

平成29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	松本市大字蠺ヶ崎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日から平成34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	39,782	40,343	101.41%	101.41%
	通所延べ日数	5,829	5,837	100.14%	100.14%
(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29年度)				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	522,250,000 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)	80,271,570 516,749,275 5,569,334 945,325	指定管理者納付金 施設貸付料	0 120,000	介護サービス収入 事業収入 財産収入 繰入金 諸収入 市債
	計	595,380,000	計	603,535,504	計	120,000	計	692,564,202
支出 (歳出)	事務費 事業費 備品費 会議費 退職積立金	375,620,000 175,540,000 210,000 10,000 44,000,000	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	374,158,062 802,443 170,674,343 586,000 43,200 57,271,456 0	工事請負費 修繕料 保守点検料	33,769,440 1,051,920 135,320	指定管理料 工事請負費 管理諸支出 公債費	583,331,365 8,640,000 2,936,596 97,656,241
	計	595,380,000	計	603,535,504	計	34,956,680	計	692,564,202
損益	0		0		差引	-34,836,680	差引	0

(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	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。
		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。
	安全管理	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。
		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	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	施設内は整然と管理され避難時の支障はない。	
	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	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いるが、自主事業等にさらなる工夫がほしい。
	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	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ない。
	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	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。	
141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	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。
		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。
	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。
経済性 6点	事業報告及び決算	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	関係団体等との良好な関係を維持している。
		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。		

### 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29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。

開館時間の延長をはじめ、地域との連携、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。	

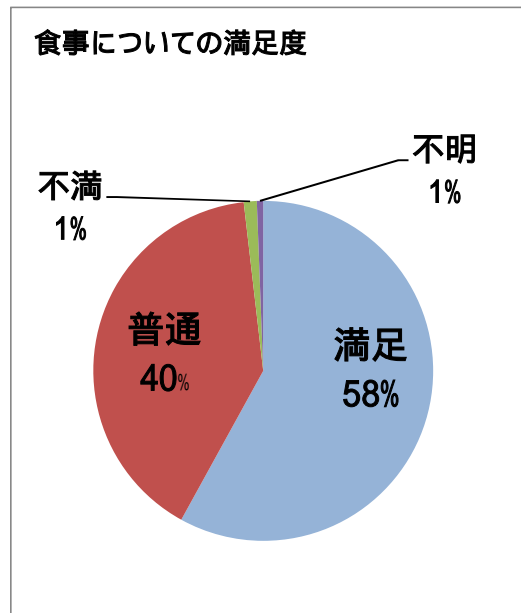
判断結果
適正

# 嗜好調査結果報告

H29.9.20 ~ 10.18

## 1、食事についての満足度

	1F	2F	E棟	通所りハ	合計	比率
満足	20	25	0	49	94	58%
普通	18	18	1	28	65	40%
不満	0	2	0	0	2	1%
不明	1	0	0	0	1	1%
合計	39	45	1	77	162	100%



満足度58%と半数以上の方が満足されている。

前回に比べ約20%上回った。

不満な方は減少しており、内容も身体面考慮し対応している結果が不満につながったと思われる。経過観察をしながらご本人の意見を傾聴し対応していけると良いと思う。

普通と思っている方は40%いるが、出来るだけ多くの皆さんに満足して頂ける食事提供をしていきたい。

食事に対しての『不満』を取り除くために、利用者様の意見を傾聴し、個人対応や献立への反映を継続していく。

また、食事量や残飯のチェックを行い量の調整、味付けの検討メニュー内容の検討を行っていく事で満足度の向上を図る。

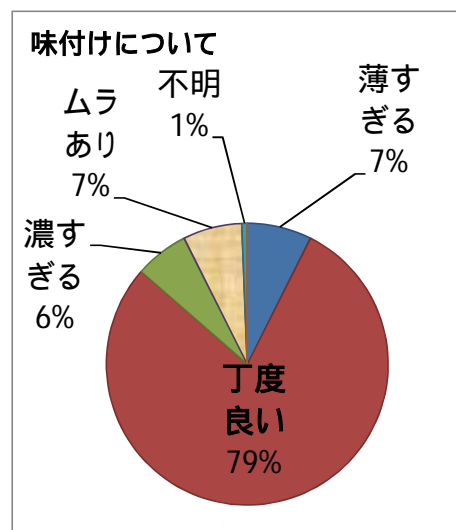
食事を楽しみにしてくださっている利用者様の為にも一食一食を大切に食事提供していきたい。

### 不満の方の意見

- ・ドロドロしたものの中に細かい硬い物があり、歯に挟まる。我慢して食べている。(心臓食・全粥/刻み食の利用者)
- ・満足して食べられることもあるが、不満を感じる時もある。(高血圧食・全粥/刻み食の利用者)

## 2、味付けについて

	1F	2F	E棟	通所りハ	合計	比率
薄すぎる	3	3	1	5	12	7%
丁度良い	27	41	0	60	128	79%
濃すぎる	2	1	0	7	10	6%
ムラがある	6	0	0	5	11	7%
不明	1	0	0	0	1	1%
未記入	0	0	0	0	0	0%
合計	39	45	1	77	162	100%



味付けについては丁度良いと答えた方が、79%と過半数を占めているが以前より低くなっている。

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、味付けの工夫、提供前の複数人の味見を徹底し、食事が楽しみになるように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	E棟	通所り八	合計	比率
多い	7	3	0	9	19	12%
少し多い	0	0	0	3	3	2%
丁度良い	29	41	1	65	136	84%
少ない	2	0	0	0	2	1%
不明	1	1	0	0	2	1%
合計	39	45	1	77	162	100%

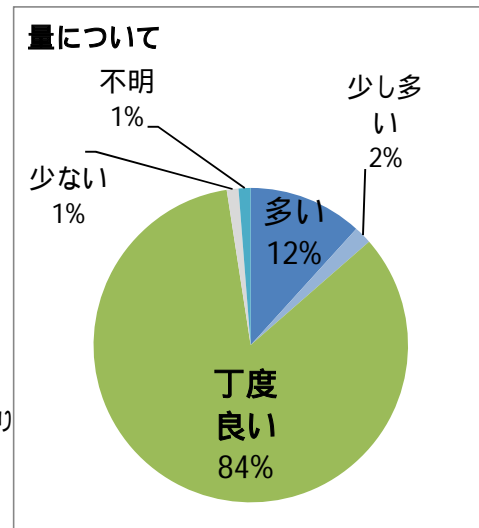
量については、『丁度良い』と感じている方が大半である。

残飯量の観察結果により量の見直しを行い、特に残食の多い野菜類の残食を減らすため小鉢としての提供量を減らし、味噌汁の実の野菜を増やし提供している。野菜の摂取量UPできており残食も以前より減ってきている。『丁度良い』という方は今までで最大の84%となった。『多い』という方も減少してきている。

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。しかし、場合によっては希望に添えない部分もある。

今後も、出来る範囲で御本人の御希望に添う事ができるよう量の調節を行っていききたい。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。



### 4、希望する献立

1位	握り寿司	8名
2位	果物(季節の物)	6名
3位	うなぎ	4名

主食	副食(主菜)	その他
・にぎり寿司(8)	・うなぎ(4)	・果物(6) ・コーヒー
・ちらし寿司	・牛肉(3)	・季節の物(3) ・芋類
・のり巻き	・ステーキ	・ぶどう
・うどん	・肉の煮付け	・漬物(2) ・あんこ以外のおはぎ
・麦とろろご飯(2)	・魚の煮付け	・酢の物 ・和食
・白米	・焼き魚	・甘いもの ・果物ゼリー
・麺類	・魚フライ	・焼酎 ・揚げ物
・カレー(3)	・天ぷら(3)	・おせんべい ・酢・醤油で
・手打ちそば	・ハンバーグ	・まんじゅう 味付けしてある物
・手打ちうどん	・肉料理	・黒糖まんじゅう ・しょっぱい物
・オムライス	・すき焼き	・サンドイッチ
・チャーハン(3)	・酢豚	・ケーキ
・ちゃんぽん麺	・冷凍でない魚	・つまみ
・酢飯	・まぐろの山かけ	・薄焼き
・焼きそば	・刺身	・チョコレート

握り寿司の希望が多く、行事食で提供するとその度に大好評である。口当たりの良い果物の希望も多かった。特に季節を感じられるものは喜ばれる。

リクエストメニューは満足度にも影響があるため、希望をなるべく取り入れ献立作成をしていきたい。

## 5、その他、意見、要望など

1F

- ・満足している。
- ・希望したってその通りに出来ないからこのままで大丈夫です。
- ・ここの煮物は上手だよ。
- ・中華料理は塩気が薄い。
- ・集団生活の中で色々わがまま言えません。
- ・軟らかい食事を出してもらえているのでいう事はないです。
- ・ご飯の量が少ない。
- ・できたら肉・魚は嫌だ。
- ・麺類の時、大きく切りすぎていてスプーンでも上手に食べられない。何とかしてほしい。(割りばし付けるとか?)
- ・ここにいてごはん頂いているから色々言えない。

2F

- ・お魚の方が好きです。
- ・満足しています。
- ・出されたものを頂きます。
- ・何でも頂きます。
- ・果物多めに食べたい。
- ・美味しく食べています。
- ・パンのジャムはブルーベリーを多くしてほしい。
- ・早く普通の物が食べられる身体に戻りたい。今は黙って我慢してます。
- ・大体満足しているが牛肉を食べたい。

E棟

- ・もう少ししょっぱいと嬉しい。

通所リハ

- ・現在のままで満足しています。
- ・前に打ってもらったおそばが美味しかった。忘れられない。そこの店のよりおいしかった。また食べたい。
- ・何でも食べます。
- ・量が多いので全体的に少なくしてほしい。油の量が多い食事は胸焼けしてしまうので減らしてほしい。
- ・お味噌汁美味しいです。
- ・お味噌汁が濃い
- ・お味噌汁がしょっぱい。
- ・魚にかかっているあんはいらない。
- ・季節に応じた温かい物や、冷たい物を食べたい。
- ・酢の物をもっと出してほしい。
- ・煮物の汁が多すぎる。
- ・食事はどれも美味しいです。
- ・家ではごくごく薄味にしている。もう少し塩分気にしてほしい。
- ・塩分少なめでも美味しくお願いします。
- ・美味しく頂いております。

#### 4 指定管理者による自己評価

<p>平成29年度の 自己評価</p>	<p>本年度から市の委託方式が利用料金制に変更となり、利用料収入ですべての経費を賄うこととなったため、年度当初に本年度の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努めました。</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>目標達成のため努力した結果、入所利用は、1日平均110.5人、利用率92.8%で前年度と比較して、利用者で1.5人の増、利用率で1.2ポイント増と前年を上回ることが出来ました。</p> <p>通所利用は、1日平均19.0人、利用率76.0%で前年に比較して、利用者で0.1人、利用率で0.5ポイントの増となりほぼ前年並みの利用が図られました。</p> <p>入所、通所ともなお一層の利用率の増加を図ってまいります。</p> <p>経営状況は、収入については利用料が主な収入で、6億353万円で前年度と比較して約3000万円の増となった。増加の原因としては、可能な加算について算定できたこと、入所利用率の増加による収入の増等が主な原因です。</p> <p>支出については、5億4626万円で前年度と比較して約3700万円の減となりました。減少の原因としては、昨年支出していた消費税3080万円が非課税となった減額が主なものです。収入から支出を引いた収益5727万円を退職給付費用として積立てをすることができました。</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ました。</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>