

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	養護老人ホーム松本市立松風園			所管課 TEL	高齢福祉課 0263(34)3213				
所在地	松本市大字入山辺1509番地1			設置年月	開設:昭和44年12月 (現施設:昭和55年10月)				
施設設置目的	居住環境の問題や家庭の問題により自宅において生活することが困難な高齢者の方のために、安心して自立した日常生活ができ、社会生活に参加するための必要な指導及び訓練その他の援助を行う。								
施設概要・設備	延べ床面積2,889.24㎡ RC造(一部S造) 平屋建 居室22室、静養室、診療室、食堂、面談室、集会室、浴室(一般・特殊)、ボイラー室、調理室、宿直室、職員室(事務室)等								
指定管理者名(選定方式)	社会福祉法人松本ハイランド(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(事業計画に基づき、日常生活上の世話並びに機能訓練及び介護保険法の規定による介護に係る入浴、排泄、食事等の介護その他)								
利用料金制の導入	あり 利用料金制委託料併用方式								
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(%)				
	入所延べ人数	34,796	36,111		103.78%				
	入所延べ人数(短期)	315	871		276.51%				
	(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
		居宅介護料収入	102,857,000	居宅介護料収入	102,812,546	措置費一部負担金	44,438,725	措置費一部負担金	41,519,776
		利用者等利用料	1,234,000	利用者等利用料	1,121,000	指定管理者納付金	22,250,000	指定管理者納付金	16,980,000
		その他の事業収入	171,449,000	指定管理料	169,822,301	措置費負担金(他市分)	8,453,905	措置費負担金(他市分)	8,456,756
			補助金事業収入	1,130,000					
			その他事業収入	3,301,090					
			寄附金収入	50,000					
	計	275,540,000	計	278,236,937	計	75,142,630	計	66,956,532	
支出 (歳出)	人件費	162,902,000	人件費	161,504,794	指定管理料	169,822,301	指定管理料	167,711,137	
	事業費支出	62,750,000	事業費支出	59,050,161	工事請負費	2,592,000	工事請負費	6,798,600	
	事務費支出	48,813,000	事務費支出	20,036,742	修繕料	0	修繕料	797,040	
			減価償却費	922,409	備品購入	1,717,200	備品購入	0	
			指定管理者納付金	22,250,000					
計	274,465,000	計	263,764,106	計	174,131,501	計	175,306,777		
損益	1,075,000		14,472,831		差引	△ 98,988,871	差引	△ 108,350,245	
(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	(0.2) 不適切な部分を確認されたので、改善を指示したが、未対応である。

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とりながら、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	関連する団体と連携、情報提供を行い、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	アンケートにおいて若干の不満等はみられるが、ほとんどの項目で良い、普通が占めており、概ね問題はない。
		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	季節に合わせた行事等を計画し、ほとんどの利用者に好評である他、松風祭等の行事を開催し地域住民に利用してもらっている。
	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	職員全体会、職員研修等を定期的に行っており、接遇向上に取り組んでいる。
		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。
	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	本施設専用の会計帳簿により経理を管理しており、情報公開、監査請求に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の中で施設の利用案内や行事などの開催状況をブログで発信している等、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	火災訓練、感染症対策委員会を行っており、緊急時対応について従事者に徹底されており問題はない。	
	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。また、夜勤体制も適切である。	
	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	「防犯、災害発生時対応マニュアル」の整備や火災訓練等により、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るが、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	個人情報保護法および団体で規定する個人情報に関する諸規定に基づいて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	事業計画書に基づき、適切に事業が実施されており、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、企画会議を開催し要望等にも対応している。
		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、特に問題はない。
	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するなど、また、節電等光熱水費の節約に努めるなど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	入所判定会議を開催し、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。
	14項目 34点	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
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	利用者の意見・要望を把握するためアンケートを実施し、改善に取り組んでいる。
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。
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。
経済性 6点	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	関係町会等との連絡が密であり、地域ボランティア団体や園児、中高学生との交流会を実施している。
		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
		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	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・別紙へ記入してもよい)

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。

指定管理3期目(通算11年目)となり、これまでの実績・経験を生かして安定した運営を行っている。運営面においては、多様な自主事業、地域との連携など積極的に取り組んでいる。施設管理面では、運営方針、法令及び管理基準等の遵守に努めており、協定書、事業計画に基づき適切に行われている。アンケート結果においても、ほとんどの項目で「良い」「普通」の合計が80%を超えており、特に問題はみられない。集団生活の場であるため、人間関係等の不満をなくすことは難しいところではあるが、職員と利用者の間においては更なる信頼関係づくりに取り組まれたい。食事内容、入浴時間、行事内容、認知症入所者に対するケア等、個々のニーズが多様化するなかで、きめ細かいサービス提供に努めているが、より一層の改善に取り組まれるよう期待したい。

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

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)

別紙1

利用者アンケート	実施時期	平成31年2月1日～2月7日						
	調査対象	在園者96名						
	調査方法	アンケート用紙への回答(回収:96名のうち96名)						
調査結果	質問内容	回答	30年度		29年度		前年対比 (割合%)	回答率% [$\frac{\text{回答数}}{\text{回収者数96}}$]
			人数 (人)	割合 (%)	人数 (人)	割合 (%)		
	部屋の居心地	①良い	33	35.1	35	37.6	-2.5	94.9
		②普通	56	59.6	47	50.5	9.0	
		③悪い	5	5.3	11	11.8	-6.5	
		合計	94	100.0	93	100.0	0.0	
	園全体の環境、生活のしやすさ	①良い	34	36.6	33	35.1	1.5	93.9
		②普通	56	60.2	56	59.6	0.6	
		③悪い	3	3.2	5	5.3	-2.1	
		合計	93	100.0	94	100.0	0.0	
	職員の言葉づかい	①良い	44	46.8	50	53.2	-6.4	94.9
		②普通	46	48.9	41	43.6	5.3	
		③悪い	4	4.3	3	3.2	1.1	
		合計	94	100.0	94	100.0	0.0	
	職員は親切か	①親切	47	50.0	49	51.6	-1.6	94.9
		②普通	45	47.9	41	43.2	4.7	
		③不親切	2	2.1	5	5.3	-3.1	
		合計	94	100.0	95	100.0	0.0	
	職員からの声掛け、あいさつがあるか	①必ずしてくれる	47	49.5	51	55.4	-6.0	96.0
		②普通	38	40.0	37	40.2	-0.2	
③あまりしてくれない		10	10.5	4	4.3	6.2		
合計		95	100.0	92	100.0	0.0		
食事の味	①おいしい	49	51.0	52	54.7	-3.7	97.0	
	②普通	43	44.8	41	43.2	1.6		
	③まずい	4	4.2	2	2.1	2.1		
	合計	96	100.0	95	100.0	0.0		
食事の量	①多い	16	16.7	9	9.5	7.2	97.0	
	②普通	55	57.3	57	60.0	-2.7		
	③少ない	25	26.0	29	30.5	-4.5		
	合計	96	100.0	95	100.0	0.0		
食事の献立	①満足	31	35.2	37	39.4	-4.1	88.9	
	②普通	55	62.5	53	56.4	6.1		
	③不満	2	2.3	4	4.3	-2.0		
	合計	88	100.0	94	100.0	0.0		
入浴の回数・時間	①満足	34	36.6	35	43.2	-6.7	93.9	
	②普通	56	60.2	39	48.1	12.1		
	③不満	3	3.2	7	8.6	-5.4		
	合計	93	100.0	81	100.0	0.0		
園の行事	①満足	34	38.6	35	44.3	-5.7	88.9	
	②普通	52	59.1	42	53.2	5.9		
	③不満	2	2.3	2	2.5	-0.3		
	合計	88	100.0	79	100.0	0.0		
クラブ活動に参加しているか	①はい	39	43.8	36	43.9	-0.1	89.9	
	②いいえ	50	56.2	46	56.1	0.1		
	合計	89	100.0	82	100.0	0.0		
クラブ活動の満足度	①満足	15	48.4	16	44.4	3.9	31.3	
	②普通	16	51.6	19	52.8	-1.2		
	③不満	0	0.0	1	2.8	-2.8		
	合計	31	100.0	36	100.0	0.0		

利用者からの意見
要望・苦情等

松風園利用者アンケート集計結果

1. 松風園でどのような生活を送りたいですか

- ・現在は自分で出来るが、今後できなくなった時はお世話になります。その時はぜひ力を貸して欲しい
- ・今まで通りでいい／外で活動して気分転換したい／自分のためになる生活を送りたい／楽しく過ごしたい
- ・毎日の趣味や運動、おいしい物をたっぷり食べ、良く寝て暮らしたい／足が痛いみんなで遊びたい
- ・ほとんど出来ることは自分でやっているので援助は特に希望しない／松風園にはいたくない、自分の家に帰りたい
- ・人の批判、悪口のない生活を送りたい／体調を整えて健康を取り戻す／これから暑くなるからサイダーが飲みたい
- ・できることはやるが、できないことは職員にお願いしたい／たまには羊羹を食べたい／幸せに暮らしたい
- ・もっと楽しい生活がしたい／編み物したい／安いアパートを探してください／食事ツアー、外食を増やして欲しい
- ・職員が来てくれるのが嬉しい／皆で楽しく生活する／(自分にとって)普通の生活がしたい／ここにいるしかない
- ・デイサービスでリハビリしてみたい／手芸や畑仕事や花を育てたい／静かに部屋でテレビを見て過ごしたい

2. 何か心配なこと、お困りなことはありますか

- ・今後の生活が心配／支払い(お金のこと)が心配／人間関係のトラブルが多すぎる／何もない。今が楽しい
- ・自分が死んだ後、自分が信仰している宗教で葬儀をしてもらいたいが、家族には反対されている
- ・自分のこと(悩み事)を解決したい／家のこと、土地のこと／洗濯を干す場所を作って欲しい。(増やして欲しい)
- ・(冬場は)洗濯物が乾かない／小遣い(自由に使えるお金)を増やして欲しい／自分の体(健康)のことが心配
- ・体が不自由なこと／ここを出ても行くところがない／部屋が狭い。20万円ばかり欲しい／あまり考えない
- ・貧血ではないかと思うが、おやつを鉄分を含む栄養食品に変えてもらったので今は少し安心している
- ・体の衰えを感じる。ポータブルトイレが欲しい

3. 部屋の居心地が悪い理由について

- ・同室者が鼻をほじってばかりいる／夜中にテレビをつけている／同室者が意地悪／相手によりけり

4. 園全体の環境・生活のしやすさが悪い理由について

- ・人間関係が難しい／洗濯物を干すところがない／団体生活は嫌だ

5. 職員の言葉遣いが悪い理由について

- ・そう思う時がある

6. 職員が不親切だと思う理由について

- ・対応してもらえなかった／天狗になっている／知らん顔される／介護を受けている利用者が特別扱いを受けている

10. 食事の献立が不満な理由について

- ・牛乳が好きではないのでコーヒー牛乳にして欲しい／油、マヨネーズを使いすぎている／麺類は好まない

11. 入浴回数・時間が不満な理由について

- ・入浴時間をもう少し長めにとって欲しい／回数がもう一回多ければ良いと思う

12. 園で行う行事について※やって欲しい行事

- ・ダンスパーティー

☆今後作ってほしいクラブは

- ・茶道クラブ／絵画クラブ／散歩クラブ／ギター等の演奏クラブ／花を使ったクラブ

☆クラブ活動に参加していない方の参加しない理由について

- ・興味が無い／参加したいと思わない／体が不自由だから／高齢だから／やりたくない／体が痛い／好きじゃない
- ・特に理由はない／目も悪く、耳が遠いため聞こえづらい／体調が良くない／歌を歌ったら笑われたので行きたくない

☆作ったら参加したいクラブは

- ・料理がしたい(現在料理クラブはある?)／手描き友禅／絵画クラブ

14. 慰問で来て欲しいものについて

- ・芸／手品(奇術)／落語、漫才／踊り／歌／プロの慰問、大木あや子／太鼓／子ども達／ワンマンショー

15. 自由な意見について

- ・職員に態度の悪い人がいる／ここでの生活はまあまあ／施設はいいよ／お菓子を好きに買うための小遣いがない
- ・職員が不足している／杖を買って欲しい／ポータブルトイレが欲しい／15時にもおやつが欲しい／散歩をしたい
- ・トイレが狭く車椅子で入れない／時間の自由がない／外へ買い物に行きたい／園の車で送迎をして欲しい
- ・利用者間で他者を批判する話が多すぎる／人の悪口を言う自分勝手な人が多い／寮母が行っている体操が楽しい
- ・行事は今まで行っているもので楽しんでいる／楽しく話が出来るので満足／子どもたちをもっと見たい
- ・たんぼほ喫茶の人が亀の飾りをくれた、また欲しい／食事の量を増やし、もっとおいしくして欲しい／楽しいです

※集計結果考察

- ・全体的には「悪い(不満)」という意見は減っている。「良い(満足)」も減少していて、「普通」と答えた人が多かった。
- ・職員があまりあいさつをしてくれないと感じている人は、1日のほとんどを居室内で過ごす利用者が多い。
- ・活動への参加が意欲的な利用者は、施設の生活に不満を持っている人が少ない。
- ・アンケートの質問に対して、理解できず答えられない利用者が増えた。
- ・良い、悪い等の簡単な質問には答えられても、自分の思いを文章にしなければならない質問には答えられない人が多い。

<p>平成30年度の 自己評価</p>	<p>松風園は、松本市が定める「養護老人ホーム松本市立松風園の管理運営に関する仕様書」に基づきながら、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・優しさや思いやりの気持ちを持って対応します。 ・入居者と職員、職員同士の信頼関係の構築を目指します。 ・元気に明るくあいさつをします。 <p>を職員の行動規範とし、入居者の思いを大切にし、生きがいを持って施設生活を送れるよう寄り添い、支援することを基本方針として取り組んできました。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 入所者の生活環境・生活のしやすさに関する質問に関しては、特に不満を訴える者は見受けられませんでした。 ただし自由記入・聞き取り調査の中では、二人部屋という住居環境に対する不満、同室者との関係が難しいといった声が出されています。 2. 職員の対応に関する質問では、不満と答えた入所者がわずかではあるがおり、職員への注意喚起が必要であり、信頼関係の構築に更に努めていきます。 ただし自由記入・聞き取り調査の中では、自立している入所者と介護を受けている入所者の対応について差があり不満を訴える者がほとんどでした。 3. 食事に関する質問では、大きな不満を訴える回答はありませんでした。引き続き嗜好調査の結果を踏まえ、楽しく、おいしく食事が出るよう工夫を重ねていきます。 4. 施設での日常生活上の問題に関する質問では、入浴に関すること、園での行事に関すること、クラブ活動に関することについては特に不満を訴える声はありませんでした。 ただし、行事やクラブ活動への参加に関しては、自分のADLの低下から不安を訴える入所者が増えてきています。
<p>要望・苦情への 対応状況</p>	<p>入所者の要望・苦情については、毎月職老懇談会を開催し、発言を求めています。また、意見・要望箱を設けて、いつでも意見・要望を出してもらえる環境は整備しています。日々の入所者からの要望・苦情は、職員が入所者との係わりの中で解決できるものは対応し、棟または園全体に係わる問題については棟会議等で検討し、対応しています。 職老会等で出された要望・苦情への対応は、園内に掲示し入所者に伝えています。 この他に第三者委員会を開催し、要望・苦情の内容等を報告するとともに第三者委員に意見を求め、問題下記決と提供サービスの改善に取り組んでいます。</p>
<p>今後の目標</p>	<p>入所者の加齢に伴うADLの低下は避けられず、自立のために必要な訓練及び指導、その他の援助は難しい状況となっています。 ADLの低下を軽減する対策を取るとともに、行事やクラブ活動の見直しを引き続き行います。</p>