

令和7年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施 設 の 名 称	デイサービスセンター「はーとふる」		所管課係名	高齢者福祉課
所 在 地	留萌市		設置年月日	平成12年4月1日
施 設 設 置 目 的	別紙のとおり			
施 設 概 要 ・ 設 備	別紙のとおり			
指定管理者名（選定方式）	株式会社 萌福祉サービス			
選 定 方 式	公募・非公募（理由 別紙のとおり ）			
指 定 期 間	令和5年4月1日から令和8年3月31日			
指定管理者の主な業務	・老人福祉法に規定する老人デイサービスセンターの業務 ・介護保険法に規定する通所介護の業務 ・介護保険法に規定する第一号通所事業の業務 ・利用の許可及び取り消し等に関する業務 ・利用料金の徴収に関する業務			
利 用 料 金 の 導 入	あり			
利 用 実 績	利用区分等	利用者数（R6年度）	利用者数（R7年度）	対前年（％）
	総合事業対象者	38人	34人	89.5%
	要支援1	63人	54人	85.7%
	要支援2	125人	145人	116.0%
	要介護1	445人	437人	98.2%
	要介護2	325人	317人	97.5%
	要介護3	169人	164人	97.0%
	要介護4	85人	109人	128.2%
	要介護5	6人	0人	0.0%
	合 計	1,256人	1,260人	100.3%
	（特記事項） 上記利用実績と事業報告書の合計人数は、算出方法が異なるため同数にはならない。			
指定管理料 （過去3年間）	— 年度	— 円		
	— 年度	— 円		
	— 年度	— 円		
（その他特記事項） 指定管理料については別紙のとおり				

2 市（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書（提案書）の内容に基づき、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。

評価の方法は、年度終了時に指定管理者から提出される事業報告書や市の立入点検等の結果を参考に記載してください。

大項目	中項目	評価項目	評価					評価に対する説明
			優秀	良好	普通	不十分	不良	
管理能力	団体の概要	団体の経営状況は良好か	○					年度中に2社を新規に傘下へ収めるなど、積極的な事業拡大を行っている
		当該施設管理運営をサポートする体制はあるか	○					各種事業所のサポート体制がある
	適切な管理運営	市の方針、施設の設置目的、業務等を理解した管理はされているか	○					施設の設置目的を理解し、適正な業務遂行がされている
		市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか	○					運営方針に則り、適切に運営されている
		公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し対応しているか	○					公共性に欠けることなく、サービスの提供がされている
		市や関係団体等と連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	○					都度関係機関との協議を行い、密な連絡体制を確保している
	市民の平等利用	正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか	○					法令等に則り、偏りなくサービスの提供が行われている
		事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか	○					必要な人へ十分にサービスが行き届いている
	適切な組織・体制	職員体制や配置人員は適切であるか	○					職員を増員し余力のある体制となっている
		現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切か	○					社内にて明確に定められている。
		労働関係法令等を遵守した規程を整備し、従事者の適正な労働条件を確保しているか		○				
	職員研修・人材育成	職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	○					定期的な研修を実施している
		会計処理の基準等に基づき適正に事務処理となっているか		○				
	経理及び事務処理	経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に対処できるか			○			
		必要に応じパソコン等ＩＴ機器を活用できるか	○					会計ソフト等を利用し管理している
		施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか		○				
		業務報告や事業報告が適切に作成されているか		○				
	安全管理	安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか	○					月1回の職員研修を義務化している
		施設、警備体制等は適切であるか	○					24時間体制の監視を実施している
		利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか	○					月1回の職員研修を義務化している
	緊急時対応	事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか		○				
		避難経路が確保や避難時に支障をきたす障害物はないか		○				
	個人情報保護	個人情報の管理方法においてセキュリティ対策を講じているか		○				
	秘密の保護	職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか		○				
施設の運営	業務内容	業務について処理・対応が適切に行われているか		○				利用者の安全を優先した判断と市への適切な相談・報告がなされている
		管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか	○					
		事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか	○					
		年間の事業量が適切に実行されているか	○					年365日サービス提供を行っている
	業務の第三者委託	業務の第三者委託の範囲、理由、委託先は適当であるか		○				第三者委託での事業実施はなし
		再委託先から適切に業務報告をさせるなど再委託の管理が適切か		○				第三者委託での事業実施はなし
	経費節減・業務効率化	経費節減や業務効率化が継続的に行われているか		○				
	備品等の維持管理	引き渡した備品等に過不足はないか		○				
		引き渡した備品等はその機能が失われていないか		○				
	利用の促進	施設の利用促進に努めているか	○					設備投資により利便性向上に努めている
	利用者サービス	利用者サービスの向上に努めているか	○					設備投資により利便性向上に努めている
	障害者等への配慮	障害者、子ども、高齢者等に配慮した管理がされているか		○				
	苦情等への対応	利用者の苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	○					利用者アンケートでの意見を踏まえ適切に対応を行っている
	セルフモニタリング	セルフモニタリングが適切に行われているか		○				
	環境への配慮	省エネ等の環境に配慮と廃棄物処理は適切か	○					
	地域との連携	地域住民等との連携に積極的に取り組んでいるか	○					季節ごとのイベント開催等を行い、交流促進に努めている
	自主事業	サービスの向上かつ収入増に結び付いたか		○				自主事業の計画はない
		収支のバランスはとれているか		○				自主事業の計画はない
	特記事項への対応	募集要項における特記事項について考慮されているか		○				
	事業報告書	事業報告書と事業計画書を比較し収支の過小、過大はないか		○				
総合評価		優 秀	23	20	1	0	0	

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	①R7. 4. 22～R7. 4. 28 ②R7. 10. 6～R7. 10. 12
	調査対象	利用者様
	調査方法	用紙配布
調査結果	①110名のうち53名返答あり 良い 86% ふつう 13% 改善必要 1% ②112名のうち41名返答あり 良い 92% ふつう 8%	
利用者からの意見等	①の期間でのアンケートにて、「言い方が強いと、グッとこらえるものがあります」と声掛けによる意見、ご指摘を頂いています。入浴の忙しい時間など急かしてしまい「早く」という言葉が出がちになっていたの で、ミーティングで周知し、②のアンケート時には利用者様からのご意見はございませんでした。	

4 指定管理者による自己評価

今年度の自己評価	・利用者の登録が増えてはいますが、質が伴わなければ、継続利用には繋がらないので、自分たちの不足している部分を（アンケート結果）真摯に受け止めていきます。
今後の目標	・利用者様に対しての接遇を職員1人1人が意識しながら1日1日責任ある言動に努める。その中で、サービスも日々ブラッシュアップしていき、サービスの質の向上を目指す。

5 留萌市指定管理者選定委員会による総合評価

市内介護事業者が減少する中でも365日利用できる施設であり、地域において大きな役割を担っている。今後も所管課と連携し、利用者目線に立った質の高いサービスが提供されるとともに、利用者の満足度がより向上することを期待する。	総合評価結果				
	優秀	良好	普通	不十分	不良
	○				