9人	11%	82人	100%	
計	67人	53%	43人	34%	3人	2%	13人	10%	126人	100%	
7 入浴やトイレでの介助時に、利用者のプライバシーへの気配りはできていきますか。											
施設	満足		普通		不満		無回答		合計		
東部デイ	31人	70%	11人	25%	0人	0%	2人	5%	44人	100%	
北部デイ	54人	66%	15人	18%	2人	2%	11人	13%	82人	100%	
計	85人	67%	26人	21%	2人	2%	13人	10%	126人	100%	
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	33人	75%	11人	25%	0人	0%	0人	0%	44人	100%	
北部デイ	49人	60%	26人	32%	0人	0%	7人	9%	82人	100%	
計	82人	65%	37人	29%	0人	0%	7人	6%	126人	100%	
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	34人	77%	10人	23%	0人	0%	0人	0%	44人	100%	
北部デイ	54人	66%	16人	20%	1人	1%	11人	13%	82人	100%	
計	88人	70%	26人	21%	1人	1%	11人	9%	126人	100%	

調査結果

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	27人	61%	7人	16%	0人	0%	10人	23%	44人	100%
北部デイ	26人	32%	10人	12%	0人	0%	46人	56%	82人	100%
計	53人	42%	17人	13%	0人	0%	56人	44%	126人	100%

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	4人	9%	2人	5%	0人	0%	38人	86%	44人	100%
北部デイ	6人	7%	3人	4%	0人	0%	73人	89%	82人	100%
計	10人	8%	5人	4%	0人	0%	111人	88%	126人	100%

利用者からの意見  
要望・苦情等

(東部デイ)

- (1) 年末年始もやっていただけるのは、ありがたい。
- (2) リハビリをやっていただけるのが、ありがたい。
- (3) 迎える時間がまちまちで、30分くらい違う。時間を決めてほしい。
- (4) いつもお世話になり感謝しています。これからもよろしく願っています。
- (5) 花見など外へ出る機会をもっと多く作ってほしい。百円ショップへの買い物も楽しかったので、またお願いします。
- (6) いつもお世話になり感謝しています。わがままでせっちな父ですが、よろしく願います。
- (7) デイサービスで作ってきた可愛いものをいっぱい飾って、幸せを感じています。ありがとうございます。
- (8) 本人は、あまり話しはできませんが、身振り手振りやたまに「良かった」との言葉から大変気に入っているようです。
- (9) 入浴を楽しみに出かけています。いつもありがとうございます。
- (10) 母は、いつもデイが楽しいと言っています。今後もよろしく願っています。
- (11) 最初の頃より慣れてきて、嫌がらず通うようになり嬉しく思います。職員の皆様の日頃の対応が、そうしてくれるのだと思います。ありがとうございます。
- (12) いつも親切にいただきありがとうございます。こんなにも手をかけていただくと自分自身がダメになってしまいそうです。自分の出来ることはやった方がいいと思い、手を掛けないようにしています。職員の方の腰が悪そうで心配しています。お大事にしてください。
- (13) 目が見えにくく、耳も聞こえにくくなっていますので、大切なことなどは耳もとで話をしていただければありがたいです。
- (14) 話し相手が欲しい。
- (15) 利用中、ずっと話をしている方がいて疲れます。少し気配りをしてもらいたい。

(北部デイ)

- (1) 自ら行きたがっている訳では無いのですが、お風呂は大きくて気持ち良く食事も美味しいと言っているのも、その二つを楽しみに通っています。母も父の世話から解放され少し余裕ができ喜んでます。
- (2) 本人は何も言いません。でも迎えに来ていただくとき、さっさと玄関に出ています。何か行く目的が出来たみたいに出掛けて行きます。暮れに带状疱疹の時には大変お世話になり感謝しています。
- (3) 本人は、デイサービスにいらっているとは思っていませんので、暮で迎えに来ていただいたと思って「迎えが来ましたよ」というと、さっさと玄関に出ていきます。帰って来て車からおりても、車が角を曲がるまで見送っています。本人は、満足しているようです。とても助かっています。
- (4) 昨年手術後、術後せんもうと重なり、大変な時期がありましたが、デイサービスの温かい対応に感謝しております。
- (5) デイサービスの話をしてくれませんが、出掛ける用意をしたり機嫌が良かったりで、擦するしかありません。もう少し話をしてくれるといいのですが、でも楽しんでご機嫌で出掛けます。
- (6) デイサービスの入浴を楽しみにしています。
- (7) 言葉遣いに気を付けてもらいたい。「じゃま」とか「どけ」とか…。嫌な思いする人もいるから『病氣』で片づけないで。

利用者からの意見  
要望・苦情等

- (8) デイサービスの内容がわからないので、母に聞くと体操と、話をするくらいにしか話してくれません。折り紙とか何か持たせたほうが、いいのでしょうか。
- (9) 優しい笑顔に迎えられ朝一番、所長さんをはじめスタッフの皆さんに元気な挨拶を頂き穏やかに楽しく過ごさせて頂こうと思ひます。塗絵、ゴミの片付け、加湿器の水分補給、浴室のモップ拭き優しい気遣ひに感謝しています。
- (10) 今度のお正月は、元旦か2日にしたいと思ひました。出来れば餅つきのは聞きたいと思ひています。スタッフさんは、ほぼオールマイティーで頑張っているようです。私自身が勝手ながら3人のスタッフさんにプロフェッショナルの気持ちがあります。他のスタッフさんもよろしくお願ひします。
- (11) イベント・レク・体操が好きなので嫌だと言っても誘ってもらえると後で結構楽しいみたいです。
- (12) 入浴時、着替えの時補助をお願ひしたい。
- (13) 本人の生活ペースの一部となり気持ちよく利用させていただいています。

平成30年度の  
自己評価

## 【東部デイ】

東部デイサービスセンターの利用率は、平成26年度以降減少傾向となっております。このため利用率向上対策として、平成28年度から居宅介護支援事業所との連携強化をめざし、東部デイ通信並びにご利用者様の近況報告書を作成し、毎月の実績報告書提出時に併せて配布・提出するとともに、ケアマネジャーへのアンケート調査等を通じて利用率の向上に努めてまいりました。

また、職員の資質向上と情報共有のため、毎月全介護員が出席する介護員会の開催や、外部研修への参加等により、職員の介護・看護技術の向上に努めるとともに、百円均一店でのお買い物や大きく変遷をしている松本市内の車窓見学等の外出レクや介護職員の創作による工夫を凝らしたレクリエーションの実施、調理職員手作りの温かく美味しい食事の提供や入浴サービスの充実等に取り組みました。

しかし、9月に長年の懸案であったボイラー交換工事を実施したため、2週間にわたり入浴が休止となり、この間利用をお休みしたり他施設を利用する利用者さんも多く、年間利用率では前年度に比べ1.2%減少しました。

しかし通年営業も定着し、介護度の高い皆様の積極的な受け入れと合わせ、多くのご家族様の在宅介護の負担軽減に資することができたものと考えております。

また介護予防の観点から要支援のご利用者様も積極的に受け入れると共に、看護職員の充実を図り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・改善を図っております。この介護の重度化の予防は、松本市が進めている「健康寿命延伸都市・松本」の方向性にも合致するものと考えております。

なお、東部デイサービスセンターへは年間を通じて地域の皆様が毎日ボランティア活動に訪れていただいております。地域の皆様に支えられ、地域と一体となった施設として地域と共に歩んでおります。

こうした取り組みやご利用者様の様子は、引き続き東部デイ通信・ブログ等によりご利用者・ご家族様また地域の皆様に積極的に情報発信を図ってまいります。

## 【北部デイ】

北部デイサービスセンターの利用状況は、延べ利用者数が11,688人で、前年度に比べ316人(2.6%)減少しました。

利用者の増減内訳は、一般が8,522人から7,885人に637人(7.5%)減、予防が1,968人から1,809人に159人(8.1%)減、認知は1,514人から1,994人に480人(31.7%)増でした。

稼働率は、一般・予防が95.7%から88.5%に7.2%減少した一方、認知は41.4%から54.6%に13.2%増加しました。一般・予防については、盆明けに実施したボイラー交換工事に伴い、8月17日から8月28日までの12日間入浴サービスを中止したことが減少理由の一つと考えています。認知については、これまで稼働率がやや低かったことに加え、重度の認知症の方を含め積極的な受け入れに努めたことが増加要因と考えています。

ナイトケア事業は、延べ利用者数が前年度の166人から126人に40人(24.1%)減少しました。事業は定着したものの、ナイトケアをよく利用された利用者が施設入所されたことなどが影響したものと考えています。

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。個別機能訓練の実施者数は、前年度の1,751人から1,506人に245人(14.0%)減少しましたが、前々年度(1,257人)との比較では2割増の状況であり、一層の充実強化を図るため、鹿教湯三才山リハビリテーションセンターと連携し、平成31年3月から生活機能向上連携加算を取得するなどの取り組みを進めています。

職員の資質向上については、様々な研修会に積極的に参加するとともに、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。

その他、気配りの行き届いた入浴、温かくて美味しい食事の提供、季節感を味わえる外出レク、地域の方々や学生(小中学生、高校・大学生)との交流等、利用者の方々に大きな喜びと通所意欲を持っていただけたと考えています。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>	<p><b>【東部デイ】</b> アンケート調査、ご意見箱、ご利用者・ご家族との交換ノート、市派遣相談員の方を通じてのご意見、更にカンファレンスや送迎時等、あらゆる機会を捉え、ご利用者・ご家族の皆様からのご意見・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> <p><b>【北部デイ】</b> 送迎時やご利用者・ご家族様との連絡ノートにより、苦情や要望に迅速に対応しました。 市派遣相談員からの意見や提言、意見箱、アンケート調査の実施等、あらゆる機会を捉えて意見・要望を伺いました。 寄せられた意見・要望等の情報は全職員で共有し、適切に措置を講じるとともに、サービス及び施設の改善に繋げました。</p>
<p>今後の目標</p>	<p><b>【東部デイ・北部デイ】</b> 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、松本市が進める地域包括ケアシステムの一員として、住み慣れた地域で自分らしい生活が続けられるよう、ご利用者の自立支援、重度化防止に努めてまいります。 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>