

指定管理者モニタリングレポート（令和2年度）

作成日 令和3年5月20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	平成28年4月1日～令和3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、公の施設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地調査に基づき期末モニタリングを行う。	
担当課（問合せ先）	健康福祉部高齢福祉課 電話0574-25-2111（内線505）	

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。

指定管理者の更新が決定し、次の指定管理期間では、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を行うよう指導した。

①経営分析に関すること

事業収支は19,594千円であり、毎年安定して黒字収支となっている。昨年度と比較して利用者が減少しているが、新型コロナウイルス感染症の影響があり、減少している。

利用料金比率は16.2%となっており、収入は、利用者の利用料金及び介護報酬により賄われている。また、管理運営コストが昨年度から増加しているため確認したところ、新型コロナウイルス感染症対策により、コストが増加しているとのことであった。

②事業計画・実施事業に関すること

居宅要介護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る。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を配置しており、適正に整えられている。

特に認知症予防の観点から、季節柄のイベント(花見、クリスマス等)に応じたアクティビティを積極的に取り入れている。

③経理に関すること

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

④施設管理に関すること

施設管理について、デイサービスセンター管理者が総合福祉会館の指定管理者と協力しながら適正に管理している。

また、市の総合福祉会館との併設施設となっており、電気・水道施設等は、福祉会館の指定管理者である社会福祉法人美濃加茂市社会福祉協議会が施設管理を行っている。

10万円以上の修繕については美濃加茂市、それより少額の細かな修繕については、指定管理者が行うこととしている。

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しており、職員全員が苦情に対して一律の対応ができ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かけられ、法人として苦情処理に取り組んでいる。

苦情とは別で出た意見・要望については、出来るだけ利用者に寄り添えるような対応をしている。

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、総合福祉会館で行われる福祉フェスティバルへの参加や社協が運営する介護支援ボランティアを活用し、地域との協働を行っている。

指定管理者 期末モニタリング チェックリスト(R2 年度)

総合評価	A
------	---

実施日 令和3年5月20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 <u>非公募(任意指定)</u>
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	H28.4.1 ~ R3.3.31

総括	A	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R 元年度	R2 年度	評価
① 経営分析	事業収支(円)	21,944 千円	16,139 千円	20,000 千円	21,992 千円	19,594 千円	A
	利用料金比率(%)	15.8%	15.7%	15.8%	15.9%	16.2%	A
	人件費比率(%)	80.1%	80.1%	78.3%	79.3%	79.8%	B
	外部委託費比率(%)	1.2%	1.7%	1.6%	1%	1.3%	A
	利用者1人当たりの管理運営コスト(円)	6,315 円	6,864 円	6,400 円	6,548 円	7,164 円	B
	利用者1人当たりの市負担コスト(円)	6 円	249 円	0 円	62.8 円	53.7 円	A
	施設1㎡当たりの利用者数(人)	20.68 人	19.69 人	20.44 人	20.91 人	19.44 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	事業計画の目的に沿って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	すべて反映されてはいないが、可能な限り対応していた。
7	自主事業は適正に実施されていたか			—	自主事業の実施なし。

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に知らせるようにし、適正に行っていた。
3	支出に関する帳簿が適正に記載・管理されていたか			A	法人本部で帳簿をまとめており、収支に係る書類が適正に保管されている。
4	帳簿を適正に記載・管理する体制が整えられていたか			A	上記同様の理由。
5	現金は適正に管理されていたか			—	指定管理施設での現金の取り扱いなし。

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	協定書に沿って実施されている。
2	清掃は確実に行われたか			A	清掃及び消毒には特に気を使っており、開館前、昼食後、閉館後に清掃を行っている。
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			B	法人のホームページの運営規程等変更があった場合、随時更新されている。
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る。
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している。
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いる。
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	市と密に連携をとっており、必要な情報については随時公開するようにしている。
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書類は保管されており、適正に管理されている。
3	環境に配慮した事業を推進したか			B	裏紙の利用、節水の呼びかけ等推進している。
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			B	介護支援ボランティアを積極的に受け入れている。
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

令和3年5月20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	H28.4.1 ~ R3.3.31	選定方法	公募・美公募(任意指定)
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	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		
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	
	バリアフリー化 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	295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)		H29 年度	H30 年度	R 元年度	R2 年度	指定管理導入前
	支 出	支出総額	1,816	—	486	386	
		人件費	—	—	—	—	
		維持補修費	1,816	—	486	386	
		減価償却費	—	—	—	—	
		光熱水費	—	—	—	—	
		委託費・指定管理料	—	—	—	—	
		賃借料	—	—	—	—	
		その他	—	—	—	—	
	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)		H28 年度	H29 年度	H30 年度	R 元年度	R2 年度
	支 出	支出合計	48,256	49,957	48,338	50,622	51,467
		人件費	38,657	40,025	37,867	40,155	41,065
		事業費	5,379	5,409	5,538	5,511	5,534
		維持補修費	318	571	514	255	262
		光熱水費	2,203	2,187	2,234	2,210	2,033
		保守点検等委託費	419	407	409	425	422
		自主事業支出	—	—	—	—	—
		その他	1,280	1,358	1,776	2,066	2,151
	収 入	収入合計	70,200	66,096	68,338	72,614	71,061
		指定管理料	—	—	—	—	—
		利用料金	11,149	10,383	10,821	11,559	11,516
		自主事業収入	—	—	—	—	—
		その他	59,051	55,713	57,517	61,055	59,545

5. 施設の利用状況

		H29 年度		H30 年度		R 元年度		R2 年度		指定管理導入前
開館日数		294 日/年		290 日/年		292 日/年		295 日/年		
利用件数		—		—		—		—		
利用者数		7,278 人/年		7,553 人/年		7,731 人/年		7,184 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	7,184 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、人件費が増加している。
利用者数・稼働率	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	