

# 指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

評価年度

令和2年度

## 1 基本情報

公の施設名	相模原市立古淵デイサービスセンター
指定管理者名	社会福祉法人 たけのうち福祉会
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
施設設置条例	相模原市立高齢者デイサービスセンター条例
施設の設置目的	在宅の介護を必要とする高齢者に対し、入浴、給食その他のサービスを提供することによって、心身機能の維持向上等を図るとともに、その家族の身体的及び精神的な負担を軽減し、もって高齢者の福祉の増進に関与するため。
施設概要	高齢者が自宅から通い、入浴、食事などの日常生活の世話や機能訓練を受けられる施設 所在地 相模原市南区古淵4-24-1 古淵住宅1階 構造 鉄骨鉄筋コンクリート構造 延床面積 504㎡
施設所管課	健康福祉局 地域包括ケア推進部 高齢・障害者福祉課

## 2 管理実績

項目（単位）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数合計（人）	5,501	5,251	4,920	4,382	4,148	4,760	
介護報酬等収入（円）			46,905,103	41,177,332	37,531,941	42,642,708	
利用者負担金等収入（円）			9,129,929	7,898,912	7,445,202	9,061,206	
収入総額（円）	50,870,953	67,627,941	56,479,846	49,381,331	45,685,461	53,623,541	
支出総額（円）			53,209,546	52,230,424	46,093,786	50,192,525	

## 3 成果指標の達成度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
C	<ul style="list-style-type: none"> <li>成果指標の達成度は81.9%であり、評価基準によりCと評価した。</li> <li>今年度より動画投稿サイトへのアップロードなど新規利用者確保のための広報活動に力を入れている点は評価できる。引き続き具体的な広報活動を検討していただきたい。</li> <li>令和元年度より利用率の実績値が右肩上がりに上昇していることは評価できる。新型コロナウイルス感染症対策を怠ることなく、さらなる利用者確保に向けた取組やサービスの充実を引き続き図っていただきたい。</li> </ul>

### 指標

指標名（単位）	利用率（%）
指標式と指標の説明	年間利用者数÷（1年間の営業日数×利用者定員数） ※利用者定員数に対する年間の利用割合

項目（単位：%）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
目標値	100.0	100.0	95.0	95.0	95.0	95.0	
実績値（利用率）	85.6	82.4	77.2	58.6	62.6	74.1	
達成度×1.05	85.6	82.4	85.3	64.8	69.2	81.9	

※制度上、定員制限があるため、実績値100%が最大値になります。実績値100%でも目標値95で割ると達成度は105%になり、評価基準上「A」評価となってしまいます。実績値100%の場合に「S」評価とするため、1.05を乗じ、達成度が110%になるように調整しています。

#### 4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
<b>A</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業の実施状況の達成度は116.7%であり、評価基準によりAと評価した。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症対策を行いながら、利用者の求めに応じて臨機応変に事業を行っていることは評価できる。</li> <li>・野菜作りについては、畑に出れない利用者も少しでも関わられるよう工夫をしていただきたい。</li> </ul>

#### 市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
-	-	-	

#### 企画提案事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
屋外歩行訓練	通年	外の駐車場や公園を歩く。利用者ごとに目標を立て、利用者一人ひとりに合った運動量にしている。 利用者全員が参加。	○
買い物歩行訓練	8月、10月	大型商業施設やコンビニエンスストアへ買い物に出かける。 しかし、今年度はコロナ禍である為、デイサービスセンター近くのコンビニエンスストアへ買い物に出かけた。社会的リハビリと楽しみながら歩行距離を延ばす目的で実施。 8月は3日間実施し15名、10月は3日間実施し20名が参加。	○
パン作り	9月、12月	敬老会やクリスマス会では、自分でパンを作りお持ち帰り頂きます。 9月に3日間実施し53名、12月に4日間実施し86名が参加。	○
野菜作り	通年	庭を耕し、季節の野菜を栽培。畑で作った大根から切干大根を作成。毎年栽培した梅でジュースづくりなども併せて行っている。毎日畑に出たい利用者が出ます。 利用者のうち約12名程度が参加。	○
敬老会	9月	職員と一緒にとった笑顔の写真や日常活動の様子を曜日ごとに動画を作成。動画に合わせて職員が心を込めて歌を歌う。日頃の感謝の気持ちを直接職員一人一人がお伝えする。職員が作ったプレゼントを渡しながら言葉をかけて回る。毎年恒例の園児との交流は感染対策として園児からビデオレターを受け取った。 4日間実施し53名が参加。	◎

#### 自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
社会貢献活動	2月	年1回、地域の皆様と東淵野辺デイサービスのご利用者と共同で支援バザーを行っている。古淵にあるイオンのパブリックスペースで実施。皆様の手作り作品が沢山集まり、売り上げは「中心子どもの家」の子ども達へ寄付。 作品の作成は利用者全員と地域の2団体が行き、当日は職員6名の他、地域の2団体が作業を行った。	◎

## 5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>C</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の満足度の達成度は89.9%であり、評価基準によりCと評価した。</li> <li>・昨年度モニタリングでの指摘事項であった「ご本人への配慮」が約10%上昇しており、評価できる。</li> <li>・「利用料金の説明」、「サービス計画書の説明」については、前回のモニタリングでも意見しているが、改善が見られない。早急に改善していただきたい。</li> <li>・「計画書の随時変更」については、大きく評価が下落している。早急に原因を究明し、改善していただきたい。</li> </ul>

### 利用者満足度調査

調査手法/サンプル数	公益社団法人かながわ福祉サービス振興会に委託した無記名アンケートを利用者に50部配布/回収は38部(回収率76%)。実績値(満足度)はアンケートによる事業所の総合評価点(実施日:令和3年1月18日)
目標値の基準	令和2年度に実施した本市の高齢者等実態調査における、デイサービスを含む居宅介護サービスへの満足度の設問に対する「満足」、「おおむね満足」の合計の割合

項目（単位：％）	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
目標値	77.0	89.8	89.8	89.8	89.8	89.1	
実績値（満足度）	77.8	84.9	84.5	78.1	79.4	80.1	
達成度	101.0	94.5	94.1	87.0	88.4	89.9	

### その他の取組

取組事項	時期	取組内容
アンケートBOX	通年	施設受付にアンケートBOXを設置し、利用者からの意見や要望を随時受け付けている。受け付けた内容は毎月確認し職員会議の議題として検討する。

## 6 施設の経営状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
S	・経営状況に特段の課題はなく、全体収支及び事業収支ともに収入が支出を上回っているため、評価基準によりSと評価した。

施設の収支概要		※直近3年間について記載			(千円)
項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
収入 (a)		49,381	45,629	53,624	
	介護報酬等	41,177	37,532	42,643	
	利用者負担金等	7,899	7,445	9,061	
	その他	305	652	1,920	
支出 (b)		50,350	45,764	50,193	
	人件費	41,296	35,962	39,034	
	事業費	6,332	5,742	6,691	
	事務費	2,722	3,948	4,271	
	その他	0	112	197	
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		-969	-135	3,431	
自主事業収入 (d)		0	0	0	
自主事業支出 (e)		0	0	0	
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)		0	0	0	
事業活動収支 【(c)+(f)】 (g)		-969	-135	3,431	
施設整備等収入 (h)		0	0	0	
施設整備等支出 (i)		0	0	0	
施設整備等収支 【(h)+(i)】 (j)		0	0	0	
その他収入 (k)		0	57	0	
その他支出 (l)		1,880	330	353	
その他収支 【(h)+(i)】 (m)		-1,880	-273	-353	
全体収支 【(g)+(j)+(m)】 (n)		-2,849	-408	3,079	
備考	▽前年度との比較 ・人件費支出は非常勤職員の配置増により増額 ・事務費支出(業務委託費)はグリスラップ清掃等により増額 ・その他支出(l)は退職給付引当資産支出等。 ▽コロナ対策事業補助金 ・県市コロナ対策事業補助金(県:1,092,000円、市:595,320円)は収入(その他)に含まれます。				
団体の財務状況	団体本体の経営状況について特段の問題はない。				

## 7 管理業務の履行状況

検査方法	市のチェックリストに基づき、指定管理者へのヒアリング及び現地確認により検査を実施	
実施時期	令和2年10月	
検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	
危機管理	適正に実施	
人員配置・地元活用	適正に実施	
現金管理	適正に実施	
会計・経理	適正に実施	
情報セキュリティ	適正に実施	
情報公開・個人情報保護	適正に実施	
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	
加点事由	具体的内容	

## 8 指定管理者の自己評価

約3年ほど利用者数が激減し赤字経営にまで落ち込んでいましたが、9月以降これまでにないほどの見学・契約が集中し職員体制もかなり厳しい状況になりました。コロナによる自宅待機生活が半年続いたことで認知症の進行とADLの低下、ご家族介護の限界が来たのではないかと考えています。継続しているHPのブログ更新や新聞、YouTube作成等の広報の効果もようやく出てきていると感じます。昨年に限りませんが毎年介護者の意見や要求が強くなってきていることを感じています。ご利用者への介護以上に精神的にも時間的にもその負担が増えてきていることで、相談員の本来の業務であるご利用者の為のカンファレンスや契約手続きのための訪問、記録等の時間が家族の傾聴の為の電話や手紙書き等が増えて手一杯になってきています。かなり細やかに各家庭ごとの個別対応をしていますが、はっきりと自分の考えを伝えてくる介護者の主張に悪い意味で振り回されないようにしつつ、改善できることは早急によりよく改善出来るように、管理者と相談員、正規職員が毎日話し合っています。

## 9 所管課意見

- ・利用者数が増加している点はおおいに評価できる。ブログの更新や新聞の発行、YouTubeの開設などによる効果と考えられるので、今後もセキュリティ対策をしながら積極的にアピールしていただきたい。
- ・緊急事態宣言解除後には利用者の求めに応じて、買い物歩行訓練を実施するなど、活動機能の低下防止を図っていることや、園児とビデオ交流するなど工夫が窺える。引き続き園児との交流は図っていただきたい。
- ・利用者満足度調査の回収率が76%と低いので、回収方法等の改善をしていただきたい。

## 10 選考委員会意見

- ・新型コロナウイルス感染症の影響の中、デイサービスの運営においては非常に苦労した1年だったと考えられる。その中で成果指標の達成度が10%以上上昇していることは大変評価できる。さらなる利用者確保に向けた取組やサービスの充実を引き続き図っていただきたい。
- ・買い物歩行訓練については、利用者の現金管理に注意していただきたい。
- ・利用者満足度調査において、サービスに関する評価は高い一方で、事務手続きに関する「サービスの説明」、「利用料金の説明」、「サービス計画書の説明」、「計画書の随時変更」の評価は低くなっている。今後も利用者を確保していくためには、丁寧な説明を心掛ける必要がある。早急に改善していただきたい。
- ・アンケートBOXへの意見や反映状況について次年度以降は報告いただきたい。
- ・地域包括ケアの推進を図る上でも、新型コロナウイルスの感染状況を踏まえた上で、ボランティア等の住民福祉活動による支援、交流活動を積極的に導入して下さい。
- ・新型コロナウイルス感染症がまだ終息をしない現在、高齢者施策の方々に感謝いたします。これからも利用者が楽しくサービスが利用できますようお願いいたします。

### 総合評価（自動判定）

**B**

(60/100)

