

平成30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	平成15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	平成28年4月1日～令和3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)	1,200	1,251	103
	開所日数(日)	362	362	100
	利用件数(回)	9,360	9,754	103
	(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	5,871,000	5,659,230	
	支出額合計	88,948,000	82,216,908	
	(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	平成 31 年 1 月～2 月	
	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。

平成 30 年度の自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険法に基づく施設運営を適正に実施している。 ・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。 ・季節に合せた変わり風呂を実施 ・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。 ・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。
---------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5 市（所管課）による総合評価

<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。

利用満足度アンケート集計内容

集計日 平成31年3月6日(水)

アンケート提出合計人数 69名 (1月登録者数117名) 回収率59%

アンケート期間 平成31年1月28日(月)~2月22日(金)

性別

男性 25名
女性 44名

年代

40歳代 1名
60歳代 0名
70歳代 8名
80歳代 30名
90歳代 30名
100歳代 0名

質問1

施設・設備の充実 満足51名 普通16名 不満足0名 未記入2名

- ・年のせいで出掛ける所が無くなったので良い所だと思う。
- ・いつも丁寧に対応して頂き感謝しています。
- ・お風呂に入る事ができて助かっています。
- ・とても良いです。
- ・風呂上がりの時の座る場所は2人掛け位が良いと思う。
- ・手洗いの水道が少ない。
- ・昼食後に休む時、ちょっと寒いので出来たら電気毛布が欲しい。
- ・施設の様子を見ていない為分かりません。

職員の態度・言葉遣い 満足53名 普通16名 不満足0名 未記入0名

- ・皆さん親切です。
- ・丁寧な言葉遣いです。
- ・いつも親切に声を掛けて下さりありがたく思います。
- ・皆さん良くしてくれます。
- ・職員の方にはとても親切に良くして頂いています。
- ・とても小さな事にも気を使って下さいます。
- ・いつも優しく接してくれるのでありがたいです。
- ・気持ちが良いです。
- ・スタッフの方々がご親切にして下さり、喜んで感謝しております。今後ともよろしくお願ひします。
- ・職員によって違いがあります。

- ・いろいろな方がいるなど感じる事がたまにあります。
- ・荷物をポーンと投げる姿を見た時は「ちょっと・・・」と思いました。
- ・1か月も会えなくて、新年の挨拶ができない職員もいて寂しかった。(週1回のご利用者様です)

施設の清潔さ 満足49名 普通18名 不満足0名 未記入2名

- ・毛布やシーツがきれいで良く休めます。
- ・綺麗にされています。
- ・良いです。
- ・施設の中を見た事が無いのでわかりません。
- ・施設の中の事はわかりません。

安全対策 満足48名 普通18名 不満足1名 未記入2名

- ・何時も良くして頂き休まずに行くつもりです。
- ・良いです。
- ・運転手さんの運転も優しくしてくれます。
- ・利用者一人ひとりをきちんと見ていない様に見受けられる。
- ・施設の中を見た事が無いのでわかりません。

総合的な満足度 とても満足39名 まあまあ満足16名 普通11名 少し
不満足1名 とても不満0名 未記入2名

質問2 ディ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

- ・朝の挨拶の時間を決めて下さい。
- ・お迎えの時に玄関を開けて大声で名前を呼んで頂ければ嬉しいです。今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・背中力は入れて洗って欲しい。
- ・大勢の方がいる時に畳で寝る方が大体決まっているように思います。座布団が1枚欲しいです。車椅子の方は仕方が有りませんが、歩ける方でいつも同じベットで寝ている方が居ます。公平にして欲しいです。
- ・職員の名前が分からない。
- ・送迎時の対応が職員によって違いすぎる。
- ・帰りの送迎の順番をたまには変えて欲しい。
- ・お茶をもう少し濃くして欲しい。
- ・浴槽の端やトイレ・洗面所の淵に汚れがたまっている事が時々ある。
- ・帰りの送迎車の冷暖房をもう少し快適にして欲しい。
- ・冬場は寒いのでホール入口の引き戸の開閉をきちんとして欲しい。
- ・いつもありがとうございます。
- ・ケガも無く安全な対応で感謝しております。
- ・細やかかつ丁寧に対応して頂き感謝しております。今後ともよろしくお願ひ致します。
- ・よくやって頂いております。ありがとうございます。

- ・ 血圧の事で色々とお世話になっていますがよろしくお願ひ致します。
- ・ 職員の皆様に良く気配りして頂いて楽しい生活をさせて頂きありがとうございます。
- ・ 送迎して下さいる職員の方々が明るく来て下さると母も元気を出して行きます。お風呂も家では入らずに済んで助かっています。お手数を掛ける事が多くなると思いますがよろしくお願ひします。
- ・ 行く事を楽しみにしています。一度も行きたくないと言った事は有りません。ありがたく思ひます。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・ おばあちゃんは高齢です。よろしくお願ひ致します。
- ・ 全てディの皆様にお願ひし助けて頂き本当にありがたく思ひます。これからも宜しくお願ひします。
- ・ いつもお世話になりましてありがとうございます。季節や年間の暦に合わせて行事をして下さり「今日は〇〇があった…」等と嬉しそうに帰って来ます。充実した日々を過ごせて感謝しています。長く利用できるといいと思っております。これからもよろしくお願ひ致します。
- ・ 親身になってとても良くして頂きありがたいです。
- ・ 何時も親切にして頂き本当に有難う御座います。これからもよろしくお願ひします。
- ・ いつもありがとうございます。スタッフさんがいつも努力されて頑張っていて下さっているのて感謝しています。
- ・ いろいろ迷惑を掛ける事も有りますからよろしくお願ひします。
- ・ 職員さんには「とても良くしてもらって」といつも母は言っております。ありがとうございます。
- ・ 寸暇の余裕も無く介護に当たられる姿はご苦勞様です。皆様の献身的なご努力に感謝しております。
- ・ 入浴出来る事が一番ありがたいです。
- ・ 特に何も無く現状のままて頑張っていて行きたいので宜しくお願ひ致します。
- ・ 玄関までお迎えに来てくれたり、ホール内は歩行器を使えたり、食事も私の為て特別メニューにしてくれたりと色々考えて頂き嬉しいです。
- ・ いつもお世話様です。
- ・ 新年会の子供太鼓（新年会の余興）を1年に1回では無くても何回も見たいです。敬老会の時も見たいです。