

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	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25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(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	35,324	34,796		98.51%					
	入所延べ人数(短期)	1,091	315		28.87%					
	(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	
		居宅介護料収入	271,035,000	居宅介護料収入	99,275,998	措置費一部負担金	41,519,776	措置費一部負担金	38,260,168	
			指定管理料	167,711,137	指定管理者納付金	16,980,000	指定管理者納付金	10,760,000		
			その他事業収入	2,269,245	措置費負担金(他市分)	8,456,756	措置費負担金(他市分)	8,986,863		
			寄附金収入	50,000						
			雑収入	152,071						
	計	271,035,000	計	269,458,451	計	66,956,532	計	58,007,031		
	支出 (歳出)	人件費	166,436,000	人件費	151,751,947	指定管理料	167,711,137	指定管理料	171,085,853	
事業費支出		61,780,000	事業費支出	58,921,042	工事請負費	6,798,600	工事請負費	762,480		
事務費支出		38,592,000	事務費支出	19,133,458	修繕料	797,040	修繕料	0		
		拠点区分間繰入金支出	2,153,936	備品購入	0	備品購入	2,916,000			
		減価償却費	1,290,573							
		指定管理者納付金	16,980,000							
計	266,808,000	計	250,230,956	計	175,306,777	計	174,764,333			
損益	4,227,000		19,227,495		差引	108,350,245		差引	116,757,302	
(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满等はみられるが、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	大規模改修工事により例年よりも様々な制約あった中で、内容の改善・工夫も行っている。	
	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	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	介護システム利用をはじめ会計システム等も利用しており、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 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	教育訓練等により、施設、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	特殊施設のため施設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 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	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。
			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	大規模改修工事により、事業計画どおりに実施できない部分あったが、概ね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、企画会議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	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。	
	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いる。	
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。		
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	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。	
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	概ね事業計画書どおりの事業を実施している。	
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の事業を実施している。		

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	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2期目(通算10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ない。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30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	29年度		28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	良い	35	37.6	44	47.8	-10.2	93.9
		普通	47	50.5	42	45.7	4.9	
		悪い	11	11.8	6	6.5	5.3	
		合計	93	100.0	92	100.0	0.0	
	園全体の環境、生活のしやすさ	良い	33	35.1	40	43.5	-8.4	94.9
		普通	56	59.6	48	52.2	7.4	
		悪い	5	5.3	4	4.3	1.0	
		合計	94	100.0	92	100.0	0.0	
	職員の言葉づかい	良い	50	53.2	49	52.1	1.1	94.9
		普通	41	43.6	37	39.4	4.3	
		悪い	3	3.2	8	8.5	-5.3	
		合計	94	100.0	94	100.0	0.0	
	職員は親切か	親切	49	51.6	50	53.8	-2.2	96.0
		普通	41	43.2	40	43.0	0.1	
		不親切	5	5.3	3	3.2	2.0	
		合計	95	100.0	93	100.0	0.0	
	職員からの声掛け、あいさつがあるか	必ずしてくれる	51	55.4	45	50.0	5.4	92.9
		普通	37	40.2	39	43.3	-3.1	
あまりしてくれない		4	4.3	6	6.7	-2.3		
合計		92	100.0	90	100.0	0.0		
食事の味	おいしい	52	54.7	54	58.7	-4.0	96.0	
	普通	41	43.2	36	39.1	4.0		
	まずい	2	2.1	2	2.2	-0.1		
	合計	95	100.0	92	100.0	0.0		
食事の量	多い	9	9.5	9	10.0	-0.5	96.0	
	普通	57	60.0	59	65.6	-5.6		
	少ない	29	30.5	22	24.4	6.1		
	合計	95	100.0	90	100.0	0.0		
食事の献立	満足	37	39.4	31	33.7	5.7	94.9	
	普通	53	56.4	55	59.8	-3.4		
	不満	4	4.3	6	6.5	-2.3		
	合計	94	100.0	92	100.0	0.0		
入浴の回数・時間	満足	35	43.2	37	40.2	3.0	81.8	
	普通	39	48.1	45	48.9	-0.8		
	不満	7	8.6	10	10.9	-2.2		
	合計	81	100.0	92	100.0	0.0		
園の行事	満足	35	44.3	34	43.6	0.7	79.8	
	普通	42	53.2	44	56.4	-3.2		
	不満	2	2.5	0	0.0	2.5		
	合計	79	100.0	78	100.0	0.0		
クラブ活動に参加しているか	はい	36	43.9	40	47.1	-3.2	82.8	
	いいえ	46	56.1	45	52.9	3.2		
	合計	82	100.0	85	100.0	0.0		
クラブ活動の満足度	満足	16	44.4	25	61.0	-16.5	36.4	
	普通	19	52.8	16	39.0	13.8		
	不満	1	2.8	0	0.0	2.8		
	合計	36	100.0	41	100.0	0.0		

利用者からの意見
要望・苦情等

部屋の居心地が悪い理由

- ・同室者が嫌だ / 嫌なことを言われる / 嘘をつく / テレビを朝まで点けている / 何となく嫌だ
- ・部屋が狭い / 日当たり良すぎる？

園全体の環境・生活のしやすさが悪い理由

- ・(人によって)自分勝手にいけない / 不親切な人がいる / 部屋の人とあまり話さない

職員が不親切だと思う理由

- ・自分の思う通りになってくれない / 手足を伸ばされる (拘縮予防の曲げ伸ばしが痛い)

食事の献立が不満な理由

- ・不満はないけど好きな食事があまりない / レンコンは硬いからやめてもらいたい
- ・リンゴが硬い / 味が濃い

入浴回数・時間が不満な理由

- ・回数が少ない / もう1日入浴日を増やして欲しい / 夕方入りたい / 夏場毎日入りたい

園で行う行事が不満な理由

- ・もう少しにぎやかにして欲しい / 畑仕事も自分は出来ない

やって欲しい行事

- ・外食ツアー / 踊り / おやつ会 / 散歩 (園周辺)

今後作ってもらいたいクラブ

- ・絵画クラブ / 映画クラブ

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

- ・体が痛い / 座ってられない / 体調が悪い / 動くのが大変
- ・気がおらない / ずくがない / 入りたくない / やりたくない / 好きじゃない / 興味が無い
- ・もう年だから / 一通り体験したのでゆっくりしたい / お腹がすくから

作ったら参加したいクラブは

- ・工作クラブ / 詩吟クラブ / 盆栽クラブ / レコード鑑賞

慰問できてもらいたいものについて

- ・歌・歌手: 大木あや子 / 手品 / 奇術 / 歌の先生 / 和太鼓 / 幼稚園 / プラスバンド
- ・踊り: 松風会 / 衣類の間屋

自由な意見

- ・お菓子もう1枚増やしてください / もっとおやつを多めに出してください、お腹が空きます
- ・もう少し優しくして欲しい
- ・いことなし / 今のままで良い / 普通です / 別に困ったことは何もない
- ・職員がいろいろとやってくれてありがたい
- ・車の運転手を1人雇って、タクシーを頼まなくても、園内で済むようなシステムにして欲しい
- ・状況の判断が足りない時がある
- ・トイレがうまく出来ずに悩んでいる
- ・いいところですよ / 満足している / 良いことある
- ・年だからお願いします / 今後もいろいろと宜しく願いいたします
- ・寮母さんたちはみんな良い人
- ・皆でおやつが食べたい
- ・親指のサポート(サポーター)がもう1個欲しい
- ・手足が病(痛)くなって出来ない
- ・庭に花でも野菜でもなんでもやりたい(植えたい)
- ・今現在(平成30年2月)お買い物が出来てうれしいです
- ・昔していたから、やろうと思えば畑仕事も出来るけど、足が悪いから不安がある
- ・こういう施設が初めてなので良いか悪いかわからない
- ・夜遅く起きている人がいる
- ・観賞すると感激する。感謝する。楽しい。
- ・たった一言が人の心を傷つける たった一言が人の心を暖める
- ・ご飯の量が少ない、多くしてもらいたい
- ・寿司バイキング さしみ ようかん ラーメン
- ・食事のおかずが多すぎる 食事のおかずを凝ったものではなくて、もう少しあっさりしたものが食べたいです
- ・一昨年、手にひびが入って動けない(手が思うように動かせないが歩行には問題がなかった)時、部屋にご飯を運んでもらえなかったことが不満(根に持っている)おなかがベコベコだった。

5 指定管理者による自己評価

平成29年度の 自己評価	<p>松本市立松風園は、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します！ <p>を職員の行動規範として、入居者の思いを大切に生活支援、入居者が生きがいを持って施設生活を送ることができるよう支援してきました。</p> <p>1. 入居者の安全・安心でプライバシーを考慮した生活環境の整備については、手摺の改修・日除けの改修・居室や浴室等でのプライバシー確保のためのカーテン等の設置などに取り組んできましたが、問1・2からは良いと回答した入居者は減少した結果となりました。 自由記入・聞き取りの内容からは、6畳間の相部屋となっているためからの人間関係への不満などから居心地が悪いといった回答になっているものと推察します。部屋替え等に対応していますが、集団生活を送る中では難しい場面が多々あるのが現状です。</p> <p>2. 職員の対応に関する問いでは、改善されている結果となりましたが、引き続き入居者と職員との良い信頼関係が築けるよう努めてまいります。</p> <p>3. 食事に関する問いに対しては、大きな不満を訴える入居者の方はいませんでした。引き続き季節感を重視した行事食や嗜好調査結果を踏まえた選択食等入居者の希望に沿うメニューづくりに努めてまいります。</p> <p>4. 入居者が生きがいを持って施設生活を送ることができるように様々な行事やクラブ活動に取り組んでいますが、問11からはクラブ活動の満足度が低くなっている結果となりました。自由記入・聞き取りの内容からは、入居者のADLの低下による理由と推察しますが、入居者の希望を考慮しながら、クラブ活動の運営に当たってまいります。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>入居者の要望・苦情は、日々職員が入居者との会話の中で伺い、その対応については対応部署で対応できそうな軽微な案件であれば棟会議等で検討し、入所者に伝えていきます。また、毎月職老懇談会を開催し意見・要望を出していただいておりますが、共同生活を送る上で入居者の方々にも理解していただかねばならないことも含めその対応等については園内に掲示し報告しています。</p> <p>出された要望・苦情のうち難しい案件については苦情処理検討委員会で検討し、必要に応じて松本市とも相談し対応しています。</p> <p>この他第三者委員会を開催し、要望・苦情の状況について報告し、問題解決とサービスの改善に取り組んでいます。</p>
今後の目標	<p>入居者の加齢に伴うADLの低下は避けられず、自立のために必要な指導及び訓練、その他の援助は難しい状況となってきていますが、松本市と相談しながら入居者の人権と尊厳を守りながら管理運営に当たります。</p> <p>また、各種研修会に参加する等職員の介護能力の向上に努めます。</p>