令和4年度　指定管理者モニタリング評価表　　（基本様式1）

1. 施設の概要等

施設の概要	施設の名称	デイサービスセンター西山の里	担当課	高齢者福祉課
	所在地	諏訪市湖南4016-1	開設年月日	平成14年4月1日
	施設設置目的	日常生活を営むのに支障がある老人等に対して，デイサービス事業を実施し，心身の機能の維持と自立促進を図るとともに，その介護者の負担の軽減を図ることを設置目的とする。		
	施設内容	デイサービスセンター		
	指定管理者	諏訪市社会福祉協議会	選定方法	(公募)（応募者数1）・非公募
	指定期間	平成31年4月1日　～　令和6年3月31日（　5 年間　）　（　4年目　）		
	指定管理者の主な業務	(1) 生活指導に関すること。(2) 日常動作訓練に関すること。(3) 養護に関すること。 (4) 家族介護教室に関すること。(5) 健康チェックに関すること。(6) 入浴サービスに関すること。 (7) 給食サービスに関すること。(8) 送迎に関すること。(9)施設の維持管理		
	利用料金制の導入	(有)・無	指定管理料	有・(無)

施設の利用状況等

指　標　（単位）	利用目標	利用実績	前年度実績	対目標比（%）	対前年比（%）	備考
利用者数（人）	9,536	7,961	9,374	83.5%	84.9%	

【特記事項】新型コロナウィルス感染が職員、利用者に発生し、11日間の休業実施。

収支

指定管理者収支（令和4年度）				市の収支			
計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3年度決算（前年度）	
項　目	金　額（円）	項　目	金　額（円）	項　目	金　額（円）	項　目	金　額（円）
収入				収入			
介護保険収入等	87,864,000	介護保険収入等	67,054,483	雑入	2,452,759	雑入	2,700,546
雑収入	199,000	雑収入	177,461				
障がい事業収入		障がい事業収入	0				
寄付金収入		寄付金収入	0				
経常経費補助金収入		経常経費補助金収入	664,430				
積立試算取崩収入		積立試算取崩収入					
計	88,063,000	計	67,896,374	計	2,452,759	計	2,700,546
支出				支出			
人件費	55,118,000	人件費	50,170,804				
事業費	27,232,000	事業費	26,341,607				
事務費	391,000	事務費	243,376				
負担金	2,691,000	負担金	2,659,309				
施設整備等支出	1,600,000	施設整備等支出	0				
退職金預け金	982,000	退職金預け金	461,895				
計	88,014,000	計	79,876,991	計	0	計	0
損益	49,000		△ 11,980,617	差引	2,452,759		2,700,546

2. 指定管理者及び（市施設所管課）による評価・・・別紙

3. 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和5年5月8日～19日
	調査対象	西山の里利用者
		利用者（介護者）へのアンケート用紙（連絡袋での送付回収）
調査結果	対象者67名　回収51名　回答76% (問1)ﾃﾞｲｻｰﾋﾞｽ一日のﾍﾟｰｽはあっていますか・・・大満足10件　満足16件　普通21件　やや不満0件　不満0件 (問2)食事の味付け・・・大満足8件　満足21件　普通15件　やや不満0件　不満0件 (問3)チャレンジについて・・・楽しい25件　普通16件　楽しくない0件 (問4)職員が身体、生活状況を理解しているか・・・大満足11件　満足26件　普通10件　やや不満1件　不満0件 ・利用者の生活状況や望む生活などを丁寧に聞き取り、通所介護計画に反映できるようさらに進めていく。 (問5)機能訓練を望みますか・・・望む20件　今のままでいい27件　必要ない0件	
利用者からの意見要望・苦情等	・レクについて・・・散歩、体を動かすことが好き、皆んなで歌を歌いたい、カラオケ、しりとりが好き。落語演芸。 ・充分、大変満足、これからもよろしくお願いします、職員が良くしてくれてありがたい。 ・感染対策は皆で気をつけていきたい。 ・マスク置き場が無かったりする。 ・コロナ禍で施設内の様子がわかりません、是非、施設の見学の機会を作って欲しい。 ・ユーチューブで施設の様子を上げて欲しい。 ・送迎の時間を変更、遅らせて欲しい。 ・食事が少ないとき、かたい物は無くして欲しい	

4. 指定管理者による自己評価

令和4年度の自己評価	・新型コロナウィルス感染症の陽性者が発生し、8月に3日間、11月に5日間、12月に3日間の休業及び検査を実施、感染拡大対応を実施した。介護・看護時の感染対策を強化継続中。 ・個別機能訓練では通信カラオケDAMシステムを活用し個々の生活目標毎に小グループ分けを行い、モニター画面を見ながら体操プログラムを中心に実施している。3月には移動レクリエーション、ボランティア受入を再開した。 ・現在のご利用者数、職員資格者数に合わせた介護報酬の変更を実施した。 ・収支改善に向けた、経営健全化検討会を立ち上げ、来年度から5か年の健全化計画を策定している。
今後の目標	1. 新型コロナウィルス5類移行後のウィズ、ポストコロナに向けた取り組みの工夫、再開。 2. 経営健全化、発展強化計画に沿った取り組み推進。 3. 自立支援、重度化防止のための機能訓練メニューの充実。 4. 職員間のコミュニケーションを図り、思いやりのあるサービス提供に努める。

5. 市（施設所管課）による総合評価

総合評価の基準

A（1．0）　41項目評価が72点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。

B（0．8）　41項目評価が58点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。

C（0．5）　41項目評価が45点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。

D（0．2）　アンケート調査、セルフモニタリングの方法自体に改善を必要とするところがある。

E（0．0）　アンケート調査等が実施されていないなどの基本的な問題がある。

新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、安全に配慮しつつ施設内通貨や通信カラオケDAMシステムを活用した機能訓練、レクリエーションなど試行錯誤して実施している。利用者の要望にきめ細かく対応し、半日利用や希望時間に合わせた送迎等サービスの質の向上に努めている。休業や体調不良による利用休止者および施設入所者（短期入所含む）が増えていること等の影響で利用者数が減少しており、減収となっている。
　経年劣化により、施設や設備の修繕箇所が増えているが、適切な管理が行えている。また、大規模修繕についても、計画的な実施ができるよう市と協議を進めている。

配点	評価
10	B
点数	8

合計点数
79.2

判断の基準	
80点以上	「優良」
65点以上80点未満	「良」
50点以上65点未満	「標準」
50点未満	「不可」※

※「不可」の場合は、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ります。
また、「優良」の場合は、施設所管課と制度主幹課で再確認作業を行うこととします。

判断結果
良

令和4年度　指定管理者モニタリング評価表

（別紙）

2. 指定管理者及び市（施設所管課）による評価**（デイサービスセンター西山の里）**

※施設の目的に沿って評価項目の追加・削除をすることができる。
※施設の目的に沿って評価項目の配点に重み付けを行うことができる。

評価項目			評価					評価に対する説明
大項目	中項目	小項目	配点	指定管理者	市			
				評価区分	評価区分	乗率	点数	
1 管理能力	適切な管理運営	市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理運営はされているか。	2	B	B	0.8	1.6	
		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	B	0.8	1.6	
	市民の平等利用	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	B	0.8	1.6	
		事業内容に偏りがあり、利用者が限られていることはないか。	2	B	B	0.8	1.6	
	適切な組織・体制	法に基づく職員体制や人員配置をしているか。	2	A	A	1.0	2.0	介護保険制度規定以上の職員を配置している。
		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	B	0.8	1.6	事業所長、統括、各セクション主任の連絡体制を確認し、報告・連絡・相談・決定の流れを徹底している。
		労働関係法令等を遵守した労務管理規定等を整備し、従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	職員研修・人材育成	職員研修や業務指導に関し、適切に実施されているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	安全対策・緊急時対応	事故や災害等の緊急時のマニュアルが整備され、連絡体制が確立しているか。	2	B	B	0.8	1.6	事業所、車両等へマニュアルの掲示ができている。
		利用者の安全確保に対する研修・訓練等を実施し、職員が内容を熟知しているか。	2	B	B	0.8	1.6	職員が事業所内外の研修、訓練に参加している。
		施錠・警備等の防犯体制は適切であるか。	2	B	B	0.8	1.6	休日、夜間は警備会社に委託して管理している。
	個人情報及び秘密の保護	個人情報及び職員が業務上知り得た秘密について、職員への指導の徹底と対策が講じられているか。	2	B	B	0.8	1.6	個人情報に関わる誓約書を職員が提出している。
	情報公開	協定書等に従い、情報を適切に管理し、公表できる体制が整っているか	2	B	B	0.8	1.6	
	経理及び事務処理等	専用の口座、経理帳簿や台帳を整備し、適切に経理事務が行われているか。	2	B	B	0.8	1.6	事業ごとの区分を設けて台帳を整備している。
		現金管理の方法は適切であるか。	2	B	B	0.8	1.6	
		業務日誌、各種報告書を適切に作成・整備し、遅延なく市に提出されているか。	2	B	C	0.5	1.0	日誌の作成は適正にされている。事故報告書の提出について失念が見られ、再度確認を行った。
	団体の経営状況	団体の経営状況は安定しているか。	2	B	C	0.5	1.0	コロナ禍で減収あり、事業規模の改善、利用者数の回復に向けた取り組みを図っている。
2 施設の運営	通所介護計画の作成	（通所介護計画作成）利用者の状況に応じた、機能訓練の目標、サービス内容を記載した通所介護計画を作成しているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	機能訓練	（機能訓練）利用者に応じた機能の改善、減退を防止するための訓練を実施しているか。	3	A	A	1.0	3.0	リハビリ専門職「理学療法士」「作業療法士」を配置している。通信システム等を活用し生活目標に応じた機能訓練を実施。
	食事サービス	（食事サービス）栄養ならびに利用者の状況に応じた食事提供しているか。	3	B	B	0.8	2.4	利用者の状況に合わせた食事の提供ができている。
	送迎サービス	（送迎サービス）必要に応じ利用者の送迎を行い、送迎車両の運行について適切に管理しているか。	3	B	B	0.8	2.4	スムーズな送迎ができている。
	入浴サービス	（入浴サービス）利用者に応じた入浴サービスを提供しているか。	3	B	B	0.8	2.4	
	生活指導及び介護相談	（生活指導及び介護相談）利用者の生活指導及び介護相談を適切に実施しているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	レクリエーション・行事等	（レクリエーション・行事等）利用者の状況に応じた、レクリエーションや行事を行っているか。	3	B	B	0.8	2.4	季節ごとのレクリエーション等サービス提供が単調にならないよう工夫している。移動レクリエーションやボランティア受け入れを再開した。
	施設の維持管理	仕様書等に基づき、清掃、警備、衛生の点検・管理が適切に行われているか。	2	B	B	0.8	1.6	外部委託により適切に管理されている。
		仕様書等に基づき、施設、設備の点検・管理が適切に行われているか。	2	B	B	0.8	1.6	年間を通して計画的に点検を実施している。
		利用に支障をきたすような状況を放置せず、適切に修繕が行われているか。	3	B	B	0.8	2.4	市と協議のうえ、必要箇所の修繕を実施している。
	再委託業務	再委託されている業務の範囲・理由等は適切であり、かつ委託先の業務を適切に管理しているか。	2	B	B	0.8	1.6	清掃、警備の業務を委託し、適切に管理している。
	連絡調整	施設からの連絡・報告は十分されているか。	2	B	B	0.8	1.6	市からの報告依頼には期限までに対応できている。
	備品の維持管理	備品台帳に基づき備品を適切に管理され、その機能が失われていないか。	2	B	B	0.8	1.6	
	利用状況	利用者数、稼働率が適正な水準であるか。	2	B	B	0.8	1.6	利用者数の減少により、大規模型Ⅰ（利用者数750人超/月）から通常規模に変更登録を行った。
	利用者へのサービス	利用者へのサービス向上に努めているか。	2	B	B	0.8	1.6	利用者の希望に合わせたサービス提供に努めている。
	従事者の対応	名札を着用しているか。言葉遣いや態度が丁寧であるか	2	B	B	0.8	1.6	
	要望・苦情等への対応	利用者アンケートが適切に実施されており、要望・苦情等に適切に対応しているか。	3	B	B	0.8	2.4	毎年実施。
	セルフモニタリング	セルフモニタリングが適切に行われ、改善に結びつける方策がとられているか。	2	B	C	0.5	1.0	従業者及び運営に関する点検項目を設定しセルフモニタリングを実施、改善につなげる方策を検討し実行されたい。
	環境への配慮	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	B	0.8	1.6	
	地域連携・地域貢献	地域の住民や関係団体等との連携に積極的に取り組んでいるか。	3	B	B	0.8	2.4	西山だよりを近隣へ配布し理解を深めていただいている。
		市内事業者の活用、市内の雇用など地域への貢献への配慮がされているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	自主事業	施設の設置目的に沿って自主事業を実施し、サービス水準の向上に寄与しているか。	2	B	B	0.8	1.6	パン作りは休止中。施設内通貨や通信システムを活用したレクリエーションなど独自サービスを提供している。
	経費節減・業務効率化	事業計画書に基づき、経費節減や業務効率化が実行されているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	収支・決算	予算に従い適切に執行されており、収支予算書と比較して収支状況が適切であるか。	2	B	B	0.8	1.6	
計			90				71.2	
							71.2	

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	（0．8）	協定書、仕様書、事業計画書等に基づき適切に実施されており、問題は見られない
C	（0．5）	協定書、仕様書、事業計画書等に基づき概ね適切に実施されていた。一部に不適切な部分が確認されたが、既に改善済みである。
D	（0．2）	協定書、仕様書、事業計画書等に基づき概ね適切に実施されていた。一部に不適切な部分が確認されたが、現在改善に向け対応中で、近日中に改善される見込みである。
E	（0．0）	不適切な部分が確認されたので改善を指示したが、未対応又は改善の見込みがなく、指定管理者の取消の処分を検討する必要がある。

合計
71.2