

## 2019年度 指定管理者導入施設評価表

施設名称	デイサービスセンターすえひろ		所管課(TEL)	高齢者福祉課 248-9020
所在地	須坂市大字須坂 1243 番地 1		設置年月	2003年2月
施設設置目的	在宅虚弱高齢者等に対し通所による福祉サービスを提供し、利用者の自立的生活援助、心身機能の維持向上、社会的孤独感の解消及び家族介護の負担軽減を図る。			
施設概要・設備	鉄筋コンクリート造、地上6階地下1階の1階部分一部、訓練室兼食堂・休養室・浴室・脱衣室・厨房・静養室・調理室・トイレ等			
指定管理者名(選定方式)	須坂市社会福祉協議会(公募しない)			
指定期間	2016年4月1日～2021年3月31日			
指定管理者の主な業務	介護保険法の規定による通所介護業務 (要介護者を居宅から施設まで送迎し、通所により機能維持・機能向上を目的とした機能訓練やレクリエーション、入浴や食事などの介護サービスを行う)			
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対前年比(%)
	月別実利用者数 ×12ヶ月(人)		1,119	89.4
	開所日数(日)		363	99.7
	利用件数(回)		8,874	91.0
	(特記事項) 月別利用数は、介護保険、予防、総合事業を合わせた人数			
指定管理者の 予算及び決算	項目	予算額(円)	決算額(円)	
	指定管理料	0	0	
	利用料収入	5,979,000	5,143,500	
	支出額合計	89,571,000	85,882,296	
	(特記事項) 利用料収入は利用者からの食費収入等			

2 市（担当課）による評価（評価は非常に良い◎、良い○、やや悪い△、悪い×の4段階です。）

協定書及び指定管理者の事業計画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・評価したものです。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。

項目	指 標	評価	評価に対する説明
管理状況	開館時間、休館日の運用	◎	条例に基づき運用されている。
	法令の遵守	◎	関係法令を遵守している。
	適正な人員配置	◎	適切に行われている。
	職員の労働環境確保	◎	適切に行われている。
	職員の研修・教育	◎	適切に行われている。
	文書・帳簿の管理保存	○	
	報告書等の提出	○	
	口座管理・経理	◎	適切に行われている。
	施設の使用許可・条件	○	
	備品の管理	○	
	清掃業務	◎	適切に行われている。
	環境への配慮	○	
危機管理対策	緊急事態の対応	◎	避難訓練等適切に行われている。
	安全への配慮	◎	利用者の事故防止等適切に行われている。
	個人情報の保護	◎	
	施設設備の保守管理	○	老朽化に伴い修理箇所が増加している。
	重要事項の報告・連絡・届出	○	
	保険の加入	◎	介護利用者賠償保険に加入している。
	管理物件に対する損害賠償等	○	介護保険に加入し備えている。
運営状況	施設利用状況	—	登録された定員による。
	自主事業実施状況	○	ふれあいサロンを実施している。
	地域との連携	○	
	その他取組み	○	利用者アンケートの実施
	管理に係る収支状況	○	
	自主事業に係る収支状況	○	
	サービス向上への取組み	◎	適切に行われている。
	PR等広報活動	○	
	苦情・要望への対応	○	第三者委員会において対応している。

### 3 利用者による評価

指定管理者が行なった利用者アンケートの結果及び、担当課に寄せられた利用者からの意見・要望等によるものです。

利用者アンケートの結果	実施時期	2020年1月25日～2月21日	
	調査対象	利用者	
	調査方法	アンケート	
	調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見・要望・苦情等	別紙のとおり		

### 4 指定管理者による自己評価

指定管理者自身による自己評価です。

2019年度の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・介護保険法に基づく施設運営を適正に実施している。</li> <li>・四季折々の行事に合わせ、楽しいイベントを企画し、利用者と共に実施することで楽しさと交流・生きがいを提供している。</li> <li>・季節に合せた変わり風呂を実施</li> <li>・快適な環境と充実した設備により、心地よい時間をお過ごしいただけるよう配慮している。</li> <li>・職員として研修等に随時参加し、利用者それぞれの個性と人格を尊重するよう、資質の向上に努めている。</li> </ul>
-------------	--

### 5 市（所管課）による総合評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・末広市営住宅の1階にデイサービスを併用しており、市営住宅に入居している高齢者に対する24時間緊急対応業務を社会福祉協議会のシルバーハウジング生活援助員に委託していることから、業務の円滑な執行を図るため、指定管理も社会福祉協議会に委託している。</li> <li>・快適な環境や充実した整備、様々な自主事業などにより、心地よい時間を過ごしていただけるよう配慮している。</li> <li>・他のデイサービスで受け入れがではない重度の要介護者の受け入れ先としての使命を果たしている。</li> <li>・社会福祉協議会の公共性・信頼性のもとに住み慣れた地域で安心して生活できる施設を目指している。</li> </ul>
---

## 利用満足度アンケート集計内容

集計日 2020年3月1日(日)

アンケート提出合計人数 71名 (1月登録者数99名) 回収率72%

アンケート期間 2020年1月25日(土)～2月21日(金)

### 性別

男性 21名 女性 50名

### 年代

50歳代 1名  
60歳代 2名  
70歳代 6名  
80歳代 32名  
90歳代 30名  
100歳代 0名

### 質問1

**施設・設備の充実** 満足54名 普通11名 不満足1名 未記入5名

- ・お風呂が良い。
- ・素晴らしい。
- ・何時も本当に良くして頂いているので利用日が楽しいです。
- ・施設等充実して安心しております。
- ・トイレの使用中は電灯が点灯し続け、使用していない時は消灯するように改善して欲しい。  
(解説：トイレの電灯が人を感知して点灯・消灯する機能となっており、身体機能が低下している高齢者は、排泄に時間が掛かる上、排泄中の動きも少ない為、感知機能がトイレ内に人が居ないと判断して消灯する)
- ・ホール入り口の扉は人の出入りの多い為冬場が寒い。扉を自動開閉装置付にして欲しい。
- ・トイレの増設をお願いしたいです。
- ・施設の中を見た事が無いので回答できない。(ご家族様の意見)

**職員の態度・言葉遣い** 満足60名 普通10名 不満足0名 未記入1名

- ・とてもいいです。
- ・優しく接して頂いています。
- ・優しく接して頂きありがたく思います。
- ・皆さん本当に優しく嬉しいです。
- ・何事にも良くやって頂けるから満足です。
- ・スタッフの皆様は親切で笑顔の素敵な方々で満足しており感謝しております。
- ・いつも本当にあたたかく見守って頂き感謝です。
- ・親切である。
- ・血圧を測りながら余計なおしゃべりをしている看護師を見かけます。

**施設の清潔さ** 満足60名 普通7名 不満足0名 未記入4名

- ・きれいです。
- ・トイレもお風呂も綺麗で有難いです。
- ・ベット等はいつも消毒して下さり安心して満足しております。
- ・施設の中を見た事が無いので回答できない。(ご家族様のご意見)

**安全対策** 満足 56名 普通 12名 不満足 0名 未記入 3名

- ・転ばないように皆さんが気を使ってくれます。
- ・皆さんとても気を使って下さるので嬉しいです。
- ・安心してお世話になっております。スタッフの皆様もお体に十分ご自愛なさいませ様に祈り申し上げます。
- ・施設の中を見た事が無いので回答できない。(ご家族様のご意見)

**総合的な満足度** とても満足 38名 まあまあ満足 26名 普通 3名  
少し不満 1名 とても不満 0名 未記入 3名

## 質問2 デイサービスセンターに望むこと、ほか自由にご意見をお書きください

- ・今後共よろしく願い致します。
- ・いつも親切にして頂いています。
- ・細やかな心遣いをしていただき安心して利用させていただいています。
- ・いつも喜んで行かせていただいて楽しい気持ちで帰って来ます。ありがとうございます。
- ・皆様丁寧に対応して下さり感謝しております。
- ・いつも送迎ありがとうございます。家にこもりがちのお仲間と共に楽しませていただいています。間違い探しや、塗り絵、頭の体操、歌を唄ったりとても楽しいです。これからもよろしく願います。
- ・いつもお世話になっております。母も毎日行きたいと申しております。
- ・とても気配りいただきありがとうございます。
- ・できれば施設での本人の様子を1週間に1回でも良いので聞かせていただけるとうれいす。
- ・身体の状態に気が付き知らせて貰えるので助かっています。
- ・仕事をしているので送迎時留守にしている事がほとんどですがいつも優しく丁寧にやっていただきありがとうございます。
- ・感謝の気持ちで一杯です。よろしく願います。
- ・すえひろに行ってしばらくしてから3人の方(ご利用者様)に意地悪されましたが職員の人に助けてもらいました。いろいろな人(ご利用者様の中にも)がいるのが分かりました。
- ・もっと声を出して歌を唄って楽しみたい。
- ・社交的な挨拶、応対、介護など気を使って下さっており満足と感謝をしております。
- ・いつも楽しく使っています。これからもよろしく願い申し上げます。
- ・今のままで良いと思います。
- ・良くやっていただいて感謝です。
- ・職員の方は良く面倒見てくれていますが、もう少し会話をしてもらえれば有難いです。
- ・所長様はじめ職員の皆様に大変良きご指導をいただき、元気に過ごさせていただいております。ありがとうございます。
- ・身体が上手く動かず、また本人も動く事を嫌がります。気持ちを顔や態度に表す事が多く申し訳無く思っています。また排便の方も決まった時間にできる訳でも無く、大変迷惑を掛けています。どうかよろしく願います。利用している間はホットします。
- ・他の年寄り(介護認定外の高齢者(事業対象者は利用可能))も沢山利用できるようなれば良いと思います。
- ・職員の皆さん本当に良い人ばかりでうれしい。
- ・玄関の照明がもっと明るい方が気分も良いと思います。
- ・玄関の腰を下ろすところが私には低く過ぎます。身長により難しいところですね。
- ・親族に建物見学会を催したらどうか。
- ・機会があったら皆さんが居る時に見学等で何をやっているのか見たい気がします。本人は余りのり気では無い事ばかり言っています。