

令和6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

施設名称	養護老人ホーム松本市立松風園	所管課 TEL	高齢福祉課 0263（34）3213		
所在地	松本市大字入山辺１５０９番地１	設置年月	開設：昭和44年12月 （現施設：昭和55年10月）		
施設設置目的	居住環境の問題や家庭の問題により自宅において生活することが困難な高齢者の方のために、安心して自立した日常生活ができ、社会生活に参加するための必要な指導及び訓練その他の援助を行う。				
施設概要・設備	延べ床面積2,889.24㎡　ＲＣ造（一部Ｓ造）　平屋建 居室22室、静養室、診療室、食堂、面談室、集会室、浴室（一般・特殊）、ボイラー室、調理室、宿直室、職員室（事務室）等				
指定管理者名（選定方式）	社会福祉法人松本ハイランド（公募）				
指定期間	令和５年４月１日～令和１０年３月３１日（５か年）				
指定管理者の 主な業務	施設管理運営（事業計画に基づき、日常生活上の世話並びに機能訓練及び介護保険法の規定による介護に係る入浴、排泄、食事等の介護その他）				
利用料金制の導入	あり　　利用料金制委託料併用方式				
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比（％）	対前年比（％）
	入所延べ人数	36,233	36,137	99.7%	99.7%
	(特記事項)				

事業収支 (単位： 円)	指定管理者収支（令和6年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		居宅介護料収入	105,681,000	居宅介護料収入	104,578,227	措置費一部負担金	49,725,024	措置費一部負担金	46,006,083
		利用者等利用料	1,898,000	利用者等利用料	3,035,000	指定管理者納付金	35,050,000	指定管理者納付金	25,060,000
		補助金事業収入	179,000	指定管理料	174,672,732	措置費負担金（他市分）	7,181,265	措置費負担金（他市分）	7,521,161
		受託事業収入	179,893,000	補助金事業収入	347,802				
		雑収入	0	その他事業収入	9,798,400				
				雑収入	138,455				
	計	287,651,000	計	292,570,616	計	91,956,289	計	78,587,244	
支出 (歳出)	人件費	131,631,000	人件費	120,062,546	指定管理料	174,672,732	指定管理料	171,872,378	
	事業費支出	66,436,000	事業費	65,936,761	工事請負費	2,398,000	工事請負費	0	
	事務費支出	72,028,000	【内訳】		修繕料	704,000	修繕料	0	
			・水道光熱費	・燃料費	備品購入	792,000	備品購入	3,927,000	
			・消耗器具備品費	・給食費等					
			事務費	41,515,560					
			【内訳】						
			・修繕費	・福利厚生費等					
		・業務委託費							
		減価償却費	1,192,357						
		引当金繰入	10,161,509						
		指定管理者納付金	35,050,000						
計	270,095,000	計	273,918,733	計	178,566,732	計	175,799,378		
損益	17,556,000		18,651,883		差引	-86,610,443	差引	-97,212,134	

(特記事項)

2 市（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、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。
評価の手段は、実績報告書（毎月）及び事業報告書（年度終了時）の点検並びに立入検査（随時）等によるものです。

評 価 の 基 準			
A	(1. 0)	高いレベルで実施されており、高く評価できる。	
B	(0. 7)	事業計画書（提案書）どおり適切に実施されており、問題は見られない。	
C	(0. 5)	事業計画書（提案書）どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。	
D	(0. 0)	不適切な部分が確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。	

小計
65.7

大項目	中項目	評 価 項 目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	アンケートにおいて若干の不満等はみられるが、ほとんどの項目で良い、普通が占めており、概ね問題はない。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	施設等されている部分はあるが、施設内は整理されており避難時に支障はない。また、事故状況の把握、記録、報告書まで一連で連絡網が作成されている。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	利用者の事故を防止するため、全職員を対象とした研修等に取り組んでいる。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	個人情報保護法および団体の規定する個人情報に関する諸規定に基づいて管理徹底を図っており問題はない。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	本施設専用の会計帳簿により経理を管理しており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、損失もなく、健全な経営を行っている。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	団体が運営する関連施設との相互連携をとりながら、施設運営の効率化を図っており体制に安心感がある。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に業務が履行されている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	関連する団体と連携、情報提供を行い、日報、実績報告書も適切に作成するなど、責任を持って管理運営に携わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	A	職員配置基準に準じたとおり人員が配置されており、施設管理運営上も適切な運用をしている。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	施設の管理運営体制を含め、職員配置基準に準じていて、責任権限も明確になっている。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	年次有給休暇の取得促進や、残業時間の圧縮など積極的に取り組んでいる。
	職員研修・人材育成	14 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	2	B	職員全体会、職員研修等を定期的に行っており、接遇向上に取り組んでいる。
		15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	基本協定書及び年度協定書に基づき利用料金等の収受、管理経費の収支を管理しており、適切に処理されている。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	B	第三者への委託の範囲、委託先共に適切である。
	経理及び事務処理等	17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか	3	B	事業報告及び実績報告書ともに適切に報告されており、期限までに提出されている。
		18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	B	火災訓練、感染症対策委員会を行っており、緊急時対応について従事者に徹底されており問題はない。
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	管理区域、業務範囲についての確に把握し、事業計画書に基づき、適切に事業が実施されており、特に問題はない。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	利用者の利便性等を図るために、企画会議等を開催し要望等にも対応している。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、特に問題はない。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	A	関係町会等との連絡が密であり、地域ボランティア団体や園児などとの交流会を積極的に実施している。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	入所判定会議を開催し、利用促進に努めている。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	施設の利用者に愛され信頼される施設を目指しよりよいサービスの提供が出来るように取り組んでいる。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	B	モニタリング結果において障がい者、高齢者の利用に問題はない。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	B	利用者の意見・要望を把握するためアンケートを実施し、改善に取り組んでいる。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	実績報告書から適切にセルフモニタリングが行われていることが確認でき、問題はない。
	環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	節電等に努めていることが確認でき、ゴミの分別等へも積極的に取り組んでいる。
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	軽微な修繕は自らでの実施やボランティアで対応するなど、また、節電等光熱水費の節約に努めるなど経費の縮減を図っている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか（又は、利用者を確保できたか）	4	A	概ね事業計画書どおりの事業を実施している。利用者数は日数按分では増加しており、運営状況は安定して利益が出ている。

3 利用者による評価
(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	
	調査対象	
	調査方法	
調査結果	別紙1のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等		

4 指定管理者による自己評価

令和6年度の 自己評価	別紙2のとおり
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	

5 市(所管課) による総合評価

総合評価 (4段階評価) の基準		
A	(1. 0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0. 7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0. 5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0. 2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

【自主事業を実施している場合の評価】
—

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】
—

【総合的な評価】
指定管理4期目(通算17年目)となり、これまでの実績・経験を生かして安定した運営を行っている。
運営面においては地域との連携など積極的に取り組んでいる。
施設管理面では、運営方針、法令及び管理基準等の遵守に努めており、協定書、事業計画に基づき適切に行われている。
アンケート結果においても特に問題はみられないが、施設の居心地については、集団生活の場であるため人間関係等の不満をなくすことは難しいところではある。職員と利用者の間においては更なる信頼関係づくりに取り組まれない。
食事内容、入浴時間、行事内容、認知症入所者に対するケア等、個々のニーズが多様化するなかで、利用者の要望に応えきめ細かいサービス提供に努めているが、より一層の改善に取り組まれるよう期待したい。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
72.7

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	※「不可」

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
適 正

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	令和6年10月1日					
	調査対象	在園者 104名					
	調査方法	アンケート用紙への回答(回収:104名のうち99名)					
調査結果	松風園利用者アンケート集計結果 R5年度・R6年度 松風園利用者アンケート対比表						
	項目	R5年度		R6年度		対前年比	
		回答者数 102		回答者数 99			
	3. 部屋の居心地はどうか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	①良い	33	32%	39	39%	+6	118%
	②普通	48	47%	48	48%	+0	100%
	③悪い	16	16%	9	9%	-7	56%
	④無回答	5	5%	3	3%	-2	60%
	合計	102	100%	99	100%	-3	97%
	4. 園全体の環境・生活のしやすさはどうか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	①良い	40	39%	35	35%	-5	88%
	②普通	54	53%	51	52%	-3	94%
	③悪い	4	4%	8	8%	+4	200%
	④無回答	4	4%	5	5%	+1	125%
	合計	102	100%	99	100%	-3	97%
	5. 職員の言葉遣いはどうか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	①良い	41	40%	45	45%	+4	110%
	②普通	49	48%	46	46%	-3	94%
	③悪い	9	9%	5	5%	-4	56%
	④無回答	3	3%	3	3%	+0	100%
	合計	102	100%	99	100%	-3	97%
	6. 職員は親切ですか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	①親切	46	45%	51	52%	+5	111%
	②普通	47	46%	41	41%	-6	87%
	③不親切	7	7%	5	5%	-2	71%
	④無回答	2	2%	2	2%	+0	100%
	合計	102	100%	99	100%	-3	97%
	7. 職員は会った時に声掛けや挨拶をしてくれますか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	①必ずしてくれる	47	46%	45	45%	-2	96%
	②普通	40	39%	37	37%	-3	93%
	③あまりしてくれない	9	9%	5	5%	-4	56%
	④無回答	6	6%	12	12%	+6	200%
	合計	102	100%	99	100%	-3	97%
	8. 食事はおいしいですか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	①おいしい	40	39%	49	49%	+9	123%
	②普通	52	51%	39	39%	-13	75%
	③まずい	9	9%	11	11%	+2	122%
	④無回答	1	1%	0	0%	-1	0%
	合計	102	100%	99	100%	-3	97%
	9. 食事の量はどうか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	①多い	5	5%	2	2%	-3	40%
	②普通	76	75%	83	84%	+7	109%
	③少ない	20	20%	13	13%	-7	65%
	④無回答	1	1%	1	1%	+0	100%
	合計	102	100%	99	100%	-3	97%
	10. 食事の献立はどうか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
	①満足	30	29%	29	29%	-1	97%
②普通	62	61%	49	49%	-13	79%	
③不満	8	8%	9	9%	+1	113%	
④無回答	2	2%	12	12%	+10	600%	
合計	102	100%	99	100%	-3	97%	
11. 入浴回数・時間はどうか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	
①満足	33	32%	38	38%	+5	115%	
②普通	57	56%	47	47%	-10	82%	
③不満	8	8%	7	7%	-1	88%	
④無回答	4	4%	7	7%	+3	175%	
合計	102	100%	99	100%	-3	97%	
12. 園で行う行事はどうか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	
①満足	35	34%	30	30%	-5	86%	
②普通	56	55%	60	61%	+4	107%	
③不満	4	4%	2	2%	-2	50%	
④無回答	7	7%	7	7%	+0	100%	
合計	102	100%	99	100%	-3	97%	
13. クラブ活動は参加していますか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	
①はい	33	32%	38	38%	+5	115%	
②いいえ	64	63%	54	55%	-10	84%	
③無回答	5	5%	7	7%	+2	140%	
合計	102	100%	99	100%	-3	97%	
13-1. クラブ活動に満足していますか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率	
①満足	16	16%	20	20%	+4	125%	
②普通	16	16%	13	13%	-3	81%	
③不満	5	5%	2	2%	-3	40%	
④無回答	65	64%	64	65%	-1	98%	
合計	102	100%	99	100%	-3	97%	

利用者からの意見
要望・苦情等

1. 松風園でどのような生活を送りたいですか

- ・今のままで良い(10名)
- ・楽しい生活(5名)
- ・普通の生活(2名)
- ・在園者の皆さんと仲良く過ごしたい(2名)
- ・楽しくおしゃべりをして毎日を過ごす(2名)
- ・今が幸せです(2名)
- ・親切、丁寧に過ごす
- ・歩ける限りはJAに買い物に行かせてもらいたい
- ・日々淡々と暮らす
- ・同室者と仲良くしたい
- ・みんなと一緒にいたい。同室者も今のままで良い
- ・もっと散歩に出たい
- ・健康な生活を送りたい
- ・困っているように見えたら声をかけて助けてほしい
- ・うまいものが食べたい
- ・まだわからないです
- ・もう少し気楽に生きたい
- ・色々な人と話して、他人の良いところから学びながら人生を送りたい
- ・迷惑をかけないように、一人で何でもできるように
- ・金を貯めて、自立する。
- ・同室者は、気の合う、安心して生活できる人がいい
- ・笑いの絶えない生活
- ・野球がやりたい
- ・良い生活を送りたい
- ・お互い親和に努め、仲良く暮らしたい
- ・月に2回は外食に連れて行ってもらいたい
- ・歩行できる生活を続けたい

2. 何か心配なこと、お困りなことはありますか

- ・健康面(2名)
- ・病気のこと(2名)
- ・お金のこと、お金がないこと(2名)
- ・歩けないこと
- ・家に帰りたい
- ・ストーブがつかなくなった
- ・家が空き家になっているので心配
- ・トイレが狭くて使いづらい
- ・毎日何をして過ごしたらいいか分からない
- ・両目の手術
- ・老後のお金
- ・姉がどうしているか、様子を見に行きたい
- ・退院できるか心配
- ・同室者に怒られること
- ・息子のこと
- ・雰囲気が悪い
- ・部屋を替えてほしいです
- ・トイレに行けなくなったら困る
- ・体中が痛い
- ・歩けないこと
- ・他人の生活に干渉してくる入居者がいる

3. 部屋の居心地が悪い理由について

- ・同室者と合わない(2名)
- ・ストーブがつかなくなった
- ・同室者がいびきをかいているから
- ・同室者に毎日小言を言われている
- ・眠れない
- ・良い時もあったが、今の同室者と合わない。他に同室になれる人がいないか教えてほしい

4. 園全体の環境・生活のしやすさが悪い理由について

- ・独り善がり、自分の考えを押し付けてくる入居者がいる
- ・園の中にお店がない
- ・毎日文句ばかり言われるから
- ・朝早くからうるさい
- ・自分本位の発言をする人が多い
- ・部屋を替えてほしい、同室者と合わない

5. 職員の言葉遣いが悪いと思う理由について

- ・言葉使いが良い人と悪い人がいる(3名)
- ・落ち着いてゆっくりと話して欲しい。
- ・すれちがった時挨拶をしない人がいるので気分が悪い

6. 職員が不親切だと思う理由について

- ・親切な人と親切ではない人がいる(4名)
- ・肩が痛いと言ったら怒った感じで返事をされた
- ・態度が悪い職員がいる

10. 食事の献立が不満な理由について

- ・生野菜を出してほしい(2名)
- ・味が薄い
- ・お米に麦は入れないでほしい
- ・いつも同じメニューの繰り返しで、「またか」と思う
- ・生の果物を出してほしい
- ・肉が固い
- ・味が甘ったるい
- ・おかゆや刻みではなく、普通の食事を食べさせてもらいたい
- ・ごはんにお湯をかけるのはやめてほしいです

11. 入浴回数・時間が不満な理由について

- ・浴槽に入る時間が短い。もう少しお湯につかっていたい(3名)
- ・週3回にしてほしい(2名)
- ・一般浴を先にしてほしい(男性)
- ・いつでも入浴できるようにしてほしい
- ・職員の態度が悪い(入浴介助中の)
- ・冬は週2回でいいが、夏は回数を増やしてほしい
- ・一般浴は前のように水、土の午後にしてほしい

12. 園で行う行事について※不満な理由

- ・回数が少ない。増やしてほしい
- ・耳が遠いので、聞こえない

※やって欲しい行事

- ・買い物ツアー(5名)
- ・食べること(2名)
- ・月に一回は居酒屋をやしてほしい(2名)
- ・卓球大会
- ・民舞
- ・ゲートボール
- ・スポーツを観に行きたい

13. クラブ活動について**☆クラブ活動が不満な理由**

※記入無し

☆何のクラブに入っているか

- ・歌声(8名)
- ・書道(7名)
- ・料理(2名)
- ・おひさま(4名)
- ・生け花(3名)
- ・ゲートボール(3名)
- ・陶芸(2名)
- ・園芸(3名)
- ・太極拳(3名)
- ・美術(1名)
- ・地域交流(0名)

☆今後作ってもらいたいクラブは

- ・裁縫、手芸、編み物(2名)
- ・民舞クラブ
- ・大正琴
- ・写真クラブ
- ・囲碁将棋
- ・卓球クラブ
- ・麻雀クラブ
- ・皮工芸
- ・茶道クラブ

☆クラブ活動に参加していない方の参加しない理由について

- ・興味が無い(3名)
- ・体調が悪いから(2名)
- ・体が動かない(2名)
- ・面倒くさい(2名)
- ・毎日やることがあって忙しいので
- ・耳が不自由なので
- ・歯の治療中で入れ歯が落ちてしまうので
- ・周りの人が行かないから
- ・疲れるから
- ・体が不自由でついていけない
- ・一人で過ごすのが好きだから
- ・手が痛い
- ・横になっていた
- ・足と腰が痛いので
- ・好きじゃない
- ・トイレに頻回に行かないといけないので
- ・何のクラブがあるか分からない
- ・動きたくない

☆作ったら参加したいクラブは

- ・大正琴(2名)
- ・囲碁将棋クラブ
- ・山登り、登山
- ・手芸クラブ
- ・卓球クラブ
- ・民舞クラブ
- ・写真クラブ

14. 慰問で来てもらいたいものについて

- ・歌(4名)
- ・落語(2名)
- ・子供、幼稚園児(2名)
- ・芸人
- ・猿回し
- ・大正琴
- ・お芝居
- ・民話の読み聞かせ
- ・ラーメンの屋台
- ・民謡

15. 自由な意見**※職員に対しての意見**

- ・散歩に連れて行ってほしい。(2名)
- ・こちらからあいさつしないと、あいさつしてくれない職員がいる(2名)
- ・おやつを増やしてほしい(2名)
- ・いろいろ指図してくる入居者がいます。私は放っておいてほしいです。その人を注意してください
- ・もっと自由に生活させてもらいたい
- ・食事の量を増やしてほしい。大盛にしてほしい
- ・外に買い物に行かせてほしい
- ・毎月1回お酒を飲む機会を設けてほしい
- ・歌声クラブで、いつもと違う歌を歌いたいが、曲名がわからないので助けてほしい
- ・園内放送、早口で聞き取れない人がいます。ゆっくり、はっきりとしゃべってほしい。
- ・毎月イオンに買い物に行きたいと思います。どうか予定を立ててください
- ・発言を表面的に受け取るのではなく、真意を想像して理解してほしい
- ・みんなよくしてくれています

※その他の意見

- ・満足です(2名)
- ・飲み物の自動販売機を置いてほしい(2名)
- ・今の生活でいいです(2名)
- ・施設は窮屈、アパートに住みたい
- ・月1回の環境整備、みんなで草取りをしていて、良い習慣だとおもう
- ・何のために生きているかわからない
- ・入居者同士の人間関係が難しい
- ・人と人との絆が大切だと思います。
- ・家に帰りたい
- ・お布団をもらった入居者がいるようだが、私はもらっていない
- ・今の生活でいいです
- ・自分のお金なのに管理されていて自分のお金じゃないみたい
- ・トイレがもっときれいになると良い
- ・家族が一度も来ない
- ・屋台のラーメンが食べたい
- ・ごはんが少ない
- ・できれば一人部屋が良い
- ・自分の身元引受人が誰になっているか知りたい
- ・甘いものが食べたい
- ・楽しく過ごしています
- ・他の入居者の作品が飾られていて、それを見るのが楽しみです
- ・ごはんをたくさん食べたい

4 指定管理者による自己評価

令和6年度の 自己評価	令和6年度は、新型コロナウイルス感染症のパンデミックが落ち着きを見せる一方で、国際情勢の不安定化や国内の物価高騰、少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少といった課題が法人運営に大きな影響を及ぼしました。このような厳しい社会経済情勢の中、当法人では令和6年度介護報酬改定の動向を踏まえ、以下の重点項目に取り組み、利用者の皆様へのサービス向上と安定的な法人運営に努めました。 1. 利用者本位のサービス提供の強化 一人ひとりの尊厳を大切にしたい自立支援を推進するため、多職種連携による個別ケアの充実や認知症対応力の強化に注力しました。具体的には、個別ケアに向けた勉強会の開催や個別ケアプランの作成、認知症各種研修への積極的な参加を通じて、職員の専門性向上を図りました。また、安全なサービス提供のために、ヒヤリハット報告の周知活用を徹底し、事故防止に努めました。利用者アンケート・満足度調査も実施し、サービスの質向上に向けた貴重なご意見を収集、改善活動に繋げています。科学的根拠に基づくケアを推進するため、LIFEの活用を開始し、より質の高いケア提供を目指しています。 2. 地域との連携強化 地域における福祉・生活課題への対応として、地域の医療機関や各種団体との連携を深めました。JA女性部や夢あわせの会といった各種ボランティア組織の受け入れを積極的に行い、地域包括ケアシステムへの参加も継続し、入山辺地区の公民館活動、福祉広場への参加など、地域包括ケアシステムの一翼を担うべく尽力しました。 3. 人材の確保・定着・育成への取り組み 働きがいのある職場環境の整備を目指し、生産性向上プロジェクトを始動し、業務の洗い出しやICT機器の導入に向けた検討を開始しました。ワークショップ等を通じて職員間のコミュニケーション活性化にも努めました。人材育成においては、各種外部研修の受講を奨励するとともに、内部研修も積極的に行いました。 4. 信頼性のある効率的な健全経営の推進 法令遵守と健全な財務規律を保つため、コンプライアンスチェックとeラーニングによる研修を定期的に行いました。定期的な実績・収支検討会を開催し、効率的な運営に努め、衛生用品の一括購入によるコスト削減も図りました。労働生産性改善のために、委員会を通じて業務効率化を図りました。非常時対応として、BCPオンライン研修を受講し、危機管理体制の強化にも努めました。
要望・苦情への 対応状況	●職老懇談会での意見 ①トイレの水を流さない人がいる…在園者に繰り返し周知。張り紙も実施。 ②手洗いの水を流さばなしの人がいる…在園者に繰り返し周知。張り紙も実施。 ③洗濯機に名札を置かない人がいる。洗濯が終わっても洗濯ものを取り出さない人がいる。…洗濯中は名札を置くこと、洗濯が終わったら早めに取り出すことを周知。 ④コロナやインフルエンザに対して警戒心の薄い人がいる。そういう人のせいで施設内に感染症が蔓延すると困る。…感染症にかからないように気を付けることは各々が行うとしても、風邪をひいたことが無い人はいないのと同じで、防げなくても仕方がない。入居者にしても、職員にしても、感染症にかかったことを責めることは控えてもらいたいと説明する。 ●食事関係 年2回の嗜好調査のほかにも、栄養士が毎日食堂で聞き取りを行い。随時改善に取り組んでいる。 ●同室者、他の入居者への不満 観察を精緻に行うと同時に、不満の傾聴を親身になって行い、居室変更などで対応している。 ●職員の接遇面に対しての不満。 共通の業務目標に定め、チェックリストや研修を通じて改善に取り組んでいる。
今後の目標	(今後の課題と展望) 令和6年度の事業を通じて、ある程度成果を上げることができましたが、同時に今後の重要な課題も明確になりました。高齢者人口の増加と生産年齢人口の減少に対応するため、先端技術の導入による業務効率化と働きやすい職場環境の整備をさらに推進する必要があります。地域包括ケアシステムの中核を担うべく、地域との協働を一層強化し、地域の福祉力向上に貢献してまいります。また、利用者視点に立ったサービスの質を確保するため、LIFEを活用した科学的介護や自立支援の取り組みを深めていきます。 ガバナンス強化として、法令遵守と透明性の確保を徹底し、総合的なリスク管理体制を構築します。公益性に根ざした事業活動を継続するため、適正な収益を確保し、安定的かつ自立した財務基盤の確立を目指します。感染症や災害といった非常時における事業継続のため、BCPに沿った訓練(シミュレーション)を定期的に行い、危機管理体制を強化します。情報発信力の強化にも引き続き取り組み、地域の信頼と協力を得られるよう努めます。 経営理念の実現に向けて、人材の確保・育成・定着に向けた戦略を構築し、永続的に地域の福祉ニーズに応えられる組織を目指します。そして、ジェイエー長野会との事業統合を成功させ、松本地域における多様な福祉ニーズに対応した事業展開を図ってまいります。