

様式④: 指定管理業務 事業評価書(市及び指定管理者作成)

施設名	東海市立デイサービスセンター		
施設所管課	健康推進課		
指定管理者名	東海市社会福祉協議会		
指定期間	平成31年(2019年)4月1日～令和6(2024年)年3月31日(4年目)		
前年度評価コメント (選定委員会付帯意見)	感染対策が特に必要となる施設であるため、スタッフの努力の元、適切な管理運営に努めたことを評価する。介護職員の負担軽減ができるように人員配置の確保に努められたい。 設備や備品の経年劣化については、利用者が安心安全に利用できるように優先順位を決めながら更新できるよう検討されたい。	前年度総合評価	B

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	前年度評価
1 施設全般の管理運営に関する業務				
(1) 職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか	A	A	A
(2) 職員研修	業務に必要な研修・教育が行われたか	B	B	B
(3) 利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	B	B	B
2 利用者に関する業務				
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準であるか(※1)	B	B	B
(2) 利用料金	利用料金の設定、徴収・減免・還付の手続きは適切であるか	B	B	B
3 保守点検並びに清掃等業務等				
(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検が適切に行われたか	B	B	B
(2) 清掃、警備等業務	基準に基づき、清掃、保安・警備、その他維持管理業務が適切に行われたか	B	B	B
(3) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	B	B	B
4 事業の実施に関する業務				
(1) 指定事業	基準に基づく事業が適切に行われたか	B	B	B
(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が適切に行われたか	B	B	C
5 個人情報の取り扱い	個人情報の取り扱いが適正に行われたか	B	B	B
6 管理目標	設定目標に対する結果は妥当であるか(※2)	B	B	B
I の総括	《標準評価項目数12本》 当該施設評価項目数12本	B	B	B
I 履行の確認	施設全般の管理運営に関する業務について ・職員配置について、介護保険法等で定められた人員配置基準に対し、重度者の受け入れや認知症利用者のケア体制の充実化のため介護職員で1日当たり2人以上、多く配置しました。 ・職員研修では、外部研修に加えてオンライン研修を活用、職員の資質向上を図りました。ただし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、研修の一部を中止しました。 利用者に関する業務について ・年間を通して新型コロナウイルス感染症に伴う利用控えが発生しました。 ・しあわせ村(介護)では、前年から74人の減、稼働率は74.1%となりました。 ・障害者地域デイサービス事業は前年から105人の増となりました。 ・しあわせ村全体では、31人の増となりました。 ・加木屋は前年から993人減の6,176人で稼働率69.4%となりました。 ・センター全体としては前年から962人の減となりました。 ・利用料金については、介護保険法等関係法に基づき設定、徴収しました。 保守点検並びに清掃業務等について ・保守点検、清掃業務については、専門業者へ委託し協定書に基づき適切に実施しました。これに加えて職員による消毒や清掃の実施により、施設の衛生管理・清潔保持に努めました。 ・修繕業務では、施設・備品の老朽化による修繕が発生しましたが、東海市と連携し適切かつ迅速に実施しました。 事業の実施に関する業務について ・指定事業は、関係法に基づき適切に実施しました。 ・自主事業では、感染症対策を実施しながら、ボランティアや実習生の受入れを再開しました。			
指定管理者の自己評価				

	<p>個人情報の取り扱いについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の保護に関する法律及び東海市個人情報保護条例をはじめ、各種個人情報に関するガイドライン及び東海市社会福祉協議会個人情報保護規程等に基づき適切に管理しました。また内部研修により職員の意識や知識の向上を図りました。 <p>管理目標について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理目標である施設利用率は、前年に対してしあわせ村(介護)で1.4ポイント減、障害者地域デイサービスで3.8ポイントの増、加木屋でマイナス11.9ポイントの減、全体では5.1ポイントの減となりました。
施設所管課の 評価	<ul style="list-style-type: none"> ・規定数より1日当たりの介護職員を多く配置し、重度者や認知症利用者へのケア体制の充実を図り利用者への安心感が図れた点は評価できる。 ・コロナウイルス感染症の対策を講じながら、オンライン研修等を取入れ職員の資質の向上が図られている。 ・コロナウイルス感染症の影響を受け、介護は利用控え等があり昨年より74人減少ではあったが、障害者デイは105人の利用者増加が見られたが、加木屋については、コロナ感染症や近隣施設の影響を受け利用者増加につながらなかった。コロナ以前の利用者数の増加に向けて工夫が必要である。 ・コロナの影響を受け、ボランティアの受入れが困難であったが、令和4年度に受入れが再開でき大変良かった。

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	前年度評価
1 利用者満足度	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか	B	B	B
2 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適正であるか 備品などの設備の維持管理は適正であるか	B	B	B
3 運営業務	備品の貸出状況や消耗品等の補充状況は適切であるか 利用者への接客対応は適切であるか	B	B	B
4 指定事業・自主事業	実施された事業内容は、質の高いものであったか	B	B	B
Ⅱの総括	《標準評価項目数4本》 当該施設評価項目数4本	B	B	B
Ⅱサービスの質の評価	<p>利用者満足度について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年2回実施した利用者満足度調査では全体的に高い評価となりました。 <p>維持管理業務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務については、職員による日常的な清掃及び業者委託による清掃業務を実施しました。 ・衛生管理では、新型コロナウイルス感染症の感染予防対策をはじめ、インフルエンザや腸管出血性大腸菌感染症、レジオネラ症等の感染症について、その発生及びまん延を防止するための措置として、発出されている通知等に基づき適切な措置を行いました。 ・設備等は、点検保守業務を専門業者に委託し、適切に管理しました。 ・修繕業務では、東海市と連携し利用者及び職員の安全確保を最優先に対応しました。 <p>運営業務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業に必要な備品物品の管理、補充を適切に行いました。 <p>指定事業・自主事業について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定事業では、延14,636人の利用者に対して介護サービスを提供、中重度の要介護者や認知症の方の受入れを実施しました。また、利用者の食に対する意欲や満足度を高めるため選択食を実施しました。 ・自主事業では、ボランティアや実習生の受入れを再開しました。 <p>その他、サービスの質の向上に取り組みました。</p>			
施設所管課の 評価	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートは、しあわせ村及び加木屋についても高い評価を受けている。一部、不満と回答した意見を尊重し、よりよい施設づくりの参考にして欲しい。 ・感染予防を徹底し、利用者へ安心安全な施設の提供を行っている。 ・指定事業においては、利用者へ介護サービスや食事を選べるなど、満足度の向上をはかっている。 ・自主事業では、コロナ禍のためボランティアや実習生の受入れが再開されサービスの向上が図られている。 			

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	前年度評価
1 事業収支	事業収支は妥当であるか	B	B	B
2 経営状況分析指標	経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B	B	B
3 団体等の経営状況	団体の経営状況分析指標の結果は、妥当であるか	B	B	B
Ⅲの総括	《標準評価項目数3本》 当該施設評価項目数 3本	B	B	B

Ⅲサービスの安定性の評価	指定管理者の自己評価	<p>事業収支について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しあわせ村(介護)の収入額は80,872,430円で前年から2,349,285円の増となりましたが、人件費や光熱水費の増により、収支では前年からは1,755,158円の減の、11,246,041円のプラス収支となりました。 ・障害者地域デイサービスでは、収支は4,828,749円のマイナス収支となりましたが、前年から2,871,628円の改善となりました。 ・しあわせ村全体では6,417,292円のプラス収支で、1,116,470円の増収益となりました。 ・加木屋では、前年から12,405,892円の収入減、事業収支は9,913,843円のマイナス収支となりました。 ・センター全体の収支は、3,496,551円のマイナス収支となりました。 <p>経営状況分析指標について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費の高騰等により利用者当たりの管理コストが前年から227円の増となりました。 <p>団体等の経営状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・流動比率は293.3%であり法人の経営状況は安定しています。 			
	施設所管課の評価	<ul style="list-style-type: none"> ・しあわせ村デイでは、事業収支は212.5%であった為大幅な改善が見受けられる。特に障害者地域デイについては、昨年と比較して105人増加したため、事業収支が2,871,628円の増加となり、改善となった。 ・電気、ガスの単価の値上げが著しいことから、昨年より20パーセント以上の光熱水費が増加が見受けられる。 ・流動比率は293.9%のため、事業者の経営状況は、安定している。 			
総合評価		I・II・IIIを合わせた総合評価	B	B	B
成果・課題等	指定管理者	<p>成果</p> <p>履行の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員体制の充実及び適切な介護技術でサービスが提供できるよう、職員の資質の向上に取り組んだことで、利用者から全体的に高い評価を得ました。 ・修繕業務は東海市と連携し、適切に実施しました。 ・指定事業では、関係法に基づき適切に実施しました。 ・高齢者施設であることを鑑み、前年は自主事業を中止しましたが、今年度からは感染症対策を実施した上で、ボランティアや看護実習生の受入れを再開することができました。 ・衛生管理業務を計画的かつ適切に実施したことで、感染症の発生を最小限とし、集団感染を防止することができました。 ・利用者数では、加木屋で大幅減となりましたが、しあわせ村では前年から維持しました。 <p>サービスの質の評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定事業では、サービス提供や中重度の利用者のケアや認知症予防に関する体制の整備、研修による職員の資質向上を図ったことにより、専門的かつ充実したサービスを提供することができました。 <p>また、介護報酬上の評価として、これに係る加算を算定することができました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査では、全体的に高い評価を得ました。 <p>サービスの安定性の評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業収支については、計画から1,399,551円のマイナスとなりましたが、光熱水費高騰分によるもので、これを除いた場合の収支は計画どおりとなりました。 			
	指定管理者	<p>課題</p> <p>履行の確認</p> <p>(利用者数・施設稼働率)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内及び近隣地域に事業所が増えており、利用者の安定確保が喫緊の課題です。 ・障害者地域デイサービスは、重度者の割合が高いため介護量が多く、現在の介護職員の人員や設備では利用者の増員が困難な状態です。 <p>(設備・備品等の維持管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備や備品の経年劣化が顕著であり、修繕、更新費用の増加などの費用面が課題となっています。 ・20年以上前に導入した介護機器の更新が出来ていないため、介護職員の労働負担や業務の効率性が課題となっています。 <p>サービスの質の評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査において、全体的に高い評価となっていますが、より専門性を高め、利用者の自立支援に取り組む必要があります。 ・調査結果においては、速やかに原因を調査・分析、早期に改善を図り、利用者目線の施設運営に努めます。 <p>サービスの安定性の評価</p> <p>(事業収支)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収支状況は数年前と比べて改善されていますが、マイナス収支が続いています。 ・感染症対策費用の発生や物価の上昇に対応するため、固定費の削減が課題です。 ・早期の解消に向けて経営力の強化や利用者数の増による収入の増が課題です。 ・収入源である介護報酬が、利用者の自立支援に対する加算報酬に重点が置かれていることから、機能訓練機器の導入が必要です。 			

施設所管課	成果	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の中、感染予防を徹底すると共に。職員の増員、介護サービスの向上を図りながら利用者の満足度を向上させている。 ・研修等に注力し職員の資質の向上を図り、利用者へ安心安全な施設の提供を実施している。 ・光熱水費等の物価高騰の波をうけながらも、その他のものは計画どおりの運営が見られる。 ・感染防止に努めながら、自主事業が再開され、ボランティアや実習生の受入れが可能となり、利用者向上となった。
	課題	<ul style="list-style-type: none"> ・全体的にみて、昨年より利用者が増加傾向にあり、特に障害者デイは100人近くの増員しており、それに対して人の増員や介護機器等の更新が課題である。 ・加木屋デイは、近隣施設の増加や利用控えなどが影響しており、利用者の増加への工夫が必要である。
課題解決のための方策 (協議結果等)		<ul style="list-style-type: none"> ・近隣施設の増加などで、安定的な利用者の確保が必要であり、また魅力ある施設としての工夫が必要である。 ・規定の人員数より多く配置するなど、サービスの向上を図っているが、障害者デイ利用者の増加は、職員への負担が増加しているため、介護機器等の更新が必要である。
総合評価の理由		<ul style="list-style-type: none"> ・昨年に引続き、感染予防を徹底し、安心安全な施設を提供している。 ・積極的に研修を実施しながら、サービス向上のための職員の研修を行い、規定より多い人員配置をすることにより、介護サービスの充実を図り利用者から高い評価を得ている。

①評価基準	<ul style="list-style-type: none"> A (優良)＝ 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である B (良好)＝ 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である C (課題含)＝ 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある D (要改善)＝ 協定書等の基準が遵守しておらず、改善の必要な内容である
②総括	<ul style="list-style-type: none"> A (優良)＝ 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数である B (良好)＝ 評価基準がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である C (課題含)＝ 評価基準がすべてC以上である D (要改善)＝ 評価基準にDが含まれている
③総合評価	<ul style="list-style-type: none"> A (優良)＝ 評価基準がすべてB以上であり、かつAが過半数である B (良好)＝ 評価基準がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である C (課題含)＝ 評価基準がすべてC以上である D (要改善)＝ 評価基準にDが含まれている

※1 利用状況

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対 比		前年(R3・2021) 実績C	対 比		備 考
			B-A	B/A(%)		B-C	B/C(%)	
開館日数	308 日	307 日	▲ 1 日	99.7 %	304 日	3 日	101.0 %	
施設利用者数	16,786 人	14,636 人	▲ 2,150 人	87.2 %	15,598 人	▲ 962 人	93.8 %	
施設稼働率	75.3 %	66.0 %	▲ 9.3 %	87.6 %	71.1 %	▲ 5.1 %	92.8 %	
事業開催数	308 日	307 日	▲ 1 日	99.7 %	304 日	3 日	101.0 %	

※2 管理目標

項目	目標値(R4・2022)	H30・2018	R1・2019	R2・2020	R3・2021	R4・2022	対前年増減
しあわせ村デイサービス利用率	78.6 %	70.2 %	61.8 %	68.7 %	75.5 %	74.1 %	▲1.4ポイント
障害者デイサービス利用率	18.0 %	18.6 %	16.3 %	17.8 %	16.7 %	20.5 %	3.8ポイント
加木屋デイサービス利用率	87.9 %	83.5 %	81.6 %	67.5 %	81.3 %	69.4 %	▲11.9ポイント
合 計	75.3 %	70.7 %	65.8 %	62.7 %	71.1 %	66.0 %	▲5.1ポイント

※太枠に今年度の数値を記載し、過去4年分を記載してください。

※3 事業収支

(1) 収入

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対比 B/A	前年(R3・2021) 実績C	対比 B/C	備 考
①利用料金収入	160,877,000 円	140,734,777 円	87.5 %	151,681,505 円	92.8 %	
②指定管理料	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
③指定事業収入	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
④自主事業収入	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑤用品販売収入	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑥そ の 他	139,000 円	2,189,707 円	1575.3 %	314,937 円	695.3 %	
合計(A)	161,016,000 円	142,924,484 円	88.8 %	151,996,442 円	94.0 %	

(2) 支出

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対比 B/A	前年(R3・2021) 実績C	対比 B/C(%)	備 考
①人件費	127,232,000 円	112,541,011 円	88.5 %	119,494,627 円	94.2 %	
②消耗品費	3,649,000 円	2,077,864 円	56.9 %	2,979,323 円	69.7 %	
③印刷費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
④通信費	970,000 円	791,751 円	81.6 %	869,959 円	91.0 %	
⑤修繕費	1,055,000 円	749,560 円	71.0 %	735,653 円	101.9 %	
⑥清掃費	944,000 円	922,872 円	97.8 %	923,118 円	100.0 %	
⑦保守点検費	5,148,000 円	4,807,180 円	93.4 %	5,157,125 円	93.2 %	
⑧警備委託費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑨借上料	3,020,000 円	2,760,276 円	91.4 %	2,975,440 円	92.8 %	
⑩光熱水費	9,340,000 円	11,357,737 円	121.6 %	9,257,022 円	122.7 %	
⑪租税公課費	47,000 円	17,600 円	37.4 %	111,000 円	15.9 %	
⑫備品購入費	276,000 円	90,455 円	32.8 %	66,000 円	137.1 %	
⑬指定事業費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑭自主事業費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑮そ の 他	11,432,000 円	10,304,729 円	90.1 %	9,938,966 円	103.7 %	
合計(B)	163,113,000 円	146,421,035 円	89.8 %	152,508,233 円	96.0 %	

※4 経営状況分析指標

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対 比		前年(R3・2021) 実績C	対 比		備 考
			B-A	B/A (%)		B-C	B/C (%)	
①事業収支	▲ 2,097,000 円	▲ 3,496,551 円	▲ 1,399,551 円	166.7 %	▲ 511,791 円	▲ 2,984,760 円	683.2 %	
②利用料金比率	99.9 %	98.5 %	▲ 1.4 %	98.6 %	100 %	▲ 1.5 %	98.5 %	
③人件費比率	78.0 %	76.9 %	▲ 1.1 %	98.6 %	78.4 %	▲ 1.5 %	98.1 %	
④外部委託費比率	3.2 %	3.3 %	0.1 %	103.1 %	3.4 %	▲ 0.1 %	97.6 %	
⑤利用者当たり管理コスト	9,717 円	10,004 円	287 円	103.0 %	9,777 円	227 円	102.3 %	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	—	—	—	—	—	—	—	

※5 団体等の経営状況

項目	H30・2018	R1・2019	R2・2020	R3・2021	R4・2022	備 考
①自己資本比率	—	—	—	—	—	
②流動比率	107.1 %	208.4 %	205.0 %	197.7 %	293.9 %	R3年度まで計算方法に間違いがあったため、R1年度から修正した。
③固定比率	—	—	—	—	—	
④総資産経常利益率	—	—	—	—	—	

※太枠に今年度の数値を記載し、過去4年分を記載してください。

6 その他追記項目

・利用者満足度調査の結果については、別紙のとおり

※上記以外に利用者アンケート結果などの特記事項があるときは、追記してください。

※1 利用状況

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対 比		前年(R3・2021) 実績C	対 比		備 考
			B-A	B/A(%)		B-C	B/C(%)	
開館日数	308 日	306 日	▲ 2 日	99.4 %	303 日	3 日	101.0 %	施設修繕1日、積雪1日の計2日休館
施設利用者数	8,470 人	7,934 人	▲ 536 人	93.7 %	8,008 人	▲ 74 人	99.1 %	
施設稼働率	78.6 %	74.1 %	▲ 4.5 %	94.3 %	75.5 %	▲ 1.4 %	98.1 %	
事業開催数	308 日	306 日	▲ 2 日	99.4 %	303 日	3 日	101.0 %	

※2 管理目標

項目	目標値(R4・2022)	H30・2018	R1・2019	R2・2020	R3・2021	R4・2022	対前年増減
1年間の施設の利用率	78.6 %	70.2 %	61.8 %	68.7 %	75.5 %	74.1 %	▲1.4ポイント

※太枠に今年度の数値を記載し、過去4年分を記載してください。

※3 事業収支

(1) 収支

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対比 B/A	前年(R3・2021) 実績C	対比 B/C	備 考
①利用料金収入	80,317,000 円	79,654,211 円	99.2 %	78,390,621 円	101.6 %	
②指定管理料	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
③指定事業収入	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
④自主事業収入	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑤用品販売収入	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑥その他	72,000 円	1,218,219 円	1692.0 %	132,524 円	919.2 %	補助金・助成金 1,176,619 体験利用料等 41,600
合計(A)	80,389,000 円	80,872,430 円	100.6 %	78,523,145 円	103.0 %	

(2) 支出

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対比 B/A	前年(R3・2021) 実績C	対比 B/C(%)	備 考
①人件費	58,210,000 円	53,896,491 円	92.6 %	50,682,811 円	106.3 %	
②消耗品費	2,012,000 円	975,873 円	48.5 %	1,252,856 円	77.9 %	主な経費 保潔円主費(97,038)、検査調剤費(58,129)、職員旅費(78,260)、消耗品(731,995)等
③印刷費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
④通信費	446,000 円	371,113 円	83.2 %	392,789 円	94.5 %	
⑤修繕費	517,000 円	369,029 円	71.4 %	266,488 円	138.5 %	
⑥清掃費	896,000 円	876,728 円	97.8 %	876,962 円	100.0 %	
⑦保守点検費	1,498,000 円	1,602,810 円	107.0 %	1,605,120 円	99.9 %	
⑧警備委託費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑨借上料	1,899,000 円	1,681,000 円	88.5 %	1,827,011 円	92.0 %	送迎自動車、介護システム賃借料等
⑩光熱水費	3,915,000 円	5,010,501 円	128.0 %	3,739,375 円	134.0 %	
⑪租税公課費	31,000 円	5,500 円	17.7 %	45,130 円	12.2 %	
⑫備品購入費	176,000 円	0 円	0 %	62,700 円	0.0 %	
⑬指定事業費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑭自主事業費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑮その他	5,497,000 円	4,837,344 円	88.0 %	4,770,704 円	101.4 %	主な経費 給食費(3,062,220)、車両費(903,504)、福利厚生費(420,136)、手数料(222,512)、保険料(167,419)等
合計(B)	75,097,000 円	69,626,389 円	92.7 %	65,521,946 円	106.3 %	

※4 経営状況分析指標

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対 比		前年(R3・2021) 実績C	対 比		備 考
			B-A	B/A (%)		B-C	B/C (%)	
①事業収支	5,292,000 円	11,246,041 円	5,954,041 円	212.5 %	13,001,199 円	▲ 1,755,158 円	86.5 %	
②利用料金比率	99.9 %	98.5 %	▲ 1.4 %	98.6 %	99.8 %	▲ 1.3 %	98.7 %	
③人件費比率	77.5 %	77.4 %	▲ 0.1 %	99.9 %	77.4 %	0 %	100.0 %	
④外部委託費比率	2.0 %	2.3 %	0.3 %	115.0 %	2.4 %	▲ 0.1 %	95.8 %	
⑤利用者当たり管理コスト	8,866 円	8,776 円	▲ 90 円	99.0 %	8,182 円	594 円	107.3 %	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	-	-	-	-	-	-	-	

※5 団体等の経営状況

項目	H30・2018	R1・2019	R2・2020	R3・2021	R4・2022	備 考
①自己資本比率	-	-	-	-	-	
②流動比率	107.1 %	208.4 %	205.0 %	197.7 %	293.9 %	R30年度まで計算方法に間違いがあったため、R1年度から修正した
③固定比率	-	-	-	-	-	
④総資産経常利益率	-	-	-	-	-	

※太枠に今年度の数値を記載し、過去4年分を記載してください。

6 その他追記項目

- ・利用者満足度調査の結果については、別紙のとおり

※上記以外に利用者アンケート結果などの特記事項があるときは、追記してください。

※1 利用状況

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対 比		前年(R3・2021) 実績C	対 比		備 考
			B-A	B/A(%)		B-C	B/C(%)	
開館日数	308 日	307 日	▲ 1 日	99.7 %	304 日	3 日	101.0 %	
施設利用者数	7,854 人	6,176 人	▲ 1,678 人	78.6 %	7,169 人	▲ 993 人	86.1 %	
施設稼働率	87.9 %	69.4 %	▲ 18.5 %	79.0 %	81.3 %	▲ 11.9 %	85.4 %	
事業開催数	308 日	307 日	▲ 1 日	99.7 %	304 日	3 日	101.0 %	

※2 管理目標

項目	目標値(R4・2022)	H30・2018	R1・2019	R2・2020	R3・2021	R4・2022	対前年増減
1年間の施設の利用率	87.9 %	83.5 %	81.6 %	67.5 %	81.3 %	69.4 %	▲11.9ポイント

※太枠に今年度の数値を記載し、過去4年分を記載してください。

※3 事業収支

(1) 収入

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対比 B/A	前年(R3・2021) 実績C	対比 B/C	備 考
①利用料金収入	76,101,000 円	56,097,857 円	73.7 %	69,291,785 円	81.0 %	
②指定管理料	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
③指定事業収入	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
④自主事業収入	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑤用品販売収入	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑥その他	64,000 円	970,449 円	1516.3 %	182,413 円	532.0 %	コロナ関係助成金 142,763 体験利用料等 39,650
合計(A)	76,165,000 円	57,068,306 円	74.9 %	69,474,198 円	82.1 %	

(2) 支出

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対比 B/A	前年(R3・2021) 実績C	対比 B/C(%)	備 考
①人件費	58,001,000 円	49,639,424 円	85.6 %	57,860,809 円	85.8 %	
②消耗品費	1,534,000 円	1,052,818 円	68.6 %	1,661,839 円	63.4 %	主な経費 介護用品費(30,085)、保健衛生費 (241,883)、作業被服費(155,112)、職員被服費 (80,751)、消耗品(564,987)等
③印刷費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
④通信費	518,000 円	416,348 円	80.4 %	472,880 円	88.0 %	
⑤修繕費	512,000 円	367,444 円	71.8 %	457,768 円	80.3 %	
⑥清掃費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑦保守点検費	3,565,000 円	3,121,870 円	87.6 %	3,469,505 円	90.0 %	
⑧警備委託費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑨借上料	1,113,000 円	1,072,801 円	96.4 %	1,137,715 円	94.3 %	送迎自動車、介護システム賃借料等
⑩光熱水費	5,218,000 円	6,083,528 円	116.6 %	5,320,836 円	114.3 %	
⑪租税公課費	14,000 円	12,100 円	86.4 %	64,100 円	18.9 %	
⑫備品購入費	100,000 円	90,455 円	90.5 %	- 円	- %	
⑬指定事業費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑭自主事業費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑮その他	5,547,000 円	5,125,361 円	92.4 %	4,841,359 円	105.9 %	主な経費 給食費(3,219,952)、車両費(1,020,375)、福利厚生 費(374,886)、手数料(119,455)等
合計(B)	76,122,000 円	66,982,149 円	88.0 %	75,286,811 円	89.0 %	

※4 経営状況分析指標

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対 比		前年(R3・2021) 実績C	対 比		備 考
			B-A	B/A (%)		B-C	B/C (%)	
①事業収支	43,000 円	▲ 9,913,843 円	▲ 9,956,843 円	▲ 23055.4 %	▲ 5,812,613 円	▲ 4,101,230 円	170.6 %	
②利用料金比率	99.9 %	98.3 %	▲ 1.6 %	98.4 %	99.7 %	▲ 1.4 %	98.6 %	
③人件費比率	76.2 %	74.1 %	▲ 2.1 %	97.2 %	76.9 %	▲ 2.8 %	96.4 %	
④外部委託費比率	4.7 %	4.7 %	▲ 0 %	100.0 %	4.6 %	0.1 %	102.2 %	
⑤利用者当たり管理コスト	9,692 円	10,846 円	1,154 円	111.9 %	10,502 円	344 円	103.3 %	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	—	—	—	—	—	—	—	

※5 団体等の経営状況

項目	H30・2018	R1・2019	R2・2020	R3・2021	R4・2022	備 考
①自己資本比率	—	—	—	—	—	
②流 動 比 率	107.1 %	208.4 %	205.0 %	197.7 %	293.9 %	R0年度まで計算方法に間違いがあったため、R1年度から修正した
③固 定 比 率	—	—	—	—	—	
④総資産経常利益率	—	—	—	—	—	

※太枠に今年度の数値を記載し、過去4年分を記載してください。

6 その他追記項目

・利用者満足度調査の結果については、別紙のとおり

※上記以外に利用者アンケート結果などの特記事項があるときは、追記してください。

※1 利用状況

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対 比		前年(R3・2021) 実績C	対 比		備 考
			B-A	B/A (%)		B-C	B/C (%)	
開館日数	257 日	256 日	▲ 1 日	99.6 %	252 日	4 日	101.6 %	
施設利用者数	462 人	526 人	64 人	113.9 %	421 人	105 人	124.9 %	
施設稼働率	18.0 %	20.5 %	2.5 %	113.9 %	16.7 %	3.8 %	122.8 %	
事業開催数	257 日	256 日	▲ 1 日	99.6 %	252 日	4 日	101.6 %	

※2 管理目標

項目	目標値(R4・2022)	H30・2018	R1・2019	R2・2020	R3・2021	R4・2022	対前年増減
1年間の施設の利用率	18.0 %	18.6 %	16.3 %	17.8 %	16.7 %	20.5 %	3.8ポイント

※太枠に今年度の数値を記載し、過去4年分を記載してください。

※3 事業収支

(1) 収入

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対比 B/A (%)	前年(R3・2021) 実績C	対比 B/C (%)	備 考
①利用料金収入	4,459,000 円	4,982,709 円	111.8 %	3,999,099 円	124.6 %	
②指定管理料	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
③指定事業収入	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
④自主事業収入	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑤用品販売収入	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑥その他	3,000 円	1,039 円	34.6 %	- 円	- %	
合計(A)	4,462,000 円	4,983,748 円	111.7 %	3,999,099 円	124.6 %	

(2) 支出

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対比 B/A (%)	前年(R3・2021) 実績C	対比 B/C (%)	備 考
①人件費	11,021,000 円	9,005,096 円	81.7 %	10,951,007 円	82.2 %	
②消耗品費	103,000 円	49,173 円	47.7 %	64,628 円	76.1 %	
③印刷費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
④通信費	6,000 円	4,290 円	71.5 %	4,290 円	100.0 %	
⑤修繕費	26,000 円	13,087 円	50.3 %	11,397 円	114.8 %	
⑥清掃費	48,000 円	46,144 円	96.1 %	46,156 円	100.0 %	
⑦保守点検費	85,000 円	82,500 円	97.1 %	82,500 円	100.0 %	
⑧警備委託費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑨借上料	8,000 円	6,475 円	80.9 %	10,714 円	60.4 %	
⑩光熱水費	207,000 円	263,708 円	127.4 %	196,811 円	134.0 %	
⑪租税公課費	2,000 円	0 円	0.0 %	1,770 円	0.0 %	
⑫備品購入費	0 円	0 円	0 %	3,300 円	0 %	
⑬指定事業費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑭自主事業費	- 円	- 円	- %	- 円	- %	
⑮その他	388,000 円	342,024 円	88.2 %	326,903 円	104.6 %	主な経費 給食費(161,166)、贈答費(47,785)、福利厚生費 (28,348)、手数料(75,766) 等
合計(B)	11,894,000 円	9,812,497 円	82.5 %	11,699,476 円	83.9 %	

※4 経営状況分析指標

項目	本年(R4・2022) 計画A	本年(R4・2022) 実績B	対 比		前年(R3・2021) 実績C	対 比		備 考
			B-A	B/A (%)		B-C	B/C (%)	
①事業収支	▲ 7,432,000 円	▲ 4,828,749 円	2,603,251 円	65.0 %	▲ 7,700,377 円	2,871,628 円	62.7 %	
②利用料金比率	99.9 %	100.0 %	0.1 %	100.0 %	100.0 %	0 %	100.0 %	
③人件費比率	92.7 %	91.8 %	▲ 0.9 %	99.0 %	93.6 %	▲ 1.8 %	98.1 %	
④外部委託費比率	0.7 %	0.8 %	0.1 %	114.3 %	0.7 %	0.1 %	114.3 %	
⑤利用者当たり管理コスト	25,745 円	18,655 円	▲ 7,090 円	72.5 %	27,790 円	▲ 9,135 円	67.1 %	
⑥利用者当たり自治体負担コスト	—	—	—	—	—	—	—	

※5 団体等の経営状況

項目	H30・2018	R1・2019	R2・2020	R3・2021	R4・2022	備 考
①自己資本比率	—	—	—	—	—	
②流 動 比 率	107.1 %	208.4 %	205.0 %	197.7 %	293.9 %	H30年度まで計算方法に違いがあったため、R1年度から修正した
③固 定 比 率	—	—	—	—	—	
④総資産経常利益率	—	—	—	—	—	

※太枠に今年度の数値を記載し、過去4年分を記載してください。

6 その他追記項目

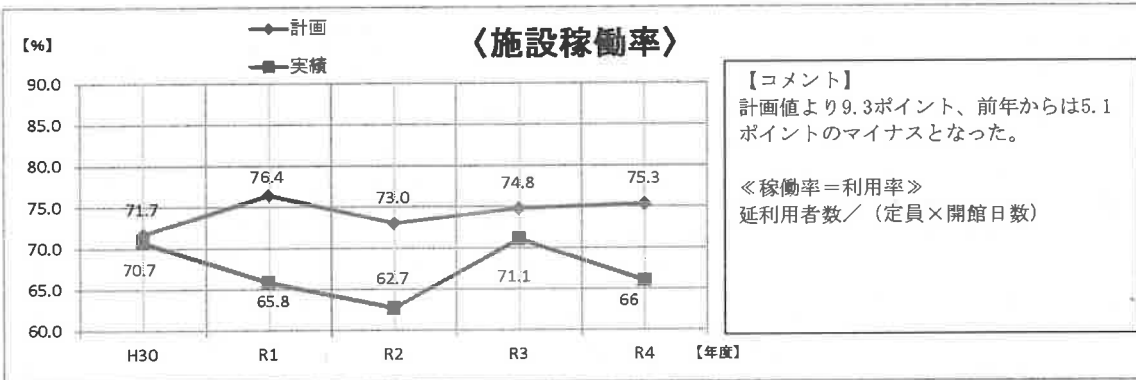
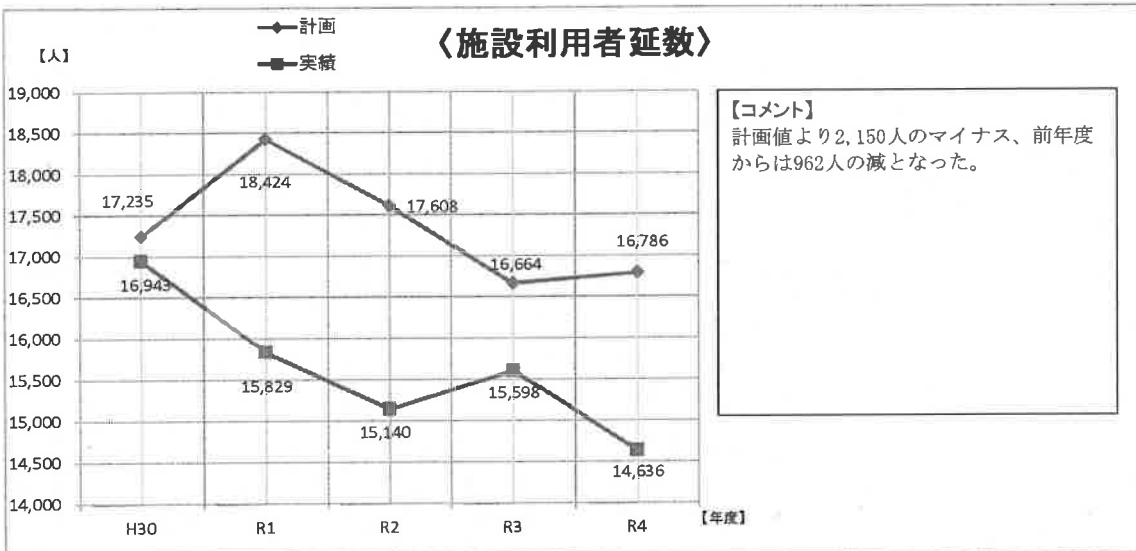
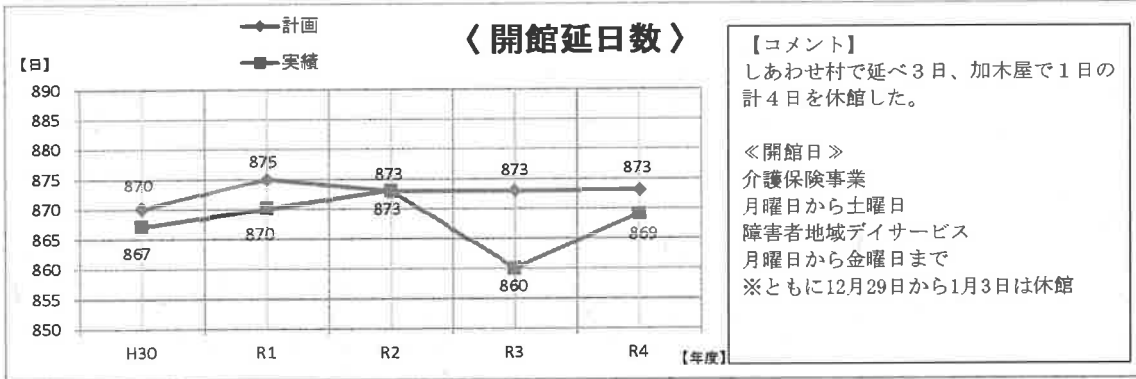
・利用者満足度調査の結果については、別紙のとおり

※上記以外に利用者アンケート結果などの特記事項があるときは、追記してください。

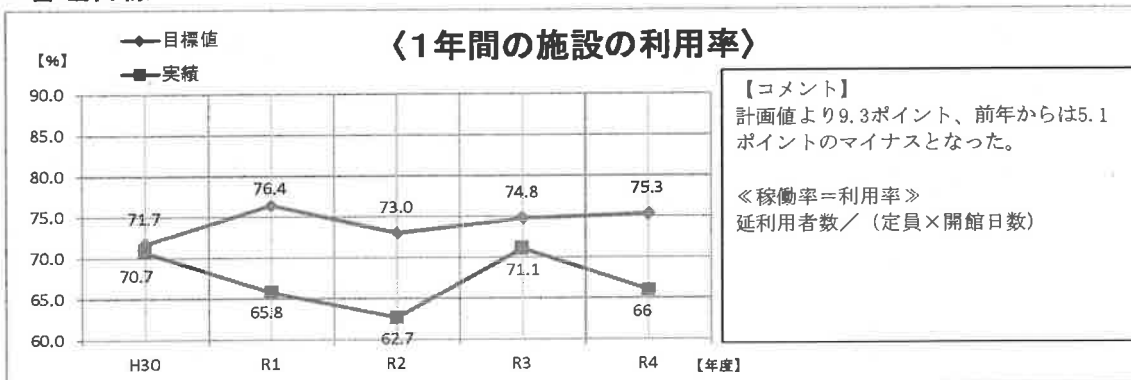
事業評価書利用状況等分析シート

※1 利用状況

デイサービスセンター合計



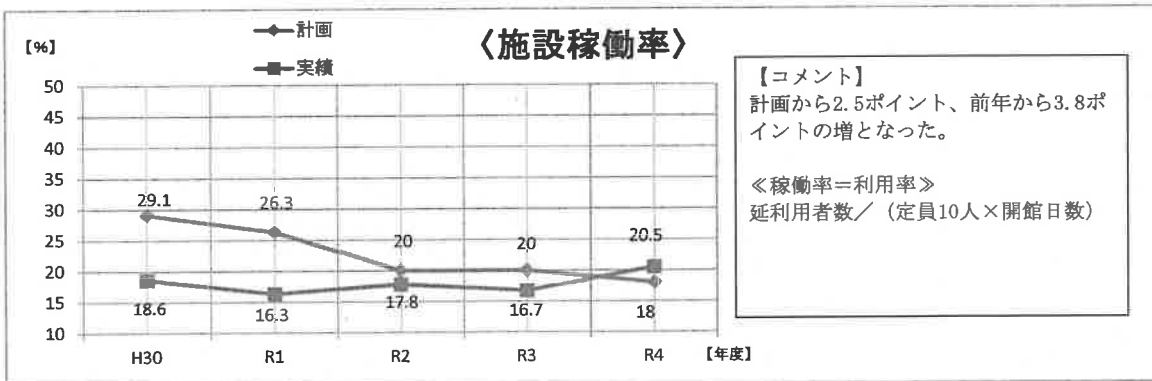
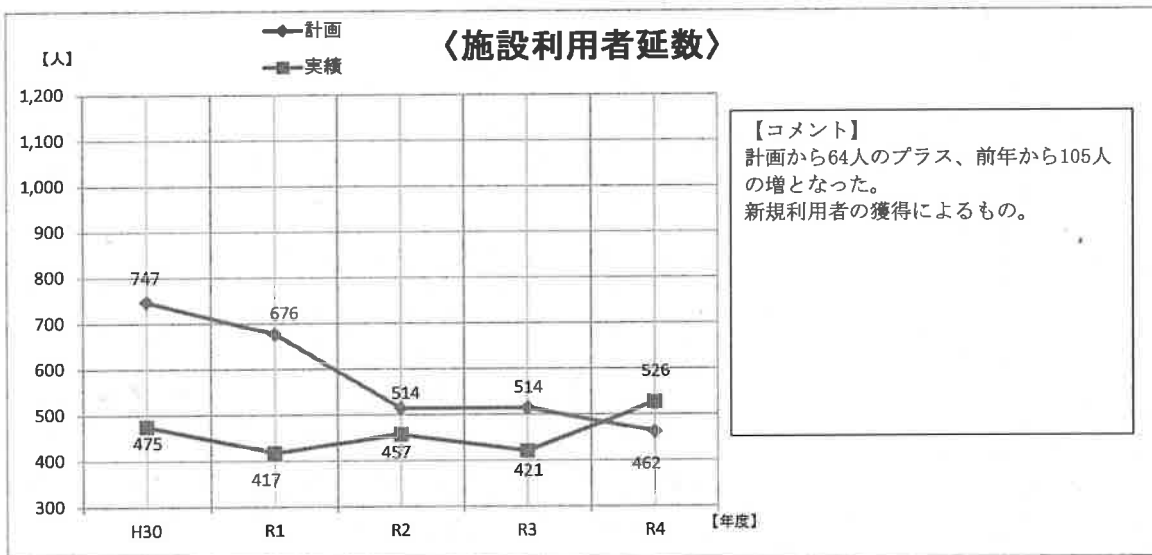
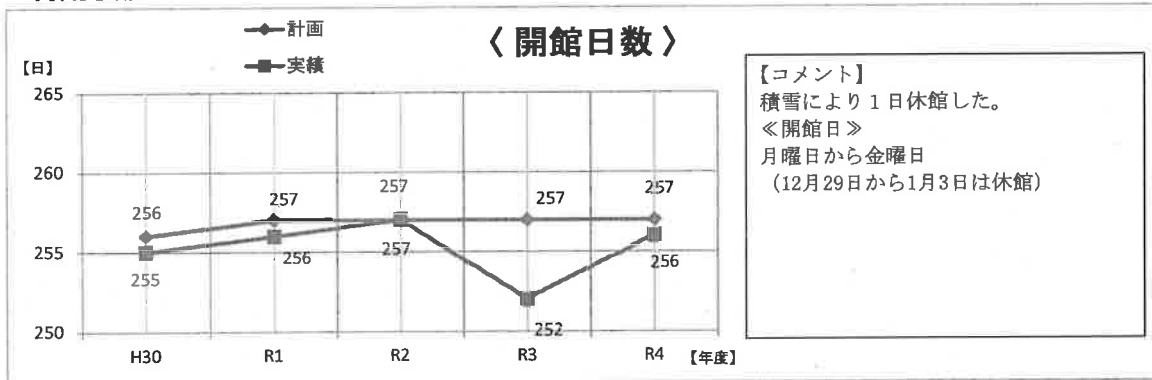
※2 管理目標



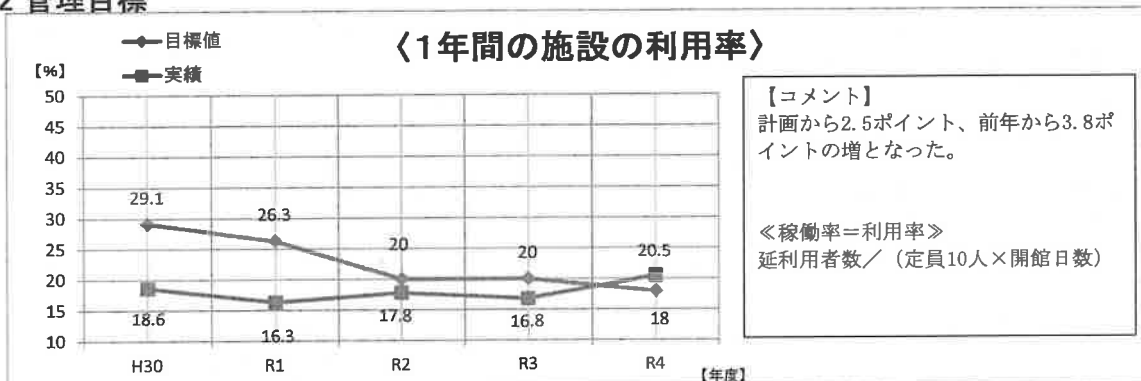
事業評価書利用状況等分析シート

しあわせ村デイサービスセンター（障害）

※1 利用状況



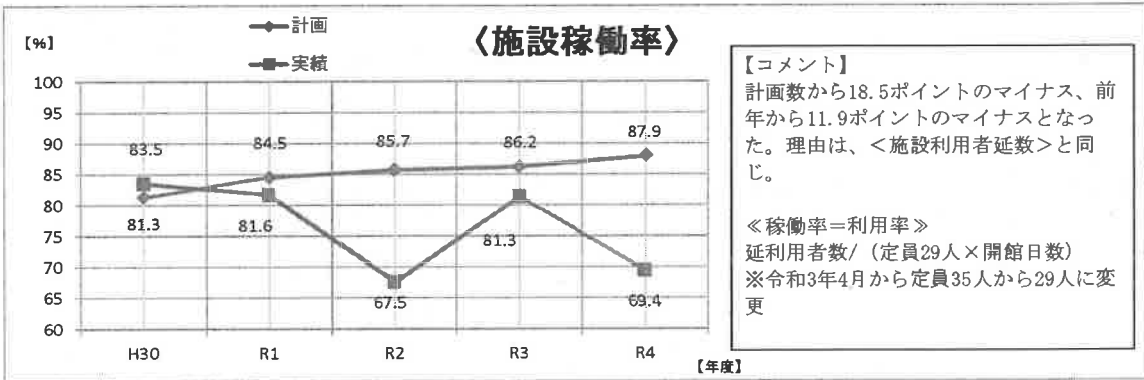
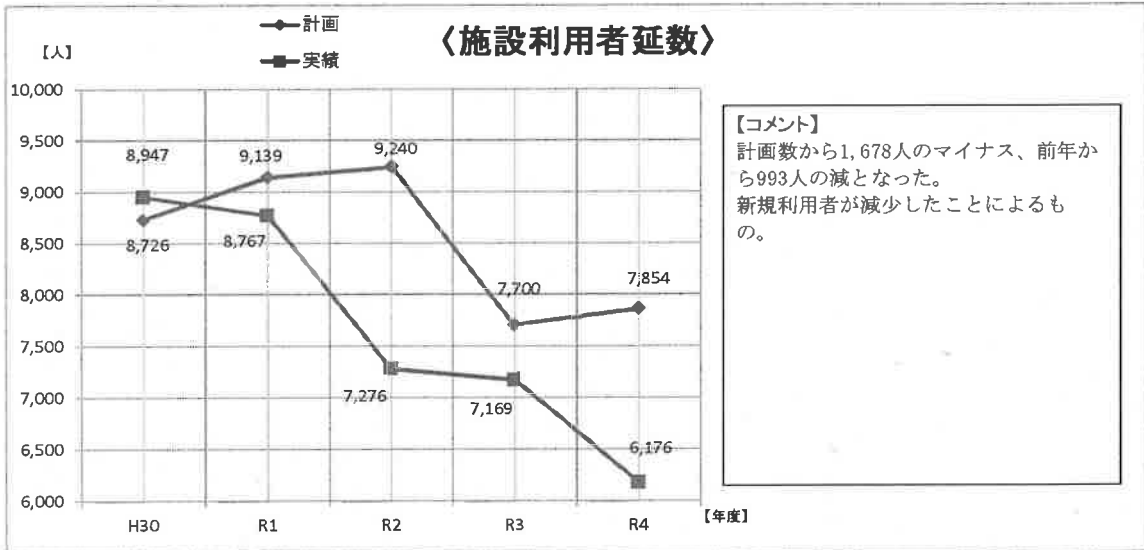
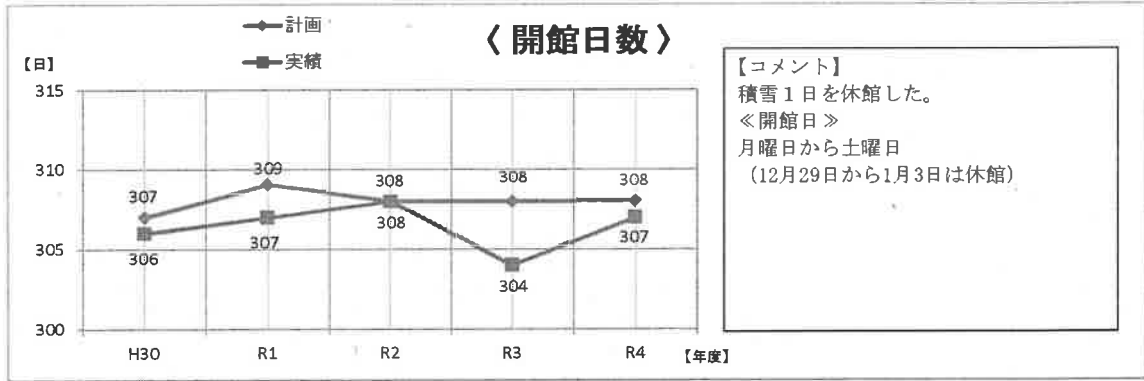
※2 管理目標



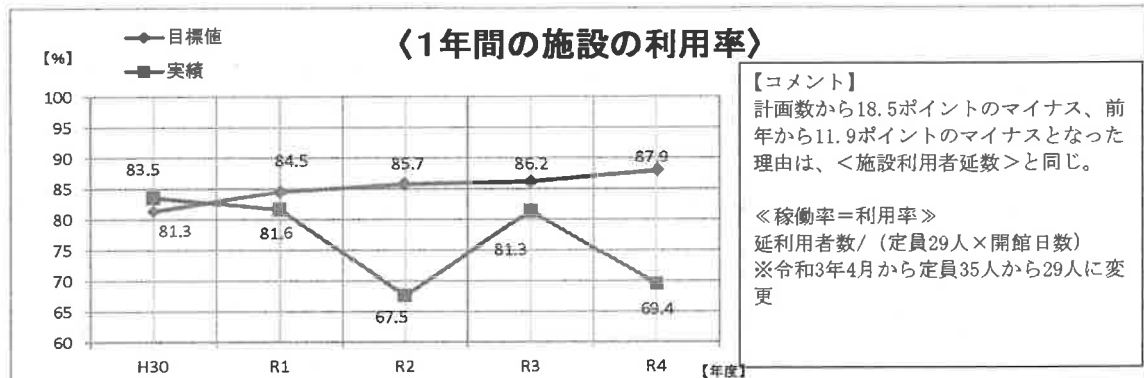
事業評価書利用状況等分析シート

※1 利用状況

加木屋デイサービスセンター



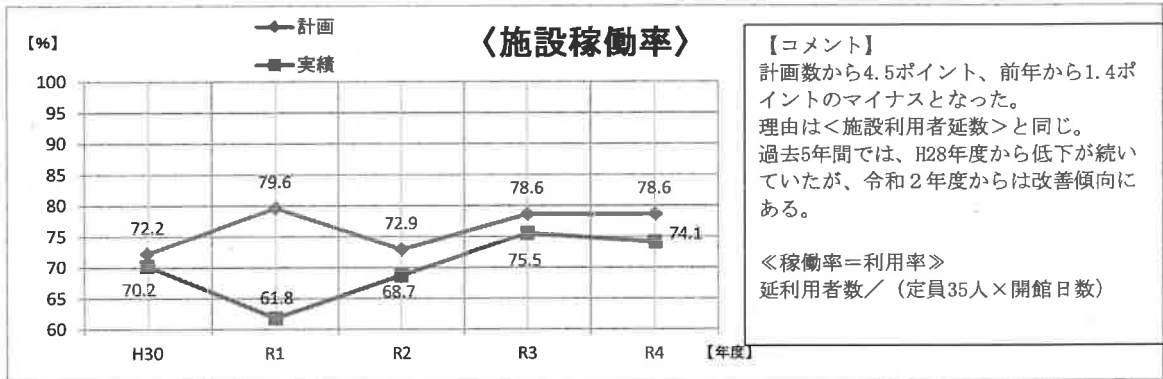
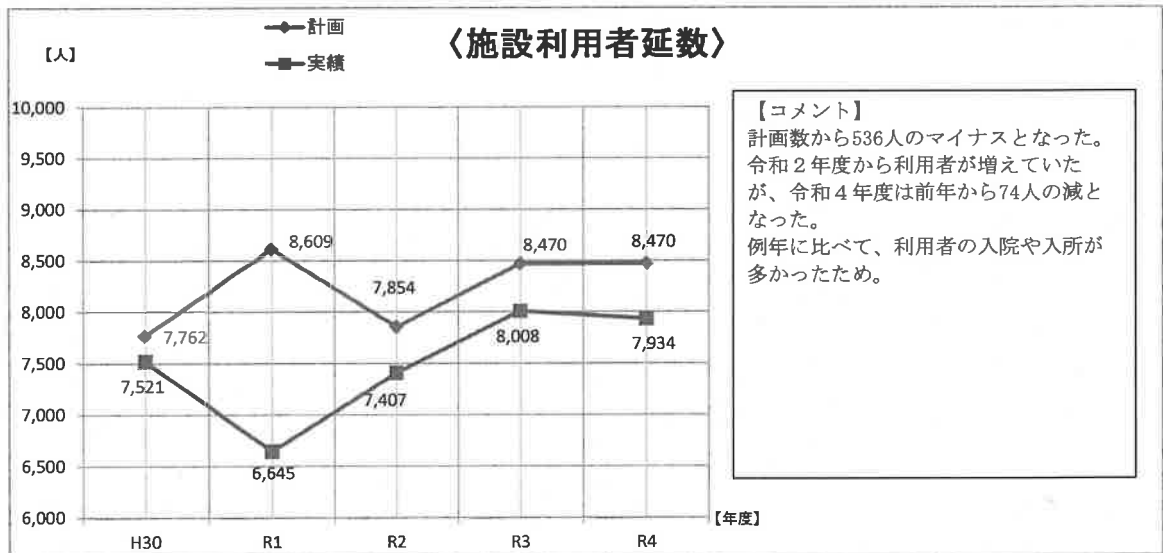
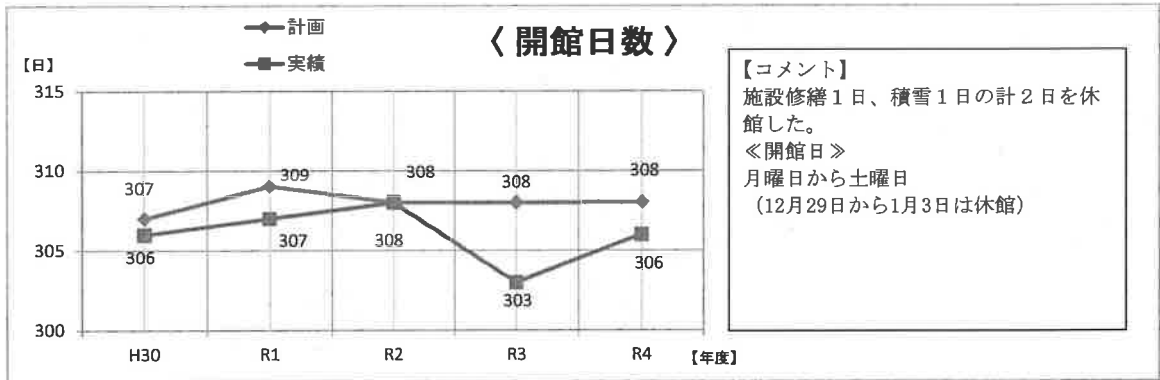
※2 管理目標



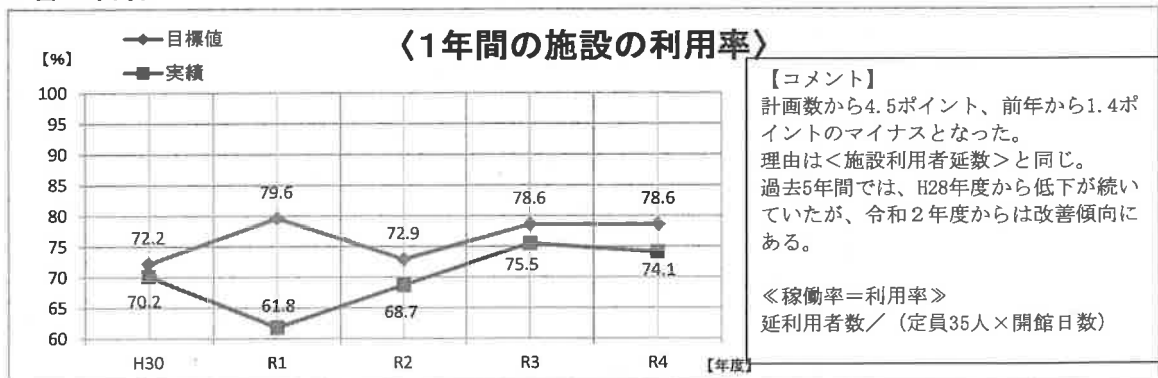
事業評価書利用状況等分析シート

しあわせ村デイサービスセンター（介護保険）

※1 利用状況



※2 管理目標



様式⑤：提案事項に関する実施状況一覧表（指定管理者作成）

令和4年度 提案事項に関する実施状況一覧表

提案項目	実施予定内容	H30	R1	R2	R3	R4	対応状況等
①月例ミーティング	個人ケース検討会議の開催 職員研修の実施	月2回 年24回	月2回 年22回	月2回 年22回	月2回 年30回	月2回 年22回	<input type="checkbox"/> 感染症対策を実施しながら開催した。 しあわせ村(12回) 加木屋(10回) (しあわせ村) 11/17 通所介護事業所向け研修(1) 11/15 食品衛生責任者養成講習会(1) 11/30・1/21・1/22 他施設視察研修(14) 1/23・1/24 レクリエーション構築研修(1) 1/31 介護保険指定事業者講習会(1) 1/12 はじめ7日 介護支援専門員更新研修(7) 2/11 実践発表会(3) 延28回
②外部研修	知多北部広域連合研修会 愛知県社会福祉協議会 愛知県指定事業者指導講習会 その他、研修・講習会	年12回	年12回	年21回	年17回	年31回	<input type="checkbox"/> (加木屋) 9/1 県社協中堅職員研修会(1) 11/10 食品衛生責任者養成講習会(1) 12/1 介護保険指定事業者講習会(1) 延3回 ※()内は参加人数
③集客業務	居宅介護支援事業所等へのPR活動 パンフレットや広報紙への掲載・配布 自主事業を活用したPR ホームページを活用したPR	随時					<input type="checkbox"/> 居宅介護支援事業所等へのPR活動 パンフレットや広報紙への掲載・配布 自主事業を活用したPRは実施せず ホームページを活用したPR

※ 対応状況欄に「実施中：○」、「一部実施：□」、「対応不可：△」を付すること。

※ 年次欄は、提案項目に合わせて記載すること。

※ 「提案項目」「実施予定内容」「年次」欄は、事業計画書に合わせ市へ提出すること。

※ 「対応状況等」欄は、市と協議を行い事業報告書に合わせて提出する。

令和4年度東海市立デイサービスセンター自主事業実施一覧

1 しあわせ村デイサービスセンター

(1) 事業実績

- ア 事業数 3事業
イ 参加人数 延146名

(2) 各事業の内容

ア ボランティアの受け入れ（介護の普及・啓発事業）

実施内容	ボランティアを受入れ、介護に関するボランティア活動について学んでいただきました。
実施日	随時
参加人数（来場者数）	延43名

イ 実習生の受け入れ（介護の普及・啓発事業）

実施内容	日本福祉大学看護学部学生等の実習を受入れ、介護や福祉人材の育成を支援しました。
実施日	随時
参加人数（来場者数）	延50名

ウ トマトを使った給食の提供、健康意識の啓発

実施内容	東海市が実施している健康づくりを推進する事業「トマト de 健康まちづくり」にちなみ、トマト給食を提供し、健康意識の啓発を図りました。
実施日	延2日
参加人数（来場者数）	延57名

2 加木屋デイサービスセンター

(1) 事業実績

- ア 事業数 3事業
イ 参加人数 延213人

(2) 各事業の内容

ア ボランティアの受け入れ

実施内容	ボランティアを受け入れ、介護に関するボランティア活動について学んでいただきました。
実施日	随時
参加人数（来場者数）	延58名

イ 実習生の受け入れ

実施内容	日本福祉大学看護学部学生等の実習を受け入れ、介護や福祉人材の育成を支援しました。
実施日	随時
参加人数（来場者数）	延42名

ウ シニア世代の健康・生きがいづくりの場の提供

実施予定内容	概ね60歳代の方を対象に「介護助手」として、デイサービスでの就労の場を提供し、社会参加を通じた生活意欲や体力の維持・向上を支援しました。
実施日	随時
参加人数（来場者数）	延113名

様式③： 指定管理者業務実施状況一覧表(指定管理者作成)

令和4年度 指定管理業務実施状況一覧表

しあわせ村デイサービスセンター

業務項目	周期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	コメント	
職員研修	月例ミーティング	●(19)	●(17)	●(21)	●(19)	●(16)	●(20)	●(18)	●(15)	●(20)	●(17)	●(21)	●(28)		
	外部研修								●(15.17.30)		●(12.20.21.22.23.24.27.31)	●(2.10.11.22)	●(1)		
施設清掃															
施設の保守点検及び清掃業務	・浴槽の清掃	●(3.10.17.24)	●(1.8.15.22)	●(5.12.19.26)	●(3.10.17.24)	●(7.14.21.28)	●(4.11.18.25)	●(29.16.23)	●(6.13.20.27)	●(4.11.18.25)	●(8.15.22.29)	●(5.12.19.26)	●(5.12.19.26)	●(5)	
	・浴槽等洗浄	●(3)	●(8)	●(5)	●(3)	●(7)	●(4)	●(2)	●(6)	●(4)	●(8)	●(5)	●(5)		
	・浴槽の水質検査						●(16)						●(17)		
	・床の清掃	●(3)		●(5)		●(7)				●(4)		●(5)			
	(たこみ)			●(5)						●(4)					
	・害虫駆除			●(6.13)						●(12.19)					1週間~2度実施し1回とする。
介護の普及・啓蒙事業	随時													ボランティア43名 実習生50名	
トマト絵巻事業	2回/年					●	●							延57名	

様式③：指定管理者業務実施状況一覧表(指定管理者作成)

令和4年度 指定管理業務実施状況一覧表

加木屋デイサービスセンター

業務項目	周期	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	コメント
職員研修	1回/月	●(25)		●(22)	●(27)	●(24)		●(26)	●(22)	●(21)	●(25)	●(22)	●(22)	コロナ発生による中止あり
外部研修	12回/年						●(1)	●(10)		●(1)				新型コロナウイルス感染症対策のため外部研修は一部中止した。
1 設備保守点検														
(1) 湯沸器等の通気管保守点検 ・通気点検・整備 ・確認点検・確認の通気管の洗浄	3回/年 1回/年			●(18)						●(19)			●(16)	
2 清掃業務														
(1) 浴槽	48回/年	●(7.14.21.28)	●(5.12.19.26)	●(2.9.16.23)	●(7.14.21.28)	●(4.11.18.25)	●(1.8.15.22)	●(6.13.20.27)	●(3.10.17.24)	●(1.8.15.22)	●(5.12.19.26)	●(2.9.16.23)	●(2.9.16.23)	
(2) 浴槽等洗浄	12回/年	●(7)	●(23)	●(30)	●(25)	●(22)	●(29)	●(24)	●(28)	●(25)	●(22)	●(27)	●(27)	
(3) 浴槽水電検査	2回/年						●(22)						●(10)	
(4) 拭き掃除	6回/年	●(4.21)		●(2.9)		●(18.25)		●(6)		●(1.8)		●(2)		
(5) フック清掃	6回/年	●(7.14)		●(9)		●(18.25)		●(13)		●(1.8)		●(9)		
(6) ガラス清掃	2回/年			●(2.9)						●(1.8)				
(7) 養生掃除	2回/年		●(2.28)						●(12.19)					
(8) 窓拭き掃除	1回/年		●(8)										●(19)	
3 空調設備保守点検														
(1) ルームエアコン	2回/年		●(7)					●(29)						
(2) 送気口ヒーター	2回/年		●(7)					●(29)						
(3) ガスヒートポンプエアコン室内機	2回/年		●(7)					●(29)						
(4) ガスヒートポンプエアコン室外機	1回/年		●(17)										●(17)	
(5) 換気機器	2回/年		●(7)					●(29)						
(6) コージェネレーションシステム	1回/年												●(17)	
4 給湯器保守点検	2回/年		●(8)					●(30)					●(23)	
5 消防・防災設備点検	2回/年						●(9)						●(9)	
6 庭園・花木維持管理	適宜				●									
健康・生きがいづくりの場の提供事業	随時													延113名
介護の普及・啓発事業	随時													ボランティア98名 実習生42名

施設の子守屋及び保育業務

令和4年度 東海市立デイサービスセンター利用実績

別紙3

東海市しあわせ村デイサービスセンター

東海市加木屋デイサービスセンター

東海市しあわせ村デイサービスセンター

(通所介護事業及び第1号通所事業)

(通所介護事業及び第1号通所事業)

(障害者デイサービス)

月	開館日数	利用定員 (1日35人)	延利用者数	平均 利用者数	施設稼働率	開館日数	利用定員 (1日29人)	延利用者数	平均 利用者数	施設稼働率	開館日数	利用定員 (1日10人)	延利用者数	平均 利用者数	施設稼働率
4月	26日	910人	705人	27.1人	77.5%	26日	754人	563人	21.7人	74.7%	21日	210人	39人	1.9人	18.6%
5月	26日	910人	705人	27.1人	77.5%	26日	754人	580人	22.3人	76.9%	22日	220人	46人	2.1人	20.9%
6月	26日	910人	692人	26.6人	76.0%	26日	754人	567人	21.8人	75.2%	21日	210人	42人	2.0人	20.0%
7月	26日	910人	651人	25.0人	71.5%	26日	754人	545人	21.0人	72.3%	20日	200人	39人	2.0人	19.5%
8月	27日	945人	689人	25.5人	72.9%	27日	783人	562人	20.8人	71.8%	22日	220人	50人	2.3人	22.7%
9月	26日	910人	660人	25.4人	72.5%	26日	754人	538人	20.7人	71.4%	21日	210人	49人	2.3人	23.3%
10月	26日	910人	687人	26.4人	75.5%	26日	754人	515人	19.8人	68.3%	20日	200人	40人	2.0人	20.0%
11月	25日	875人	656人	26.2人	75.0%	26日	754人	504人	19.4人	66.8%	22日	220人	45人	2.0人	20.5%
12月	24日	840人	633人	26.4人	75.4%	24日	696人	478人	19.9人	68.7%	18日	180人	38人	2.1人	21.1%
1月	23日	805人	569人	24.7人	70.7%	23日	667人	434人	18.9人	65.1%	18日	180人	38人	2.1人	21.1%
2月	24日	840人	607人	25.3人	72.3%	24日	696人	418人	17.4人	60.1%	19日	190人	44人	2.3人	23.2%
3月	27日	945人	680人	25.2人	72.0%	27日	783人	472人	17.5人	60.3%	22日	220人	56人	2.5人	25.5%
計	306日	10,710人	7,934人	25.9人	74.1%	307日	8,903人	6,176人	20.1人	69.4%	246日	2,460人	526人	2.1人	21.4%

注1) 通所介護事業及び第1号通所事業の営業日は、日曜日を除く。

注2) しあわせ村の通所介護事業及び第1号通所事業の定員は1日35人とする。

注3) 加木屋の通所介護事業及び第1号通所事業の定員は1日29人とする。

注4) 障害者デイサービスの営業日は、日曜日及び土曜日を除く。

注5) 障害者デイサービスの定員は、1日10人とする。

令和4年度

東海市立しあわせ村デイサービスセンター

利用者満足度アンケート調査

調査集計結果報告書

社会福祉法人

東海市社会福祉協議会

1 アンケートの概要

(1) 調査目的

東海市立デイサービスセンターでのより良いサービス提供及び職員の技術や資質向上を図るため、現行のサービス内容等の満足度について同内容のアンケート調査を年2回行い、今後のサービス提供の充実を図るもの。

(2) 調査対象及び回答者数

東海市立デイサービスセンターの利用者又はその家族

第1回 70人（障がい者5人含む）

回答者 67人（障がい者5人含む） 回収率95.7%

第2回 72人（障がい者 人含む）

回答者 72人（障がい者 人含む） 回収率100%

(3) 調査方法

利用者及び家族に手渡し

(4) 調査期間

第1回 令和4年9月 5日（月）から9月17日（土）まで

第2回 令和5年2月20日（月）から2月28日（土）まで

(5) 集計方法

返送された調査票をデイサービスセンターで集計

2 集計結果と分析

(1) 送迎に満足していますか

	上段：回答数（件）			下段：割合（%）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	21	34	11	1	0	0
	31.3	50.7	16.4	1.4	0	0
第2回	16	44	10	2	0	0
	41.6	61.1	13.8	2.7	0	0

(2) 入浴は希望にあった配慮がされ、満足していますか

	上段：回答数（件）			下段：割合（%）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	19	30	11	0	0	7
	28.3	44.7	16.4	0	0	10.4
第2回	11	43	9	2	0	7
	15.2	59.7	12.5	2.7	0	9.7

(3) 食事の質や量に満足していますか

	上段：回答数（件）			下段：割合（%）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	14	36	13	0	0	4
	20.8	53.7	19.4	0	0	5.9
第2回	11	48	11	1	0	1
	15.2	66.6	15.2	1.3	0	1.3

(4) 午前の過ごし方について、満足していますか

	上段：回答数（件）			下段：割合（%）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	10	30	21	1	0	5
	14.9	44.7	31.3	1.4	0	7.4
第2回	8	36	26	1	0	1
	11.1	50	36.1	1.3	0	1.3

(5) 体操や運動は、現在実施している内容にて満足していますか

	上段：回答数（件）			下段：割合（%）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	15	27	20	1	0	4
	22.3	40.2	29.8	1.4	0	5.9
第2回	7	47	14	1	0	3
	9.7	65.2	19.4	1.3	0	4.1

(6) レクリエーションは満足し楽しめていますか

	上段：回答数（件）			下段：割合（％）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	12	30	18	1	0	6
	17.9	44.7	26.8	1.4	0	8.9
第2回	6	44	18	1	0	3
	8.3	61.1	25	1.3	0	4.1

(7) 職員の態度、言葉づかいで話しかけやすさ、相談のしやすさはどうですか

	上段：回答数（件）			下段：割合（％）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	20	34	12	1	0	0
	29.8	50.7	17.9	1.4	0	0
第2回	15	42	14	1	0	0
	20.8	58.3	19.4	1.3	0	0

(8) 施設備品（机、いす、カラオケ機器等）について満足していますか

	上段：回答数（件）			下段：割合（％）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	11	23	26	1	1	5
	16.4	34.3	38.8	1.4	1.4	7.4
第2回	4	45	19	3	0	1
	5.5	62.5	26.3	4.1	0	1.3

(9) 施設の清掃状況についてきちんとしており、満足できますか

	上段：回答数（件）			下段：割合（％）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	16	34	13	1	0	3
	23.8	50.7	19.4	1.4	0	4.4
第2回	11	47	11	1	0	2
	15.2	65.2	15.2	1.3	0	2.7

4 今後の課題と対策について

ご利用者から満足以上という回答を多くいただいておりますが、前回に比べて「非常に満足」が全項目で減っているためご利用者の声に耳を傾けて見直しをし、改善に努めます。

新型コロナウイルスの感染者数は減少傾向ですが、まだまだ油断ができない状況のため、ご利用者の皆様には大変ご不便をおかけしております。

感染対策をとり、ボランティアの受け入れも再開しております。まだカラオケは再開できてない状況ですが、ご利用者の方々から再開してほしいとの要望があるため状況をみてレクリエーションの中に取り入れながら再開していきます。

いつもスタッフへの温かいお言葉をありがとうございます。

今後ともよろしくお願い致します。

令和4年度

東海市立加木屋デイサービスセンター

利用者満足度アンケート調査

調査集計結果報告書

社会福祉法人

東海市社会福祉協議会

1 アンケートの概要

(1) 調査目的

東海市立デイサービスセンターでのより良いサービス提供及び職員の技術や資質向上を図るため、現行のサービス内容等の満足度について同内容のアンケート調査を年2回行い、今後のサービス提供の充実を図るもの。

(2) 調査対象及び回答者数

東海市立デイサービスセンターの利用者又はその家族

第1回

配布 50人

回答者 37人

回収率 74.0%

第2回

配布 51人

回答者 38人

回収率 74.5%

(3) 調査方法

利用者及び家族に手渡し

(4) 調査期間

第1回 令和4年9月7日(水)から9月21日(水)

第2回 令和5年2月1日(水)から2月25日(土)

(5) 集計方法

返送された調査票をデイサービスセンターで集計

2 集計結果と分析

(1) 送迎に満足していますか

	上段：回答数（件）			下段：割合（％）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	16	27	8	0	0	0
	31.4	52.9	15.7	0	0	0
第2回	11	22	5	0	0	0
	28.9	57.9	13.2	0	0	0

朝のお迎え時間は、交通事情等により前後する場合がありますことをご理解、ご承知ください。また、朝の体温の聞き取りが職員により異なることのご指摘を受けましたので、今後は統一した対応をさせていただきます。交通ルールを守り安全運転を心がけてまいります。

(2) 入浴は希望にあった配慮がされ、満足していますか

	上段：回答数（件）			下段：割合（％）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	11	27	6	1	0	6
	21.6	52.9	11.8	1.9	0	11.8
第2回	10	14	11	0	0	3
	26.4	36.8	28.9	0	0	7.9

湯温の好みには違いがあり、全ての利用者様にご満足いただけておりませんがご理解ください。季節や気温により湯温の設定を行っています。浴室、脱衣所の環境を整え安全に安心して入浴していただけるよう努めてまいります。

(3) 食事の質や量に満足していますか

	上段：回答数（件）			下段：割合（％）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	9	30	7	0	0	5
	17.7	58.8	13.7	0	0	9.8
第2回	8	21	5	3	0	1
	21.0	55.2	13.2	7.9	0	2.7

利用者様ごとに適した食事量を提供しております。好き嫌いや味の好みはあるかと思いますが、栄養のバランスやカロリーを考えたメニューとなっています。また、行事に合わせたメニューを提供し季節を感じていただいております。

(4) 午前の過ごし方について、満足していますか

	上段：回答数（件）			下段：割合（%）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	8	32	9	0	0	2
	15.7	62.7	17.7	0	0	3.9
第2回	6	19	11	1	0	1
	15.7	50.0	28.9	2.7	0	2.7

脳トレや塗り絵などに取り組んでいただいております。有意義に過ごしてもらえるよう工夫してまいりますので、ご意見、ご要望をお聞かせください。

(5) 体操や運動は、現在実施している内容にて満足していますか

	上段：回答数（件）			下段：割合（%）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	9	30	9	1	0	2
	17.7	58.8	17.7	1.9	0	3.9
第2回	4	23	11	0	0	0
	10.5	60.6	28.9	0	0	0

ラジオ体操と健康体操は毎日行っています。また、機能訓練を継続して行うことで、身体機能の維持向上を目指してまいります。

(6) レクリエーションは満足し楽しめていますか

	上段：回答数（件）			下段：割合（%）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	11	25	11	1	0	3
	21.6	49.0	21.6	1.9	0	5.9
第2回	7	18	12	0	0	1
	18.4	47.3	31.6	0	0	2.7

週変わりでレクリエーションを計画しております。季節の行事や工作を取り入れるなど、利用者様が楽しんで参加していただけるよう努めてまいります。

(7) 職員の態度、言葉づかいで話しかけやすさ、相談のしやすさはどうですか

	上段：回答数（件）			下段：割合（%）		
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	18	26	6	0	0	1
	35.3	51.0	11.8	0	0	1.9
第2回	15	18	5	0	0	0
	39.5	47.3	13.2	0	0	0

利用者様やご家族様の声に耳を傾け、話しやすく相談がしやすい雰囲気作りを心掛け、笑顔や笑い声の絶えないデイサービスを目指してまいります。

(8) 施設備品（机、いす、カラオケ機器等）について満足していますか

	上段：回答数（件）		下段：割合（%）			
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	7	25	13	3	0	3
	13.7	49.0	25.5	5.9	0	5.9
第2回	4	18	14	0	0	2
	10.5	47.3	36.9	0	0	5.3

机や椅子等の備品に不備がないか点検しております。安心して安全に過ごしていただけるように注意してまいります。また、現在中止しておりますカラオケを楽しんでいただけるように検討しております。

(9) 施設の清掃状況についてきちんとしており、満足できますか

	上段：回答数（件）		下段：割合（%）			
	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
第1回	11	31	7	0	0	2
	21.6	60.8	13.7	0	0	3.9
第2回	10	24	4	0	0	0
	26.4	63.1	10.5	0	0	0

常に整理整頓を心がけ、毎日の清掃とこまめな消毒を行っています。今後も安心して過ごしていただけるよう感染予防対策をしっかりと行ってまいります。

4 アンケート結果に基づく今後の方針について

利用者様、ご家族様に満足していただけるよう業務の見直しやサービス内容の検討を重ねてまいります。また、職員研修を充実させ資質の向上を目指し、信頼される事業所となるよう努力していく所存です。

また、引き続きコロナ感染予防を徹底してまいります。