

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	島内デイサービスセンター 島立デイサービスセンター 城山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	大字島内4970番地1 大字島立3427番地1 大字蟻ヶ崎2132番地		設置年月	平成7年9月 平成10年4月	平成8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	面積415.8㎡ R C造平屋建 食堂、休養室、浴室、脱衣室、便所、介護者教育室、相談室、厨房、食品庫、機械室、事務室、更衣室 面積536.86㎡ S造平屋建 食堂、休養室、日常動作訓練室、浴室、脱衣室、便所、厨房、食品庫、機械室、事務室、更衣室、休憩室(島立地区福祉ひろば併設) 面積759.38㎡ S造平屋建 食堂、日常動作訓練室、休養室、浴室、脱衣室、便所、介護者教育室、機械室、事務室、更衣室、休憩室(城山介護老人保健施設併設)								
指定管理者名(選定方式)	(社)敬老園 (非公募 特命指定)								
指定期間	平成29年4月1日～平成30年3月31日								
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)	24,665	27,695	112.3%	112.3%				
	計	24,665	27,695	112.3%	112.3%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	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
		事業活動収入 雑収入	259,729,000 1,251,000	補助金収入 介護保険収入 雑収入	153,998 242,543,381 1,381,670	指定管理者納付金	9,510,000	指定管理者納付金	14,610,000
	計	260,980,000	計	244,079,049	計	9,510,000	計	14,610,000	
	支出 (歳出)	人件費	180,944,000	人件費	157,961,974	修繕料	0	修繕料	2,875,500
		事務費	13,379,000	事務費支出	10,909,244	備品購入費	5,934,600	備品購入費	3,531,600
		事業費	47,768,000	事業費支出	44,871,175	工事請負費	648,000	工事請負費	345,600
		利用者負担軽減	0	利用者負担軽減	316,032				
		その他支出	916,000	減価償却費	1,888,965				
			引当金繰入	9,089,400					
計	243,007,000	計	234,546,790	計	6,582,600	計	6,752,700		
損益	17,973,000		9,532,259	差引	2,927,400	差引	7,857,300		
(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が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.2) 不適切な部分が確認されたので、改善を指示したが、未対応である。

小計
64.2

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、管理運営業務等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	近隣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	幅広い多彩な自主事業が計画されており利用者にも好評である他、ボランティア活動、地元町会等にも施設利用を認めている。	
	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。	
	職員研修・人材育成	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。	
		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。	
	経理及び事務処理等	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。	
		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	経理については中信地区の統括部署において集中管理しており、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を立ち上げており、施設の情報提供などに活用している。	
		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。	
	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	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。	
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	危険防止、感染予防等の委員会を開催し、緊急時対応が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。		
緊急時対応	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。		
	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。		
個人情報保護	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。		
	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	個人情報保護管理責任者を選任し、管理徹底を図っており問題はない。		
24項目 50点	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、意見交換会等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、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	軽微な修繕は自らで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	A	通年営業、温泉入浴サービス、夕食持ち帰りサービスなど利用者の要望に積極的に取り組んでいる。	
	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。	
経済性 6点	事業報告及び決算	38 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、地区内の保育園、小中学校、地域の文化活動など積極的に連携に取り組んでいる。
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	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	運営努力により、事業計画書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29年度の 自己評価		
要望・苦情への 対応状況	別紙2のとおり	
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(365日)、夕食弁当の持ち帰りサービスなど、過去の経験・実績を踏まえた取り組みは高く評価できる。  
 特色である温泉入浴サービスは、利用者から非常に好評であり、これに係る経費についても利用者の負担としない経営努力が見られる。  
 また、昼食サービスについても効率化を図り、採算事業とせず、手作りにて美味しいものを、低料金での提供に努め、利用者からも味・値段等良い評価を得ている。  
 管理面では運営方針、業務内容等、法令および管理基準を順守した管理に努めており、運営面において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。  
 イベントについても、各事業所において多様に開催されており、利用者に満足していただいている。  
 今後も特色ある事業を活かして安定した運営に取り組まいたい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.2

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)

利用者アンケート	実施時期	平成 30年 2月
	調査対象	利用者
	調査方法	アンケート
調査結果	<p>指定管理5事業所デイサービスセンター          ・全体回収率          228 / 428 53.3%</p> <p>アンケート内容</p> <p>1. 送迎車には安心して乗れますか。          回答数 217 はい 215 いいえ 1 無記入 1</p> <p>2. 社内はきれいですか。          回答数 219 はい 216 いいえ 0 無記入 3</p> <p>3. 対応は親切ですか          回答数 222 はい 220 いいえ 0 無記入 2</p> <p>4. 言葉使いは丁寧ですか          回答数 194 はい 183 いいえ 0 無記入 11</p> <p>5. よく話しかけてくれますか。          回答数 193 はい 174 いいえ 9 無記入 10</p> <p>6. 職員の介助は安心ですか          回答数 190 はい 179 いいえ 2 無記入 9</p> <p>7. 楽しみにしていることはありますか          回答数 385          温泉入浴 159 昼食 95 レク 84 体操 68 会話 96 その他 8 特になし 7</p> <p>8. レクリエーションは楽しいですか          回答数 170 はい 146 いいえ 10 無記入 14</p> <p>9. 食事は美味しいですか          回答数 190 はい 172 いいえ 7 無記入 1</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>(島内)          ・12月に配布したカレンダーの曜日が日曜日始めになっていなかった。予定が書きづらいとの事。 その後は日曜日初めで作成している。          ・送りの時間が16:30でお願いしてあるが、16:15送られたことがあり気を付けて欲しい。 送迎時間作成時に見落としがあり、それ以降はなし。</p>	

## 4 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	(島内) ・年間総利用数7,913名となり、前年度と比較し+268名 1日平均21.6名 平均稼働率80.3% ・新規利用時に複数回(4回/週)の利用を複数の事業所に対応した事で、キャンセルがでても稼働率に大きな影響がでなかった。 ・島内ボランティア部の方々には、ほぼ毎日来られており、外出レクや行事にも協力していただくことで、交流を深めながら実施することができた。 ・ご利用者・ご家族・ケアマネージャーから、職員の丁寧な対応についてお褒めの言葉が多くあった。
	(島立) ・1日平均22.3人、月平均696人、平均稼働率76.3% 年間総利用数8,355人、前年対比228人増となった。 ・島立ボランティアの方々が週2~3回ペースで活動され交流拡大となった。
	(城山) ・前年度と比較し稼働率が16%アップし、延べ人数にすると2,355人利用増となったが、しかしながら自ら年間の目標としていた82%には及ばなかった。 ・ボランティアに関しては職員の自主的なレクリエーションを重視する事により、外部ボランティアへの依存回数 が減少傾向にある。その反面実習・研修に於いては、依頼を積極的に受け入れているため人数及び日数が増加傾向にある。
要望・苦情への 対応状況	(島内) ・苦情、要望にはタイムリーで対応し、改善案を報告した。
	(島立) ・苦情に対して切実に受け止め再発防止対策を行なった。
	(城山) ・要望・苦情があった際には傾聴した上で速やかに対応できた。
今後の目標	(島内) ・利用者の満足度を高めるために、利用者ニーズに沿ったサービスを実施する。 ・職員の意識改革に努め、質(接遇)の向上を図る。 ・利用者が楽しみながら身体を動かし、機能向上に繋がるよう、リハビリ職と連携し、レク等を企画していく。
	(島立) ・家族・ケアマネージャーとの連絡をこまめに行って情報包有が無いように改善していく。 ・イベント行事の充実化で活動的なデイサービスにしていく。
	(城山) ・コンプライアンスを踏まえ満足度調査で100%でなかった部分をもう一度見直し、利用者の立場に立ったサービスを行なっていく。