

H30年度 指定管理者導入施設 管理運営評価シート

1 評価対象施設の概要

施設名称	生駒市デイサービスセンター 寿楽				
所在地	生駒市有里町95番地2				
指定管理者名	社会福祉法人 宝山寺福祉事業団	指定期間	開始日	平成 28 年 4 月 1 日	
利用料金制適用区分	利用料金制		終了日	令和 3 年 3 月 31 日	
選定方法	公募	評価実施年	指定期間 5 年のうち 3 年目		
設置目的	老人に対し、その心身の健康の保持及び生活の安定のため老人福祉法（昭和38年法律第133号）第15条第2項の規定により、本市に老人デイサービスセンターを設置				
主な実施事業等	入浴、食事の提供、機能訓練、介護方法の指導等を行う事業その他市長が必要と認める事業。				

2 利用実績

利用区分等	単位	予定(計画・目標)	利用実績	対前年度比	増減の理由等
要支援者・要介護者	人	7100	7124	101.1%	利用回数の増加

3 事業収支

		事業計画	事業報告(実績)	(参考)前年度実績
収入計	A	80,262,000	75,860,661	76,421,244
指定管理料				
利用料金収入	C	74,218,000	74,804,032	75,237,884
自主事業収入				
その他		6,044,000	1,056,629	1,183,360
支出計	B	80,879,000	77,578,909	79,363,675
指定事業費		80,879,000	77,578,909	79,363,675
うち人件費	D	58,823,000	58,627,534	59,448,224
うち再委託料	E			
自主事業費				
事業収支	A-B	-617,000	-1,718,248	-2,942,431
利用料金比率	C/A	0.924696619	0.98607145	0.985
人件費比率	D/B	0.727296332	0.755714855	0.749
再委託費比率	E/B			
補足説明(必要に応じて記入)				

※人件費(D)及び再委託料(E)は主な支出内訳のため、DとEの合計額が指定事業費にはなりません。

4 利用者の意見把握状況

利用者の意見把握の実施の有無	有	実施方法	利用者アンケート・意見箱の設置・その他()
実施結果	意見内容等		対応実績等
	別紙参照		利用者の些細なニーズにもこたえるようにしている。(買い物等)

5 管理運営状況評価

施設の設置目的の達成（有効性）	
施設の目的や特性等に合致した管理運営（事業計画に則った管理運営、施設の有効活用による設置目的の達成等）	
指定管理者による自己評価	各法令の目的に沿った事業運営を実施、また当年の事業計画にも沿って事業運営を行っている。
市の評価	研修等により職員の能力向上に努めていただいております、多様化する利用者のニーズに対応した介護サービスの提供に取り組んでいただいております。
市民の平等な利用の確保（平等な利用への配慮、公平で適切な利用者の決定等）	
指定管理者による自己評価	ケアマネから依頼のあった高齢者については、定員超過やハード的・医療的ケアにおいて困難な場合を除き利用してもらっている。
市の評価	介護保険制度及び市条例を遵守し、市民の平等な利用の確保に努めていただいております。
利用者の満足度（利用者の意見把握結果による満足度の状況、意見等に対する取組状況、苦情等に対する対応等）	
指定管理者による自己評価	利用者を意識したケアの提供を意識し、ニーズ把握に努め、個々の職員で判断できることは、すぐに対応するように心がけている。苦情については、都度説明し、謝罪を行っている。
市の評価	利用者の満足度向上に向けて職員の意識を高め、丁寧な対応を心がけ、利用者の立場に立った運営に努めていただいております。また、苦情に対しても迅速な対応を行っていただいております。
経費の縮減等の効果（効率性）	
経費の縮減等（経費縮減の具体的な取組、効果等）	
指定管理者による自己評価	光熱水費等の使用量は、前年比較できるグラフを作成し、削減・維持に努めるようにしている。設備・機器等の経年劣化のため、取替え・修理修繕の費用が、増額してきているように感じる。
市の評価	生駒市環境マネジメントシステムに基づき、数値データを活用した光熱水費削減に取り組んでいただいております。経年劣化してきている設備の適切な管理に努め、不具合等に関する市への連絡も適時いただいております。
収入の増加（収入増加の具体的な取組、効果等）	
指定管理者による自己評価	定期的な居宅支援事業所への訪問を継続し、事業所のアピールを続けている。また、ケアマネジャーへの報告・連絡を強化している。結果として、利用者の微増に転じている。
市の評価	細やかな利用者への対応と事業所に関する広報活動により利用者の獲得に取り組まれている。また、ケアマネジャーとの密な連携により利用者ニーズへの速やかな介護サービスの提供につながっている。
適正な施設の管理運営（適正性）	
施設の管理運営の状況（適正な人員配置、従業員の能力・資質向上、広報活動、環境行動の取組状況、地域との連携等）	
指定管理者による自己評価	人員配置については、基準以上の職員を配置している。法人内外の研修に参加し、スキルアップにも努めている。事業所内では、秋祭りを開催し、地域交流を図っている。また、法人主催の市民講座への職員派遣や法人研究発表会ではポスター発表などを行っている。
市の評価	積極的に職員の能力向上を図り、運営に配慮した人員配置に努めていただいております。看護師の確保によりターミナル期の介護、胃瘻、インシュリン注射等に対応いただいております。地域住民とも、秋祭り開催等、交流等の活動により連携を大切にされている。また、法人本体と密に連携し運営されている。
自主事業の取組（施設の有効活用による市民サービスの向上への効果等）	
指定管理者による自己評価	
市の評価	
安全管理、危機管理体制等（個人情報保護、事故発生時の対応、危機管理体制等）	
指定管理者による自己評価	年2回の防災訓練を実施している。個人情報に関しては、法人の指針を周知徹底している。隔年で生駒消防署の協力を得て、救急救命講習を実施している。利用者に万一の事故が起きた場合、些細な事故・ケガであっても、家族・ケアマネジャーへの連絡を徹底し、程度によっては、医療機関への受診を行っている。
市の評価	「防災訓練及び救急救命講習の実施」及び「事故発生時の連絡体制の徹底」により、安全管理・危機管理体制を整備いただいております。また、個人情報保護等情報管理についても適切に取り組んでいただいております。

サービスの安定的な提供（安定性）	
事業収支（自主事業を含む）の状況（事業収支の妥当性、安定的な事業継続等）	
指定管理者による自己評価	前年度比で、利用者数は微増したが、報酬改定により減収となった。当法人の事業規模からして、事業継続は可能だと思っている。
市の評価	介護報酬の改定による減収等、経済的にデイサービス事業運営が厳しい状況となってきているが、利用者の増加に取り組むなど努力していただいている。

6 指定管理者の財務の状況

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
資産	6,167,021,704	6,223,285,746	6,307,160,673
流動資産	816,808,341	903,459,290	990,597,664
固定資産	5,350,213,363	5,319,826,456	5,316,563,009
負債	252,953,484	544,395,018	576,853,152
流動負債	239,997,034	325,182,311	387,677,772
固定負債	228,956,450	219,212,707	189,175,380
純資産	5,698,068,220	5,678,890,728	5,730,307,521
基本金	778,885,360	778,885,360	778,885,360
事業活動収入	3,292,603,216	3,390,553,198	3,468,383,619
経常収支差額	37,522,893	70,286,212	139,691,188

7 指定管理者の経営状況（財務・資産関係指標）

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
負債比率 (流動負債+固定負債)/純資産×100	8.2%	9.6%	10.1%
固定比率 固定資産/純資産×100	93.9%	93.7%	92.8%
流動比率 流動資産/流動負債×100	340.3%	277.8%	255.5%
固定長期適合率 固定資産/(純資産+固定負債)×100	90.3%	90.2%	89.8%
総資産回転率 売上高/資産×100	53.4%	54.5%	55.0%
総資産経常利益率 経常利益/資産×100	0.6%	1.1%	2.2%

8 総合評価等（今後の業務改善に向けた考え方）

指定管理者による自己評価	居宅支援事業所への訪問、各ケアマネジャーや家族との連絡等の強化を継続している中で、利用者数は微増した。今後もこれらの取り組みは継続しながら、提供しているサービスが地域の高齢者の生活を支えていることを意識することが、今以上に必要だと感じている。ADLが重度化する中で、寿楽のハード的な現状では、今後困難になるように思えるため、法人内事業所と連携をしながら、在宅高齢者を支えていきたいと思っている。また、設備機器の対応年数が経過している設備機器もあるため、修理修繕が困難になってくると思われる。
市の評価	より良いサービスの提供に向け、職員の能力向上や、居宅支援事業所への訪問や、ケアマネジャーとの連携、利用者ニーズの把握に努めていただいている。引き続き、高齢者の生活を細やかに支えていただける施設として管理運営にご尽力ください。また、老朽化しつつある施設の改修については情報共有を図り、対応させていただきたい。

利用者 アンケート結果

配布枚数 … 52

回答数…40

回収率…76.9%

回答者

利用者…16 配偶者…3 実子…14 実子の配偶者…5 その他…1 無回答…1

要介護度

要支援 1…3 要支援 2…8 無回答 …1

要介護 1…3 要介護 2…10 要介護 3…8 要介護 4…5 要介護 5…2

性別

女性…33 男性…6 無回答…1

① ほぼすべてのご利用者様に、送迎介助を実施しておりますが、送迎時の対応についてお伺いします。

(ア) 報告内容について

満足…33 やや満足…0 普通…7 やや不満…0 不満…0 無回答…0

(イ) 送迎方法・介助方法について

満足…30 やや満足…2 普通…5 やや不満…1 不満…0 無回答…2

(ウ) 送迎の職員の対応について

満足…32 やや満足…4 普通…2 やや不満…1 不満…0 無回答…1

【ご意見・ご要望】

◇ 職員の対応が気になる介護人は、病人、普通の人と同じ言葉、便、行動指示は、本人は、難解で苦痛。付添いの時、夫々の留意事項を認識して行動して欲しい。

◇ 送迎の方がすごく優しくしてくださるし、お声かけもしてくださるので、楽しみにしております。

◇ いつも優しく接していただきありがとうございます。

◇ いつも感謝しております。優しい方ばかりでありがたい気持ちで一杯です。

◇ お迎え時間、大体決まっていますが、偶に 10~15 分早いことがあり、着替え中だったり、準備ができていない時にすごく慌てて、利用者共々に辛いです。大体同じぐらいの時間が、助かります。なぜか、準備が早く出来たときは、お迎えが遅く、アクシデントで準備が遅くなった時に限り早いお迎えとなります。

◇ 一部職員に対して不満。外に対して満足。

◇ 雨の日、送っていただき、ありがとうございます。

② 入浴は、午前中に入浴をしていただいておりますが、そのことについてお伺いします。

(ア) 入浴時間について

満足…29 やや満足…2 普通…5 やや不満…0 不満…0 無回答…4

(イ) 入浴方法・入浴介助・入浴の順番について

満足…24 やや満足…5 普通…5 やや不満…0 不満…0 無回答…6

(ウ) 入浴時、職員の対応について (声かけやプライバシーの配慮など)

満足…24 やや満足…4 普通…5 やや不満…0 不満…0 無回答…7

【ご意見・ご要望】

◇ 手帳の記の事項から。

◇ 本人が、とても感謝しております。

- ◇ 寿楽より他のセンターを利用したことがないので、満足度が分かりませんので3（普通）にしました。
- ◇ シャンプーの時、もう少し念入りにすすいでほしい。
- ◇ 本人なにも話さないなので、わかりません。
- ◇ 入浴の時間・方法・対応は、全く知らないですが、不満を感じたことはありません。
- ◇ フェイスタオル2枚持参していますが、いつも一枚しか使用されていません。入浴中に体を洗ったり、顔を拭くタオルは、他の方と共用されているのでしょうか？一枚は、入浴後のベンチに敷いて着替えているそうです。
- ◇ 入浴の見学をしたことがないが、安全に入浴させてもらっていることに感謝いたします。

③ 排泄介助について、お伺いします。

(ア) 排泄介助方法について

満足…15 やや満足…1 普通…1 やや不満…0 不満…0 無回答…23 (含む介助なし)

(イ) 排泄介助時の職員の対応について (声かけやプライバシーの配慮など)

満足…16 やや満足…1 普通…1 やや不満…0 不満…0 無回答…22 (含む介助なし)

【ご意見・ご要望】

- ◇ 不明。
- ◇ 本人なにも話さないなので、わかりません。
- ◇ 入浴と同じで、していただいていることに不満はありません。

④ 利用していただいたときのバイタル (血圧など) 等を手帳に記載をさせていただいております。また、状態の変化のある時や相談をさせていただく時には、電話等で連絡をさせていただくように努めております。手帳の記載方法や連絡・相談をさせていただく時のことについて、お伺いします。

(ア) 手帳の記載について

満足…34 やや満足…2 普通…3 やや不満…0 不満…0 無回答…1

(イ) 連絡・相談について (説明の分かりやすさなど)

満足…36 やや満足…1 普通…1 やや不満…0 不満…0 無回答…2

【ご意見・ご要望】

- ◇

⑤ 現在、ゲームや手作業、カラオケなど2~3パターンのレクリエーションを選択していただく方式にしております。また、午前中には、脳トレしていただいたり、運動機器を使用していただいたりしております。そのことについてお伺いします。

(ア) 午後からのレクリエーションについて

満足…24 やや満足…4 普通…8 やや不満…0 不満…0 無回答…4

(イ) 脳トレについて

満足…27 やや満足…2 普通…6 やや不満…0 不満…0 無回答…5

(ウ) 午前中の過ごし方について

満足…24 やや満足…4 普通…6 やや不満…0 不満…0 無回答…6

【ご意見・ご要望】

- ◇ 短期間なので、不明。
- ◇ 利用者が飽きないように色々と工夫をして、午後のレクリエーションを楽しく過ごせるように努力していただけることに頭が下がります。感謝いたします。

◇ 家族が、毎日の手帳を見てすべて満足しております。

⑥ 寿楽では、季節感を味わっていただく外出や季節に応じた行事を実施しております。そのことについてお伺いします。

(ア) 外出について

満足…31 やや満足…3 普通…4 やや不満…0 不満…0 無回答…2

(イ) 行事について

満足…28 やや満足…2 普通…3 やや不満…0 不満…0 無回答…7

【ご意見・ご要望】

◇ 不明。

◇ なかなか外出することがないので、寿楽でのお友達の方と一緒に行かせてもらえるのは、ありがたいです。

◇ ショートステイの日程と重なっているのでしょうか。あまり外出の機会に、恵まれてないようです。

◇ 本人も楽しんで、行きたい場所の時は、他のデイサービスを休んでまで参加させていただくぐらいです。

◇ 普段なかなか外に出ることがないため、デイでの外出や行事をととても楽しみにしています。これからはどんどん外に出て、よい刺激になればと、思っています。

◇ 本人はどこも行きたくないと、言っておりますが、寿楽からの外出は喜んでいるようです。本人は、何も言いませんが、スタッフの皆さんからお聞きして、満足しております。

◇ 家では、十分なことが、なかなかできないので、利用者本人は、喜んでおります。

◇ 先日は、竹林寺へ、梅を観に連れて行っていただき、お友達と写真も撮っていただき大変喜んでおります。出来れば、出発前に防寒具（帽子・マフラー・マスク等）、声をかけていただければと思います。

◇ 利用日でない日の外出・行事等、残念な時があります。

◇ 帰宅すると、本人は、外出したことは忘れていますが、気持ちも晴れていると、思っています。

⑦ 5名程度で実施する体操（筋力低下予防体操）や個別機能訓練（ご希望者のみ）、運動機器（簡単な物）の使用などを実施し、機能訓練も実施をしております。そのことについてお伺いします。

(ア) 筋力低下予防体操について

満足…28 やや満足…4 普通…5 やや不満…0 不満…1 無回答…2

(イ) 個別機能訓練について

満足…23 やや満足…4 普通…4 やや不満…0 不満…1 無回答…8

(ウ) 運動機器について

満足…24 やや満足…4 普通…3 やや不満…0 不満…0 無回答…9

【ご意見・ご要望】

◇ 家では、全く運動や動くことも自分では好まず、全くしないので、現状維持を何とか保っているのは、体操や訓練のおかげだと、思っておりますので、よろしくお願ひいたします。

◇ お尻周りの筋肉が衰えてきているので、肛門の筋肉を少し鍛えられればと、思います。

⑧ 血圧測定や処置を看護職員により実施しております。そのことについてお伺いします。

(ア) 血圧測定や処置の対応について

満足…33 やや満足…1 普通…3 やや不満…0 不満…0 無回答…3

(イ) 職員の対応について

満足…33 やや満足…0 普通…3 やや不満…0 不満…0 無回答…5

【ご意見・ご要望】

◇ 分かりやすいです。

◇ 測定は、手帳見て今日も良かったのだと、思っております。スタッフさんの対応はわかりません。

⑨ 毎月、季刊誌の発行や日々の献立などを皆様にお配りさせていただいております。発行物についてお伺いします。

(ア) 見やすさについて

満足…34 やや満足…2 普通…2 やや不満…0 不満…0 無回答…0

(イ) 分かりやすさについて

満足…34 やや満足…2 普通…2 やや不満…0 不満…0 無回答…2

【ご意見・ご要望】

◇ 献立も色々季節感もあり、大変満足しており、美味しいと言って、いただいております。

◇ 副食品の種類の多さ、味付けの良いことで、とても満足しています。

◇ 色刷りできれいですね。状況が、わかって良いですよ。

⑩ 寿楽での食事は、手作りにて提供をしております。また、季節に応じて流し素麺やバイキングなどの行事食も実施しております。食事のことについて、お伺いします。

(ア) どのようなお食事がお好みですか（重複回答あり）

和食…31 洋食…11 中華…3 無回答…0

(イ) 味付けについて

満足…29 やや満足…4 普通…2 やや不満…0 不満…0 無回答…5

(ウ) 提供時間位について

満足…30 やや満足…4 普通…1 やや不満…1 不満…0 無回答…4

(エ) 献立（メニュー）について

満足…29 やや満足…5 普通…1 やや不満…1 不満…0 無回答…4

(オ) 量について

満足…28 やや満足…5 普通…3 やや不満…0 不満…0 無回答…4

(カ) 食事時のスタッフの対応・介助方法について

満足…28 やや満足…1 普通…5 やや不満…0 不満…0 無回答…6

【ご意見・ご要望】

◇ 不明。

◇ いつも「美味しい」と、言っております。

◇ 食後、箸を爪楊枝がわりに歯をせせっている者がいますが、職員さんは、見付けしだい注意してください。

◇ いつも全部いただいておりますので、何も話さないですけど、家族は満足しております。

◇ 家だけだと思いますが、てんぷらやからあげぐらいは、食べてくれても、フライ物が食べづらい。

煮物もこんな物があれば噛み砕けない（こんにゃく、レンコン、ゴボウ、タケノコなど…）ちらしずしや炊き込みご飯などは、大丈夫です。

◇ 量について → 主食・副食、全体的に量が少し多い。

◇ 本人は、好き嫌いは、ありません。毎日、完食しているようですので満足だと、思います。

◇ 提供時間が、もう少し早い方が良い。

⑪ 当事業所には、25名のスタッフが在籍しております。スタッフのことについて、お伺いします。

(ア) 挨拶や声かけについて

満足…34 やや満足…3 普通…3 やや不満…0 不満…0 無回答…0

(イ) 服装・身だしなみについて

満足…33 やや満足…3 普通…3 やや不満…0 不満…0 無回答…1

(ウ) 先の設問以外の対応や介助方法について

満足…29 やや満足…3 普通…3 やや不満…0 不満…0 無回答…5

【ご意見・ご要望】

◇ 何日も良くしていただき、満足しております。

その他、何かご意見・ご要望がございましたら、ご記入ください。

◇ 本人から意見を聞く事の出来ない利用家族にとっては、全部の回答は困難と思います。

◇ お世話になってから、性格的に明るくなり日々楽しい毎日を送るようになったことと、よくしゃべるようになりました。本当に感謝しております。これからもよろしく願います。

◇ いつも細やかなお心遣い感謝いたしております。これからも寿楽でお世話になりたいと考えております。どうぞよろしく願います。

◇ いつも大変お世話をおかけして申し訳なく思っています。今回のアンケートは、家族では、判断できない項目が多くあり、お答えしていません。本人、認知症のため、何も話してくれませんでした。

◇ 全体には、満足しております。お世話になりありがとうございます。

◇ 本人に聞いてもわからないので、回答なしのところがあります。

◇ 利用期間5年5ヶ月ですけど。初めは…週1回。中で…週2回。現在…週3回。お世話になっております。

◇ 寿楽さんのおかげで、母は、いつまでも元気で生活していられると、思っています。職員の方よりも、古株と聞いて、皆様のおかげと感謝しております。

◇ 母は、とても楽しみにしていきます。何より、ゆっくり自分をかまってもらえる事に満足しています。認知があるので、お世話ばかりおかけしております。これからも、よろしく願います。

◇ 本人ではないので、わからない部分が多くありますが、家で「あれ、いや」「これ、いや」とは、言わないので、満足していると思っています。お世話になっております。今後とも、よろしく願います。

◇ アンケートに本人が、どこまで理解しているかわかりませんが、聞いて○をつけました。

◇ いつも親切にいただき、ありがとうございます。

◇ これからもよろしく願います。

◇ 問いに答えられない問いがあり、空白のままにしています。センター内での行動、対応については、わからない部分です。本人が、センターであったこと等を話すようならわかりますが、本人が何も言わず、ただ、嫌がらず行くので、全体的にセンターの対応は満足しています。

◇ 本人の認知度は、進んできていると感じます。寿楽に行くことを楽しみにしていると、思います。今後、お世話をかけることが増えると思いますが、願います。また、夏期には、帰宅を遅くまでできる支援があれば、検討したいと考えています。