

令和3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㎡ R C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	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)								
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	36,587	36,378	99.4%	99.4%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		99,068,000	居宅介護料収入	105,862,676	措置費一部負担金	47,610,121	措置費一部負担金	47,035,554	
		775,000	利用者等利用料	1,660,400	指定管理者納付金	26,220,000	指定管理者納付金	24,930,000	
		464,000	補助金事業収入	171,698,836	措置費負担金(他市分)	7,602,327	措置費負担金(他市分)	6,923,403	
		178,304,000	その他事業収入	608,334					
		0	雑収入	5,238,914					
				2,487					
		計	278,611,000	計	285,071,647	計	81,432,448	計	78,888,957
支出 (歳出)	人件費	137,537,000	人件費	126,854,063	指定管理料	171,698,836	指定管理料	173,454,355	
	事業費支出	58,974,000	事業費	59,670,649	工事請負費	0	工事請負費	592,900	
	事務費支出	74,078,000	【内訳】		修繕料	0	修繕料	0	
			・水道光熱費	・燃料費	備品購入	5,973,000	備品購入	0	
			・消耗器具備品費	・給食費等					
			事務費	47,569,239					
			【内訳】						
			・業務委託費	・福利厚生費等					
			減価償却費	963,940					
			引当金繰入	11,912,192					
			指定管理者納付金	26,220,000					
	計	270,589,000	計	273,190,083	計	177,671,836	計	174,047,255	
損益	8,022,000		11,881,564		差引	-96,239,388	差引	-95,158,298	
(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を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分を確認されたので、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
63

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满等はみられるが、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、損失は見受けられるものの、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	B	職員配置基準に準じたとおり人員が配置されており、施設管理運営上は適切といえる。	
		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。	
		経理及び事務処理等	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收受、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。
	安全管理	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的確に把握し、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的確に把握し、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	B	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の交流会を実施している。	
	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、子ども、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削減を図っている。	
	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	B	概ね事業計画書どおりの事業を実施している。運営状況は安定して黒字となっており、特に問題はない。	

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	別紙1のとおり
	調査方法	
調査結果		
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3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3期目(通算14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る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、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
70

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」

判断結果
適正

※「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

【別紙1】
3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和 4年 2月 1日					
	調査対象	在園者99名					
	調査方法	アンケート用紙への回答（回収：99名のうち 94名）					
調査結果	松風園利用者アンケート集計結果 R2年度・R3年度 松風園利用者アンケート対比表						
	項目	R2年度 回答者数 94		R3年度 回答者数 94		対前年比	
	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	34	36%	31	33%	-3	92%
	②普通	48	51%	49	52%	+1	102%
	③悪い	10	10%	6	6%	-4	64%
	④無回答	2	2%	8	9%	+6	426%
	合計	94	100%	94	100%	+0	100%
	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	26	27%	28	30%	+2	110%
	②普通	55	58%	54	57%	-1	99%
	③悪い	7	7%	4	4%	-3	61%
	④無回答	6	6%	8	9%	+2	142%
	合計	94	100%	94	100%	+0	100%
	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	37	39%	36	38%	-1	98%
	②普通	49	52%	42	45%	-7	86%
	③悪い	6	6%	7	7%	+1	124%
	④無回答	2	2%	10	11%	+8	532%
	合計	94	100%	95	101%	+1	101%
	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	42	44%	39	41%	-3	94%
	②普通	45	47%	43	46%	-2	97%
	③不親切	4	4%	2	2%	-2	53%
	④無回答	3	3%	10	11%	+7	355%
	合計	94	100%	94	100%	+0	100%
	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	34	36%	43	46%	+9	127%
	②普通	52	55%	38	40%	-14	74%
	③あまりしてくれない	7	7%	4	4%	-3	61%
	④無回答	1	1%	9	10%	+8	957%
	合計	94	100%	94	100%	+0	100%
	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	55	58%	34	36%	-21	62%	
②普通	34	36%	49	52%	+15	145%	
③まずい	5	5%	5	5%	+0	106%	
④無回答	0	0%	6	6%	+6	#DIV/0!	
合計	94	100%	94	100%	+0	100%	
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	8	8%	4	4%	-4	53%	
②普通	67	71%	76	81%	+9	114%	
③少ない	13	13%	10	11%	-3	82%	
④無回答	6	6%	4	4%	-2	71%	
合計	94	100%	94	100%	+0	100%	
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	37	39%	22	23%	-15	60%	
②普通	45	48%	48	51%	+3	106%	
③不満	6	6%	7	7%	+1	124%	
④無回答	6	6%	19	20%	+13	337%	
合計	94	100%	96	102%	+2	102%	
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	32	33%	25	27%	-7	81%	
②普通	50	59%	47	50%	-3	85%	
③不満	9	6%	8	9%	-1	142%	
④無回答	3	3%	14	15%	+11	496%	
合計	94	100%	94	100%	+0	100%	
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	29	29%	28	30%	-1	103%	
②普通	56	66%	45	48%	-11	73%	
③不満	4	4%	1	1%	-3	27%	
④無回答	5	5%	20	21%	+15	426%	
合計	94	100%	94	100%	+0	100%	
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	47	50%	36	38%	-11	77%	
②いいえ	37	39%	42	45%	+5	115%	
③無回答	10	11%	16	17%	+6	155%	
合計	94	100%	94	100%	+0	100%	
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	18	19%	17	18%	-1	95%	
②普通	28	60%	17	18%	-11	30%	
③不満	3	3%	3	3%	+0	106%	
④無回答	45	48%	57	61%	+12	126%	
合計	94	100%	94	100%	0	100%	

松風園利用者アンケート集計結果

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（16名）・普通の生活（6名）・楽しく暮らしたい（3名）
- ・自由な生活を送りたい。
- ・日々平穏な生活
- ・入居したときはだいが違っております（原文ママ）
- ・現在は安心して生活させていただいております。
- ・書道クラブをやっていきたい。
- ・みんなと仲良く暮らしていきたい。
- ・人の悪口をペラペラしゃべる人がいる。
- ・楽しく良く動けて暖かい部屋にしていきたい。
- ・本（小説）を増やして欲しい。
- ・生け花を生けたい、色新のあるの終わる、ビンに入れるの終わる（原文ママ）
- ・何もやっていない。
- ・お互いを思いあう心があったら今より良くなると思います。
- ・自分一人の部屋が欲しい。
- ・病気がないで元気でいたいです。
- ・今が幸せです。
- ・自分の足で歩きたい。
- ・手続きやいろいろなことを手伝ってほしい。
- ・寮母の皆さんともっと相互の解りやすい生活。
- ・みんなと同じように過ごしたい。
- ・3度の食事と（原文ママ）
- ・わからない。
- ・もっとよくいたい。
- ・おいしいものを食べて健康な生活をしたい。

2. 何か心配なこと、お困りなことはありますか

- ・自宅がそのままなので気になっている。（2名）
- ・お金のこと（2名）・現金が無いこと
- ・右膝の手術の後まだうまく歩けないので皆様にご迷惑をおかけしてすみません。
- ・今後何かと出来ないが増えると思います。その時が心配です。
- ・施設を出た後の生活
- ・もう僕は平均寿命の歳、もう2年と生きられない。
- ・1日が高い。何をやったらいいのかわからない。
- ・死んだときのこと。
- ・病気
- ・洗濯の乾きが悪いので冬ズボン下がはけない。
- ・袋を作りたい。布をよこしてください。
- ・どうしても同室者の方と気持ちよくやっていけない。
- ・家のこと お金を取りに家に1回行きたい
- ・同室者がうるさくていけない。
- ・同室者が穏やかになることを希望します。
- ・昔ドアに指を挟んで、その痛みがある。
- ・となりの方が早朝から戸をバタンバタン開けること。
- ・全部、身の回りのこと。
- ・優しい人とそうじゃない人がいるのが困る。
- ・特にありません、ただ園に入る前母と2人でしたがその母が亡くなり心細いです
- ・自分の健康が第一です。

3. 部屋の居心地が悪い理由について

- ・せまい
- ・新聞テレビを見て過ごす。（原文ママ）
- ・園を出たいと思うこともあるけど、お金の面でやっていけない。
- ・同室者が無口、同室者が歩けない。
- ・同室者と相性が悪い。
- ・寒い、一緒の部屋の人が嫌い

利用者からの意見
要望・苦情等

4. 園全体の環境・生活のしやすさが悪い理由について

- ・自分と同じようにしたいと思っていました。（同室者と気が合わない）
- ・同室者が無口、寮母さんがたるんでいる。

5. 職員の言葉遣いが悪いと思う理由について

- ・良い人もいれば悪い人もいる。ぞんざいな人もいる。
- ・買ってよこさない（原文ママ）
- ・きつい
- ・良い人と悪い人がいる。（2名）
- ・目上の人に使う言葉と普段使う言葉の区別が出来ていない。
- ・言い方が悪い職員がいる。
- ・自分勝手に時によって乱暴な言葉遣いをします。
- ・大きな声で話したりしている。

6. 職員が不親切だと思う理由について

- ・よこさない。作る物をよこさない。
- ・親切な人もいればそうじゃない職員もいる。
- ・夜勤の職員は少し疲れ気味でサービスが悪い。

10. 食事の献立が不満な理由について

- ・鶏肉が固い
- ・あたたかい食事が食べたいです。
- ・できたらもう少し甘みがあったらうれしいですね。
- ・麺類の量が少なすぎると思う。（ご飯の時はちょうど良い）
- ・缶詰のフルーツが多すぎる。生のフルーツが食べたい。
- ・パンをもっと出して欲しい。
- ・青い野菜や漬物を出して欲しい。
- ・脂っぽいものが好きではない。
- ・夕食に味噌汁か何か、もっとお椀に水分の汁をのましてもらいたい
- ・焼きそばが食べたい。

11. 入浴回数・時間が不満な理由について

- ・時間が短い。（4名）
- ・回数が少ない（3名）
- ・水曜日の2時と土曜日の2時に入りたい。
- ・夏と冬はもう一回増やして欲しい。
- ・入浴週2回でいいが、入る時間は自由にして欲しい。
- ・一般浴、水曜日と土曜日に戻して欲しい。

12. 園で行う行事について※不満な理由

- ・料理を作りたい。
- ・お茶会を月に1回から2回に増やして欲しい。

※やって欲しい行事

- ・いろいろ言っていますが（原文ママ）
- ・奇術・手品
- ・宗教哲学
- ・キャッチボール
- ・花を生けるのをよこしてください。
- ・居酒屋
- ・甘いものを食べる行事
- ・お茶会みたいな行事を増やして欲しい。

13. クラブ活動について☆何のクラブに入っているか

- ・歌声（15名）
- ・書道（9名）
- ・料理（3名）
- ・おひさま（6名）
- ・生け花（3名）
- ・卓球（2名）
- ・民舞（3名）
- ・ゲートボール（4名）
- ・陶芸（4名）
- ・園芸（1名）

利用者からの意見
要望・苦情等

・地域交流（0名）

※実際にクラブに参加していても回答時には思い浮かばなかったり、
見学参加している方はクラブに加入しているとは感じていない様子。

☆今後作ってもらいたいクラブは

- ・ふで（原文ママ）
- ・ギター
- ・布を買って作りたい。
- ・大正琴
- ・山岳クラブ
- ・入所前あまり運動しておりませんので私のような状態。（原文ママ）

☆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

- ・身体が自由に動かないため（2名）
- ・やりたくないから
- ・興味が無い
- ・神経が痛い
- ・めんどうだ
- ・身体がついていかない
- ・足が痛い
- ・園にお世話になり12年になり色々なクラブをめぐり現在は少しゆっくりした生活をしたい。
- ・年齢です
- ・松風園に入ったばかりなので。
- ・書道クラブに最近行ってないから行きたい。
- ・足が痛く自分のことでいっぱいです。
- ・膝が痛いから
- ・気が乗らない
- ・腕が痛いから

☆作ったら参加したいクラブは

- ・大正琴
- ・手芸（4名）
- ・茶道
- ・手描き友禅
- ・スキー部

14. 慰問で来てもらいたいものについて

- ・おかあさん
- ・幼稚園の子供に来て欲しい
- ・生け花クラブでやりたい（原文ママ）
- ・お寿司屋
- ・音楽
- ・ピアノ
- ・朗読
- ・漫才
- ・落語
- ・講談
- ・流行歌手
- ・芸人

15. 自由な意見

※職員に対しての意見

- ・飲み会をひと月に1回でいいから開いて欲しい。
- ・いつもご苦労様ですね。
- ・本を増やして欲しい。菊池寛「恩讐の彼方」森村誠一「人間の証明」壺井栄、木下恵介の「二十四の瞳」等。
- ・カラオケの機械の曲を増やして欲しい。
- ・夏になったらいつものようにミニトマトを育てたいです。
- ・書道を月2回に増やして欲しい。
- ・外食に出かけたい。
- ・みんな良いです。

利用者からの意見
要望・苦情等

- ・買い物に出かけたい
- ・親切です。
- ・寮母さんが在園者を馬鹿にして言葉遣いが悪いし自分のやったことを反省してくれない。
- ・色々してくれるので感謝している。
- ・トイレトーパーがすぐ無くなるので少し多く入れといて下さい。

※その他の意見

- ・もっと自由が欲しい。
- ・兄妹とその子供に会いたい。
- ・11月から入居したときのような食事に戻ってうれしいです。
- ・担当の寮母さん以外の名前がわからない。
- ・何のために生きてるかわからない。さみしい。
- ・陶芸クラブをやりたい、作りたい。
- ・まわりがうるさくていけない。
- ・まんぞくです。
- ・ゆっくり穏やかにすごしたいです。
- ・一生懸命に生きている。
- ・今のままで良いです。
- ・一般の方々は私のような者と違って常識とか人との付き合い方を良く解っておられると思うので少し知りたいです。
- ・1回家に帰りたと思うてるけど難しいかな。

※誕生日で年齢を言うことについて

- ・賛成 37
- ・反対 6
- ・どちらでもよい 31

【別紙2】

4 指定管理者による自己評価

<p>令和3年度の 自己評価</p>	<p>令和3年度は、昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の全国的な流行があり、高齢者にとってはリスクが高いとされていることから、感染症の蔓延防止に細心の注意を払った運営に努めた。幸いにも新型コロナの流行以降、利用者からは一人の感染者も出でず、職員は一名感染したものの、他の利用者や職員に感染が拡がることはなかった。ワクチンは、嘱託医の協力で利用者、職員とも園内にて3回目の接種を終えている。8月には利用者と60歳以上の職員を対象に4回目の接種を実施する予定。利用者が感染することを防ぐため、面会は県の感染警戒レベルと連動させて、レベル1～2であればマスク着用と体調確認の上で面会可能とした。レベル3以上になった場合は原則禁止としたが、その場合でも窓越しやオンラインでの面会、看取り等考慮すべき理由がある場合は、感染対策の上で面会可能とした。</p> <p>利用者の外出については、感染症流行時は必要な受診等に留め、外食や買い物は控えるようお願いしていたが、流行していないとはっきり判断できる時期が無く、年間を通して外食や買い物での外出を控えていただく結果となってしまった。クラブ活動や行事は感染対策の上可能な限り行う方針で実施した。但し感染警戒レベルが5の場合に限り、外部講師を招いてのクラブは中止とした。コロナ以前は地域に開放していた夏祭りは、園内のみで実施した。</p> <p>地域との交流についても、屋外でマスク着用で実施しているゲートボールのリーグ戦への参加は継続し、公民館行事にも可能なものは参加した。</p> <p>食事提供は今年度より外部業者への委託とし、事業継続性の面で強化することができた。しかし、利用者からは味付けや献立の内容について不満も出たことから、外部業者とは定期的に給食検討委員会を開催し、それ以外にも利用者からの意見を随時伝えて、改善を促している。</p> <p>BCPも策定し、感染症対応の実地訓練を行った。</p>
<p>要望・苦情への 対応状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職老懇談会（利用者と職員の懇談会）…毎月1回開催。 利用者からの要望、苦情についてはその場で返答し、内容を掲示していると同時に、第三者委員にも報告している。 ・施設内に投書箱を設置し、匿名での意見も受け付けている。また、第三者委員や行政機関の連絡先も掲示し、直接そちらに申し出ることも可能であることと、守秘義務についても書き添えてある。 ・法人内でも苦情に対する指針が整備されており、苦情については法人内リスク管理室及び監事に報告している。 ・今年度の苦情 ①食事に関するもの…味付けや調理ミスについて苦情が上がったため、委託業者と話し合いをし、対応策を実施している。 ②職員の対応について…家族より、職員の話し方が強めだったため、精神的にパニックになった（家族が）という訴えがある。家族が精神疾患を持っており、そのことに配慮した対応ができなかった。家族に要望等を伝えるのは、生活相談員に限定して行うこととした。 ③カラオケの曲数について…曲数を増やしてほしいという要望が複数回あり。現状難しいが、カラオケアプリの使用を検討中。 ④職員の質について…対応や言葉使いが良い職員と悪い職員がいるという訴えあり。接遇や人権、認知症、精神疾患について、内部研修の実施、外部研修への参加を今後も継続して行っていく。
<p>今後の目標</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートにて、食事についての満足度が令和2年度対比で下がったため、委託業者との連携をさらに深めて要望を伝えていき、令和4年度のアンケートでは、「おいしい」と答える利用者の割合を、令和2年度以前の水準に戻す。 ・行事やクラブ活動については、感染症の流行状況にフレキシブルに対応し、可能な限り開催していく。外部からの慰問も、現在は先の感染状況の予測が困難なため、スケジュール調整できず受け入れていないが、様子を見て再開する。 ・QOLを保つことを重視し、機能訓練の視点で体操等を実施したり、日常の介護を行う。利用者が当園にてどのような生活がしたいのか？、一人ひとりについて職員が把握し、その生活の実現のための自立支援計画、介護支援計画を作成、実施、評価する。 ・利用者の安全を守るため、防犯のためにハード面の整備をする。また、各種災害に備えBCPIに基づいた訓練を実施し課題を挙げ、松本市と連携して課題について対応する。 ・業務の安定した継続が利用者にとって重要なことであるが、近年介護人材の確保が困難な状況もあることから、離職防止の取組みを強化し、体系的な職員教育を実施していく。