

平成29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	在宅虚弱老人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ため			
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～平成33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、入浴や食事介護などのサービスを行う)			
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)	—	1,212	98
	開所日数(日)	—	362	100
	利用件数(回)	—	9,392	93
	(特記事項)			
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	5,955,000	5,377,650	
	支出額合計	90,319,000	84,279,403	
	(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 30 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 29 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30年3月7日(水)

アンケート提出合計人数 75名 (1月登録者数101名) 回収率74%

アンケート期間 平成30年1月29日(月)～2月23日(金)

性別	男性	14名
	女性	61名
年代	40歳代	1名
	60歳代	2名
	70歳代	10名
	80歳代	42名
	90歳代	19名
	100歳代	1名

質問1

施設・設備の充実 満足53名 普通20名 不満足1名 未記入1名

- ・施設内の事は中に入っていないので分かりません。
- ・家族なので充実度はわかりません。(利用者本人ではないので)
- ・私は1人暮らしですのでデイサービスが待ち遠しいです。
- ・トイレの箇所多く風呂も大きくて良い。
- ・中を見たことがないので分かりません。
- ・本人が満足と言っています。

質問2

職員の態度・言葉遣い 満足53名 普通21名 不満足0名 未記入1名

- ・いつも笑顔で接して頂きありがたく思います。
- ・常に親切に対応して下さいます。グチも聞いて下さりストレス解消になります。
- ・皆様に大変親切にして頂いています。耳がとおいので大きな声でお願いします。
- ・たまに雑な言葉遣いの方がいらっしゃいます。(父の話より)
- ・とてもやさしい。
- ・細かいところまで気を遣って頂き嬉しく思っています。
- ・お迎え時の気遣いが朝から気持ちが良い。
- ・とても親切にして頂きありがたいです。
- ・何時変わらない、職員全員心ひとつで手を差し伸べてくれます。
- ・皆さん本当に良くして頂いて嬉しいです。
- ・やさしく話しをして頂いたのしく通わせて頂いています。
- ・たまのユーモアがありおもしろい。
- ・送迎のときいつも気持ちよく来て対応して下さり感謝です。
- ・良くして頂いていますが若干気になる方がいる様です。

- ・大変利用者に丁寧である。
- ・とてもやさしい。
- ・送迎時、職員、名札を付けて頂ければ良いと思います。
- ・電話連絡をするとき丁寧に対応してくれる。
- ・本人が満足と言っています。

質問3

施設の清潔さ 満足51名 普通20名 不満足0名 未記入4名

- ・一番大事だと思います。これからも心掛けてください。
- ・施設内に入った事がなく良く分かりません。(本人は良くわからないそうです)
- ・マイクでは聞き取れないので、拡声器を使ったらどうか。
- ・清潔です。
- ・消毒的に掃除してるのを見てます。
- ・毛布、シーツ、枕カバー清潔で気持ちが良い。
- ・わかりません。家での食事の時、手で食べていることがあります。(箸ではさみにくいもの、えび等)
- ・本人が満足と言っています。

質問4

安全対策 満足49名 普通22名 不満足0名 未記入4名

- ・車イス使用の為、今後も安全・見守りお願いします。
- ・午前中はいつもの場所を変えないで欲しい。
- ・何時も目を離さず守ってくれています。
- ・これはよく分かりません。
- ・職員の方が皆さん親切で感謝しています。
- ・椅子の高さも良いので楽座できる。
- ・本人が満足と言っています。

総合的な満足度 とても満足38名 まあまあ満足21名 普通13名 少し不満足1名 とても不満0名 未記入2名

質問2のご意見

- ・風呂の温度が低い感じ。止め湯が汚れているよう。
- ・いつも親切に声をかけて頂き、本人も家族もたいへんありがたく思っております。毎回行かせていただく事を楽しみにしており、うれしく思っております。これからもよろしくお願ひします。
- ・よくやってもらっています。
- ・今後も宜しく申し上げます。
- ・自分の事は何もできません。本人は喜んで行きますので嬉しく思います。時には暴言を吐いたりしますがお許し下さい。なるべく話しかけて頂けるとありがたいです。よろしくお願ひ致します。
- ・休みの日は寝ている事が多い。週3日のデイサービスは良い気分転換そして風呂に入り身体の清潔が保てるので助かっています。(私のイライラも少しは解消されます)

- ・出来れば前立腺の検査もやってほしい。
- ・出来るものならば、帰りの時間をできるだけ決まった時間に出来たら助かります。(4時30分とか5時とか)
- ・父はいつも「皆さん親切にして下さる」と言っています。デイサービスを使わせて頂いているので、元気でいられるのだと思います。今後とも宜しくお願い致します。
- ・とても皆さまに親切にしています。
- ・今後ともどうぞよろしくお願い致します。
- ・職員の方皆親切で時々涙が出るほど嬉しいです。どうぞこれからもよろしく。
- ・今後ともよろしくお願い致します。
- ・今のままで良いと思います。
- ・特養行きと思われる人も見えますが、職員の方々、ほんとにご苦労様です。食事や催しいろいろ気を遣って頂いて有難う。
- ・今のままで満足しています。(他の施設へ行ったことはありませんので)
- ・自宅に近くて安心です。
- ・「すえひろ通信」編集も上手、いろいろのことよくわかりありがたい。(見るのたのしみ)
- ・色々な行事が行われていてとても楽しみにしています。これからも続けて下さい。いつもありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。
- ・これからも今まで通りよろしくお願い致します。何時も感謝しています。
- ・よくやって頂き嬉しいです。
- ・職員の皆さんと、皆さんとお話でき、木曜日1日を楽しみにしています。唯一の楽しみです。生きがいです。よろしくお願い致します。
- ・いつもお世話様です。これからもよろしくお願い致します。適度に運動も引続きご指導下さい。
- ・年老いた母はデイサービスへ行く事を楽しみにしています。優しく暖かく接していただいているからだと思います。いつもありがたく感謝しています。宜しく致します。
- ・いつも優しく声をかけてくださりありがとうございます。色々気付いた事を連絡帳に書いて下さり助かります。
- ・親切的な扱いで結構です。
- ・ありがとうございます。これからもお願いします。
- ・スタッフの皆さま親切に頂き、私も楽しく利用させて頂いており感謝致しております。又今後共よろしくお願い致します。
- ・いつもお世話様です。よろしくお願い致します。
- ・「お風呂がとても気持ちが良い」と喜んでデイに行く日を楽しみにしています。
- ・いつも良くお世話をして頂き感謝しています。ありがとうございます。時々、必要外の品物を持っていく事があり申し訳ありません。
- ・送迎時、ドライバーさんか介護職員、必ず慣れた方と二人一組にして下さい。(二人とも初めてだと上手にやってくれない)
- ・利用者様送迎時に父が歩いていたら直に連絡を下さい。
- ・今のままで大丈夫です。自分で動いているのでこのまま続けたいと思います。
- ・献立表があったら良い。
- ・誕生日のお祝いをしていただきありがとうございました。これからもよろしくお願い致します。