

## 指定管理者モニタリングレポート（令和3年度）

作成日 R4年 5月27日

施 設 名	すこやかタウン美濃加茂デイサービスセンター	
所 在 地	美濃加茂市新池町3丁目4番1号(総合福祉会館内)	
指 定 管 理 者	名 称 社会福祉法人 慈恵会 代表者 理事長 山田 實紘 住 所 岐阜県美濃加茂市下米田町東栃井 81 番地 2	
指定期間・選定方法	令和3年4月1日 ～ 令和8年3月31日	公募・ <u>非公募(任意指定)</u>
モニタリングの実施方法等	指定管理者が公の設置目的を理解し、制度運営の透明性を確保しつつ、効果的かつ適正な管理運営を行い、良好なサービスの提供を行っているかを監視・監督し、次年度以降の業務内容等に反映させるために、指定管理者が提出した事業報告書等の資料と実施調査に基づき期末モニタリングを行う。	
担 当 課 (問合せ先)	市民福祉部高齢福祉課 電話:0574-25-2111(内線504)	

### モニタリングの総合結果及び業務改善に向けた方針

介護保険法に基づく居宅要介護者等への通所介護及び高齢者の生きがい活動支援のため設置された美濃加茂市老人デイサービスセンターを、適正かつ円滑に管理し、利用者に対し適切な通所介護サービスを提供していることを確認できた。

前回の課題とした、より先進的なサービスの提供及びその効果・サービス内容を市全体の事業者へ積極的に波及することについては、理学療法士等を本部から積極的に派遣し、介護職員にも運動の内容の理解をさせ、理学療法士の派遣がない日でも先進的な運動ができるよう取組を行っていた。内容の波及については、新型コロナウイルス感染症等の影響もあり、進んでいないことを確認した。

次年度はよりサービス内容について、会議等で積極的に公表していくよう指導した。

### ①経営分析に関すること

5・6月に新型コロナウイルス感染症による事業所の閉鎖等もあったことから、利用者数が減少した。利用者数の減少に伴い、介護保険収入も減少した。

また、令和4年度から加茂野町にある同法人が経営する「みのかも西デイサービスセンターあじさい」が閉鎖することにより、利用者が当該指定管理施設へ移動することが見込まれる。よって利用者増が見込まれるため、次年度はより収入が増加する見込みである。

## ②事業計画・実施事業に関すること

居宅要介護者への通所介護及び高齢者の生きがい活動を支援するため、年度当初に設定した事業計画に基づき、適正に運営がされていた。施設職員体制については介護保険法で定める人員基準以上の職員に加え、理学療法士等の運動に関する専門職を本部から派遣され、事業を実施している。

また、認知症予防の観点から、季節柄のイベント(夏祭り、正月等)に応じたアクティビティを取り入れていることに加え、運動器機能向上の観点からリハビリ用運動器具の新調等を行っている。

## ③経理に関すること

経理は法人本部で統括して処理がされている。また、公認会計士の監査も受けており、適正に執行管理がされている。

## ④施設管理に関すること

施設管理について、市の総合福祉会館と併設がされており、電気・水道施設等は市で施設管理を行っており、法人本部担当者及びデイサービスセンター管理者と総合福祉会館の指定管理者で協力をしながら適正に管理をしている。

また、修繕等については指定管理契約の仕様書に基づき修繕が行われている。

## ⑤サービスに関すること

苦情等の処理については、法人で苦情対応マニュアルを作成・周知しており、職員全員が苦情に対して一律の対応が行えるようになっている。

また、苦情に対しては、法人内で苦情対応委員会に諮られ、対応及び解決方法の共有を行い、法人として苦情処理に取り組んでいる。

アンケートについて、1年に1回利用者及び利用者家族にとっており、概ね良好であることが確認されている。このアンケートで出た要望等については、出来るだけ寄り添えるような対応を行っている。

## ⑥その他

個人情報の取り扱いについては、法人全体で厳しく管理されており、法人内で一括管理されている。

また業務実施に必要な保険についても法人として加入しており、適正に運営がされている。

地域との協働については、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、なかなか行えていない。

指定管理者 期末モニタリング チェックリスト(R3 年度)

総合評価	A
------	---

実施日 令和 4年 5月 27日  
担当課 高齢福祉課

対象施設	すこやかタウン美濃加茂デイサービスセンター	選定方法	公募(非公募(任意指定))
設置目的	居宅要介護者への通所介護及び高齢者の生きがい活動を支援するため		
指定管理者名	社会福祉法人 慈恵会	指定期間	R3.4.1 ~ R8.3.31

総括	A	H29 年度	H30 年度	R 元年度	R2 年度	R3 年度	評価
① 経営分析	事業収支(円)	16,139 千円	20,000 千円	21,992 千円	19,594 千円	8,422 千円	B
	利用料金比率(%)	15.7%	15.8%	15.9%	16.2%	15.4%	A
	人件費比率(%)	80.1%	78.3%	79.3%	79.8%	80.1%	B
	外部委託費比率(%)	1.7%	1.6%	1%	1.3%	1.2%	A
	利用者1人当たりの管理運営コスト(円)	6,864 円	6,400 円	6,548 円	7,164 円	6,411 円	A
	利用者1人当たりの市負担コスト(円)	249 円	0 円	62.8 円	53.7 円	78.2 円	A
	施設1㎡当たりの利用者数(人)	19.69 人	20.44 人	20.91 人	19.44 人	17.12 人	B

※上記の経営分析については、過去の実績や類似施設と比較して評価する(優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D)

②実施事業に関すること		総括	A	一次評価	評価理由等
1	施設の設置目的に沿った事業を実施したか。目標を達成したか			A	事業計画に基づき、適正に事業が実施されていた。
2	収支計画との整合性はあったか			B	収支計画に沿って適正に事業が実施されていた。
3	開館時間、休館日は適正に守られていたか			B	適正に守られていた。
4	資格者の人員配置など職員体制が適正に整えられていたか			A	必要基準以上に介護職員等の人員が配置されていた。
5	公共性・公平性が保たれていたか			A	要綱どおりに事業が行われており、公共性・公平性が保たれていた。
6	改善指示事項や要望が事業に反映されていたか			B	アンケート等から改善できる事項については改善を行うよう対応していた。
7	自主事業は適正に実施されていたか			—	自主事業の実施無し。

③経理に関すること		総括	A	一次評価	評価理由等
1	指定管理業務に係る固有の銀行口座が適正に管理されていたか			B	法人本部で適正に管理されていた。
2	協定に基づいた支出が適正に行われたか			B	協定に基づき、修繕等が必要な場合には事前に市へ知らせるようにし、適正に行うようにされていた。
3	指定管理業務と自主事業の会計が明確に区分して管理されていたか			—	自主事業の実施無し。
4	帳簿が適正に記載・管理されていたか			A	法人本部で帳簿をまとめており、収支に関する書類は適正に管理されていた。
5	帳簿を適正に記載・管理する体制が整えられていたか			A	上記同様。

6	現金は適正に管理されていたか	—	指定管理施設での現金取扱なし。
---	----------------	---	-----------------

④施設管理に関すること		総括	A	一次評価	評価理由等
1	保守点検・検査・修繕は適正に実施されたか			B	協定書及び仕様書に沿って実施されていた。
2	清掃は確実に行われたか			A	清掃は適切に行われていた。特に設備へのアルコール消毒等は徹底されて行われていた。
3	マスターキー等の管理体制は十分であったか			A	管理者及び相談員が適正に管理している。
4	緊急時の連絡体制は整えられていたか			A	施設内での緊急連絡体制は管理者以下整えられており、法人全体での連絡体制も整備されている。
5	避難経路の安全性は確保されていたか			A	危険のないよう片付けられており、避難経路も示されている。
6	備品は適切に管理されていたか			B	市の備品台帳をもとに管理されており、破棄をする際には市に連絡をしている。
7	駐車場の保全・管理、施設の警備等は適切に行われていたか			—	駐車場の保全・管理及び施設の警備は総合福祉会館の指定管理者が協定に基づき行っている。

⑤サービスに関すること		総括	B	一次評価	評価理由等
1	利用時間の延長など具体的にサービス向上や稼働率等の向上に取り組んだか			A	利用者の介護度に応じた食事の提供やレクリエーションを提供し、稼働率の向上につなげている。
2	苦情等の処理は適正かつ迅速に行われたか			A	苦情内容に応じて職員もしくは法人で対応している。また法人では苦情対応の委員会を設置している。
3	苦情等の処理に関する書類は適正に整備・管理されていたか			B	苦情受付簿が整備されており、職員で共有できるようになっている。
4	ホームページ等でのPRは適正に行われたか			C	ホームページ等のPRは少なかった。
5	セルフモニタリングは適正に行われたか			B	管理者と法人本部の職員で適正に行われていた。
6	利用者アンケートの結果をサービスの向上にいかしたか			B	アンケートに記載のあった内容を確認し、回答できるものに関してはすべて回答をするようにしていた。
7	サービス向上のために職員研修等を実施したか。接客態度に問題はなかったか			A	法人全体で職員研修を行っており、問題はなかった。
8	経費縮減・費用対効果の向上(費用の最小化)を図る取組みを実施したか			B	管理者で補修可能なものは可能な限り補修してもらい、修繕料の削減を行うようにしている。

⑥その他		総括	B	一次評価	評価理由等
1	施設の管理に係る情報の管理や情報公開は適正に行われたか			B	必要に応じて情報を公開している。
2	個人情報適正に利用・管理されていたか			A	鍵付きのキャビネットに保管されている。
3	環境に配慮した事業を推進したか			B	エアコンの使用時間の削減等行っている。
4	業務実施に必要な保険に加入していたか			B	法人全体で必要な保険に加入している。
5	利用者及び職員の安全管理に関する体制・仕組みが適切に整えられていたか			B	毎朝のミーティングで事故防止及びヒヤリハットの報告等を行っている。
6	労働法令を遵守し、雇用・労働条件への適切な配慮がされていたか			B	法人全体で労働条件等の契約は行っており、適切な配慮がなされている。
7	地域との連携・協働は図られたか。まちづくりに配慮した事業を推進したか			—	新型コロナの関係で実施されていなかった。
8	市と連絡を密にしていたか			B	修繕等が必要な場合には必ず事前に連絡を受けている。

●経営分析の指標と評価の考え方

評価指標	計算方法	評価の考え方
◆事業収支(円)	収入－支出	事業全体が黒字であるかを確認。赤字の場合、管理継続性の面で課題となるため、市及び指定管理者で黒字転換に向けた協議が必要である。
◆利用料金比率(%)	利用料金収入／収入×100	収入に占める利用料金の割合。指定管理者の主たる収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを評価できる。
◆人件費比率(%)	人件費／支出×100	支出に占める人件費の割合。支出の中で人件費が高すぎないか、抑制しすぎていないかを評価できる。
◆外部委託比率(%)	外部委託費合計／支出×100	支出に占める外部委託費の割合。外部委託に委任しすぎていないか評価できる。
◆利用者1人当たりの管理運営コスト(円)	支出／延利用者数	利用者1人当たりに対する管理運営コストが適正であるかを確認。前年度との比較、類似施設との比較などにより効率性を評価できる。
◆利用者1人当たりの市負担コスト(円)	市の支出／延利用者数	利用者1人当たりに対する市負担コストが適正であるかを確認。前年度との比較、類似施設との比較などにより効率性を評価できる。
◆施設1㎡当たりの利用者数(人)	延利用者数／延床面積	施設1㎡当たりの利用者数を確認。利用者に対して施設の大きさが適当か、類似施設との比較により効率性を評価できる。

※過去の実績や類似施設と比較して評価する(優良:A、良好:B、問題有:C、要改善:D)

●評価の判定基準

① 一次評価	A(優良)= 協定書、仕様書等の内容を遵守し、定めた水準よりも優れている B(良好)= 協定書、仕様書等の内容を遵守し、定めた水準に達している C(課題有)= 協定書、仕様書等の内容を遵守しているが、一部課題がある D(要改善)= 協定書、仕様書等の内容を遵守しておらず、早急な改善が必要である
② 総括	A(優良)= 一次評価がすべてB以上であり、かつAが半数以上である B(良好)= 一次評価がすべてC以上であり、かつABが半数以上である C(課題有)= 一次評価がすべてC以上であり、かつABが半数未満である D(要改善)= 一次評価にDが含まれている
③ 総合評価	A(優良)= 総括がすべてB以上であり、かつAが半数以上である B(良好)= 総括がすべてB以上であり、かつAが半数未満である C(課題有)= 総括がすべてC以上であり、かつCが含まれている D(要改善)= 総括にDが含まれている

## 指定管理者管理運営状況調査

### 1. 指定管理者・施設の基本情報

R4年 5月 27日

指定管理者名	社会福祉法人 慈恵会	担当課	高齢福祉課
指定期間	R3.4.1 ～ R8.3.31	選定方法	公募・ <u>非公募(任意指定)</u>
施設名	すこやかタウン美濃加茂デイサービスセンター	施設の種類	高齢福祉施設
所在地	美濃加茂市新池町3丁目4番1号(総合福祉会館内)		
設置根拠条例等	介護保険法第8条第7項、美濃加茂市老人デイサービスセンターの設置及び管理に関する条例		
設置目的・役割	在宅要介護者への通所介護及び高齢者の生きがい活動を支援するため		
実施事業	通所介護及び第1号通所事業		

### 2. 施設の概要

土地	敷地面積	18, 385. 56      ㎡		駐車場 台数	約150台(総合福祉会館)			
	内借地面積	1, 372   ㎡	契約期間	—		借地料	—	
建物	設置形態	市所有 賃貸借	契約期間	—		賃借料	—	
	建物の内容	福祉施設(総合福祉会館1階一部)						
	主要な建物の 建築年月	平成6年3月			取得 時期	—		
	延床面積	369. 57㎡		構造	RC 構造		階数	1
	耐震基準	新	耐震 診断	不要	耐震 補強	不要	Is値	
	ユニバーサル デザイン化 状況	実施 一部実施 未実施	エレベーター	スロープ	自動ドア	手すり	障がい者 用トイレ	その他
			有・無	有・無	有・無	有・無	有・無	—
	大規模修繕 実施状況	令和2年6月に総合福祉会館の空調工事を実施(福祉課主担当)						
留意事項	施設内の設備について、経年劣化が激しいため、修繕を必要とする。							

### 3. 管理・運営の現況

開館日数	280日	休館日	日、祝 12/31～1/3	開館時間	8:30 ～ 17:00
職員数等 管理体制	16名 (管理者1名(生活相談員と兼務)、生活相談員2名、介護職員5名、パート職員4名、 看護職員3名、調理員2名)				



#### 4. 施設の維持管理コスト等

市の 収 支 状 況	(単位:千円)		H30 年度	R 元年度	R2 年度	R3 年度	指定管理導入前
	支 出	支出合計	—	486 千円	386 千円	495 千円	—
		人件費	—	—	—	—	—
		修繕料・工事請負費	—	486 千円	386 千円	493 千円	—
		光熱水費	—	—	—	—	—
		委託費・指定管理料	—	—	—	—	—
		賃借料	—	—	—	—	—
		その他	—	—	—	2 千円	—
	収 入	収入合計	—	—	—	—	—
		使用料・手数料	—	—	—	—	—
		その他業務収益	—	—	—	—	—
		業務関連収益	—	—	—	—	—
指定 管 理 者 の 収 支 状 況	(単位:千円)		H29 年度	H30 年度	R 元年度	R2 年度	R3 年度
	支 出	支出総合計(a+b)	49,957 千円	48,338 千円	50,622 千円	51,467 千円	50,606 千円
		支出合計(a)	49,957 千円	48,338 千円	50,622 千円	51,467 千円	50,606 千円
		人件費	40,025 千円	37,867 千円	40,155 千円	41,065 千円	40,579 千円
		事業費	5,409 千円	5,538 千円	5,511 千円	5,534 千円	5,001 千円
		維持補修費	571 千円	514 千円	255 千円	262 千円	194 千円
		光熱水費	2,187 千円	2,234 千円	2,210 千円	2,033 千円	2,004 千円
		保守点検等委託費	280 千円	268 千円	277 千円	285 千円	296 千円
		その他	1,485 千円	1,917 千円	2,214 千円	2,288 千円	2,532 千円
		自主事業支出(b)	—	—	—	—	—
	収 入	収入総合計(c+d)	66,096 千円	68,338 千円	72,614 千円	71,061 千円	59,028 千円
		収入合計(c)	66,096 千円	68,338 千円	72,614 千円	71,061 千円	59,028 千円
		指定管理料	—	—	—	—	—
		利用料金	10,383 千円	10,821 千円	11,559 千円	11,516 千円	9,099 千円
		その他	55,713 千円	57,517 千円	61,055 千円	59,545 千円	49,929 千円
		自主事業収入(d)	—	—	—	—	—

#### 5. 施設の利用状況

		H30 年度		R 元年度		R2 年度		R3 年度		指定管理導入前
開館日数		290 日/年		292 日/年		295 日/年		280 日/年		
利用件数		—		—		—		—		
利用者数		7,553 人/年		7,731 人/年		7,184 人/年		6,329 人/年		
定員		30 人/日		30 人/日		30 人/日		30 人/日		
部 屋 別 稼 働 率	名称	すこやかタウン美濃加茂デイサービスセンター			平日	100%		土日祝	33%	
	午前	100%		午後	100%		夜間	—	計	—
	名称				平日	%		土日祝	%	
	午前	%		午後	%		夜間	%	計	%
	名称				平日	%		土日祝	%	
	午前	%		午後	%		夜間	%	計	%

## 6. 事業の実施状況

事業の実施状況	事業名	通所介護事業	利用者数等	6,329 人/年
	事業内容	通所介護及び第1号通所事業		
	事業名		利用者数等	
	事業内容			
	事業名		利用者数等	
	事業内容			
	事業名		利用者数等	
	事業内容			
	事業名		利用者数等	
	事業内容			
	事業名		利用者数等	
	事業内容			
	事業名		利用者数等	
	事業内容			
特記事項				

## 7. 指定管理者制度導入・更新前後の比較

項目	結果・詳細
サービス面	利用者及び利用者家族の要望を可能な限り聞き取り、サービスの提供を行うようにしている。
コスト面	充実したサービスを提供するために、専門職等を派遣し、人件費が増加している。
利用者数・稼働率	今年度はコロナの影響もあり利用者数は落ち込んだが、指定管理期間の利用者数は7,000人前後(稼働率80%程度)で安定しており、アンケート等でも満足度は高い。
事業実施状況	仕様書通りに事業を進めており、介護予防を中心としたプログラムを行っている。
地域との協働等	介護支援ボランティアの訪問やサンサンルームとの協働を行っている。
その他	