

令和4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	城山介護老人保健施設	所管課 TEL	高齢福祉課 0263-34-3213		
所在地	松本市大字蟻ヶ崎2132番地	設置年月	平成10年4月		
施設設置目的	国立松本城山病院廃止後の跡地利用として、高齢者が安心して自立した生活が出来る地域づくりをするため、医療との連携を図りつつ、要介護老人の自宅・地域への復帰を目指す為、介護老人保健施設を設置した。				
施設概要・設備	延床面積5,421㎡、居室延面積1,327㎡、RC造一部S造 2階建 療養室、談話室、食堂、浴室、レクリエーションルーム他、 城山デイサービスセンター併設				
指定管理者名(選定方式)	(一社)松本市医師会 (非公募 特命指定)				
指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日				
指定管理者の 主な業務	施設管理運営(施設サービス計画に基づき、看護、医学的管理下での介護、機能訓練等の必要な医療、日常生活の世話をを行い、在宅生活への復帰を目指す。また、他に介護予防を含む通所リハビリテーション、短期入所を行っている。)				
利用料金制の導入	あり 利用料金制(独立採算)				
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(%)
	入所延べ日数	38,906	38,575	99.1%	99.1%
	通所延べ日数	4,847	4,188	86.4%	86.4%
	(特記事項) 平成19年3月末で城山診療所を閉鎖し、介護老人保健施設に19床増床、平成19年5月7日から入所定員119床に変更				

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3年度決算	
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
	収入(歳入)	事業収入 介護保険収入 雑収入 その他収入(自主事業)	83,620,000 523,200,000 1,560,000	事業収入 介護保険収入 事業外収入(雑収入) その他収入(自主事業)	84,818,590 510,150,061 21,428,038 2,322,345	指定管理者納付金 施設貸付料 行政財産目的外使用料	0 0 5,810	指定管理者納付金 施設貸付料 行政財産目的外使用料
計	608,380,000	計	618,719,034	計	5,810	計	5,810	
支出(歳出)	人件費 事務費 事業費 備品費 会議費 退職積立金	405,130,000 5,790,000 166,850,000 0 10,000 30,600,000	人件費 事務費 研修費 印刷製本費 旅費交通費等 事業費 委託費 薬品消耗機材費 光熱水料費 賃借料 燃料費等 負担金 減価償却費 引当金繰入 指定管理者納付金	417,195,894 3,264,211 193,479,183 620,400 366,006 3,793,340 0	修繕料 備品購入費 工事請負費	3,000,000 9,443,720 13,695,000	修繕料	2,401,300
計	608,380,000	計	618,719,034	計	26,138,720	計	2,401,300	
損益	0	0	0	差引	-26,132,910	差引	-2,395,490	

(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
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	特定の個人、団体に有利または不利にならない管理運営に留意しており、アンケートからも問題は見られない。	
	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。	
		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	施設内は整然と管理され避難時に支障なく、関係機関への緊急連絡網等が整備されており問題はない。	
	危機管理対策	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。	
		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	個人情報保護方針を策定し、利用申請書等適切な管理が行われている。	
個人情報保護	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	情報公開等に対応できる内容である。		
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、経営状況に問題となる点は見当たらず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	自社においても同種の施設運営を行っており、迅速な対応が可能なバックアップ体制があり安心感がある。	
	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	独自のノウハウを生かし、責任をも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	職員配置計画の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	指揮系統、責任権限も明確になっており、適切といえる。	
	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状況確認、育児休業等が取得しやすい環境の整備（労働者間の意識の醸成）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	セルフモニタリングでの市民からの意見は良好である。	
		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	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、管理経費の収支を管理しており、問題は見られない。
			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	正確に作成され、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	マニュアル等の整備がされている。		
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲について的確に把握し、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、的確に把握している。定期巡回や清掃についても適切に行われている。	
		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	自主事業の実施及び内容にさらなる工夫がほしい。天候の影響も踏まえた施設の新たな利活用の方策を研究してほしい。	
		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、問題は見られない。	
	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	地域の住民や関係団体等との良好な関係を維持している。	
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	一定の広報活動はあるが、利用率は昨年度と同水準であったためさらなる工夫がほしい。	
	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	LIFE加算に取組み、軌道にのせており、努力は認められる。	
	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害者、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	利用者アンケートの実施及びご意見箱を設置し、利用者の要望や苦情に迅速に対応するよう努めている。	
	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	業務日誌等からセルフモニタリングの結果が確認でき問題ない。	
	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	施設運営目標として定め、目標達成のための努力は認められる。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	自らが施設の清掃等を実施することで、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	B	事業計画書通りの事業を実施しており問題ない。利用率は昨年度と同水準であったが収入は昨年を上回った。	

### 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4年9月24日～令和4年10月22日
	調査対象	入所者・通所者 147名
	調査方法	聞き取りアンケート
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。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>計画に基づいて次の事業を実施した。利用者の満足度の向上や収益の強化に向けて、さらなる工夫が欲しい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行事食・セレクト食の実施</li> <li>インフルエンザ、肺炎球菌、コロナ感染症等の予防接種事業</li> <li>選挙における期日前投票</li> <li>大学生、専門学校生等の実習生受託事業</li> </ul> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 設定がある場合】</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>令和3年度の介護報酬改定で新設された科学的介護推進体制加算(LIFE加算)に4年度も集中的に取り組む、各職種(リハビリ、栄養士、ケアマネ、医師など)が定期的に情報共有して年間600万円ほどの加算を取り込んできたことは高く評価できる。</p> <p>利用者及び家族からの意見・要望・苦情については、利用者アンケートのほか、施設内4カ所にご意見箱を設け、意見、苦情等の速やかな把握に努めている。</p> <p>新型コロナウイルスの感染予防対策を最重要課題に掲げ、感染予防を講じながらもクラスターが発生してしましたが、約2週間で終息を迎えることができた。燃料単価の高騰により支出が増加したが、利用率の増加による収入の増加が支出を上回り、評価できる。</p>	<table border="1"> <tr> <th>配点</th> <th>評価</th> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <th>点数</th> <td>7</td> </tr> <tr> <th colspan="2">合計点数</th> </tr> <tr> <td colspan="2">70</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7	合計点数		70	
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」

「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	

# 嗜好調査結果報告

R4.9.24 ~ 10.22

別紙1

## 1、普段の食事についての満足度

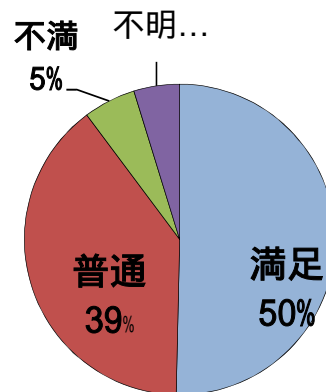
	1F	2F	通所リハ	合計	比率	昨年
満足	25	23	26	74	50%	57%
普通	14	19	25	58	39%	40%
不満	2	3	3	8	5%	2%
不明	3	4	0	7	5%	1%
合計	44	49	54	147	100%	-

満足度50%と半数の方が満足されている。

前回に比べ7%下回った。満足と普通を合計すると89%になり、大体の方が食事に対して不満を持っていない結果となっている。しかし不満と答えている方は3%増えてしまった。不満と答えた方の聞き取りを行い、献立に反映していきたい。

現状、カンファレンスの評価前に、聞き取り可能な方には食事への不満等、定期的に確認している。今後も満足度UPの為にも継続していきたい。食事に関する意見についても、日々の利用者さんの声の吸い上げを行い、改善すべき課題は検討していきたい。

普段の食事についての満足度



## 2、行事食(誕生日会献立、セレクト食、季節の献立・おやつ)についての満足度

	1F	2F	通所リハ	合計	比率	昨年
満足	18	24	32	74	50%	57%
普通	17	20	18	55	37%	41%
不満	3	1	1	5	3%	1%
不明	6	4	3	13	9%	1%
合計	44	49	54	147	100%	-

今年は半数の方が満足と答えてくれており、

昨年より7ポイント下がり、50%だった。行事食は利用者様がとても楽しみにしており、日常に変化を付ける大事な役割になっている。

食事を通じて、季節の訪れを感じる事もでき、五感が刺激され、生きがいにもなり得る。

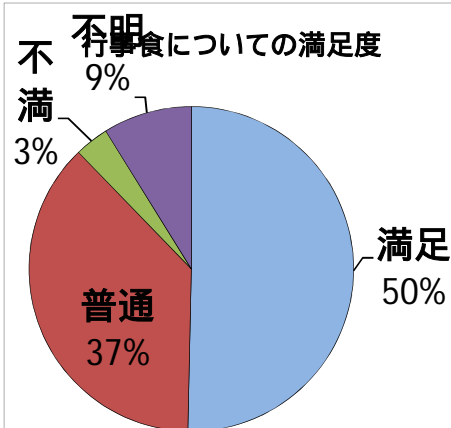
食べる事への良い影響は図りしれないパワーを持っていると思う。

残念ながら、今年は世界情勢悪化、円安等により、食材費が軒並み上がってしまい、利用者様の楽しみである生魚(お刺身・イクラ等)も大幅に価格が上がってしまった。

限られた予算の中で特別感・豪華さ・美味しさを見出す斬新なアイデアを今後、調理師さん中心に期待したい。

又、施設としても課題になっていいる通所の利用率の低下があり、食事を通じて、起爆剤となれるようなイベント食を検討できたら良い。

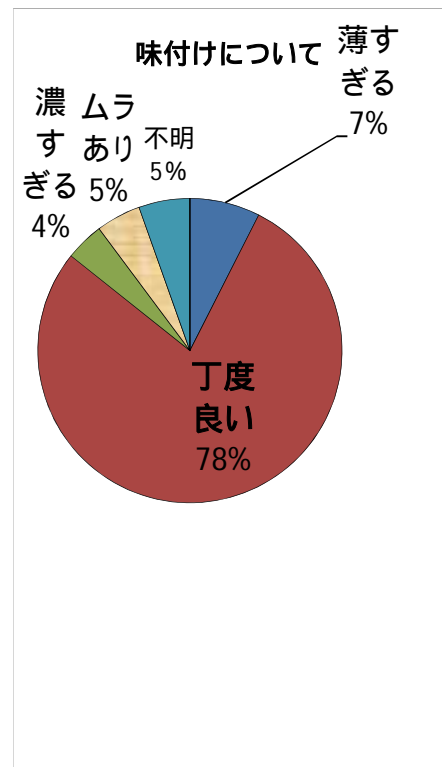
行事食についての満足度



### 3. 味つけについて

	1F	2F	通所リハ	合計	比率	昨年
薄すぎる	4	3	4	11	7%	10%
丁度良い	32	39	44	115	78%	82%
濃すぎる	1	3	2	6	4%	3%
ムラがある	3	0	4	7	5%	4%
不明	4	4	0	8	5%	1%
						-
合計	44	49	54	147	100%	

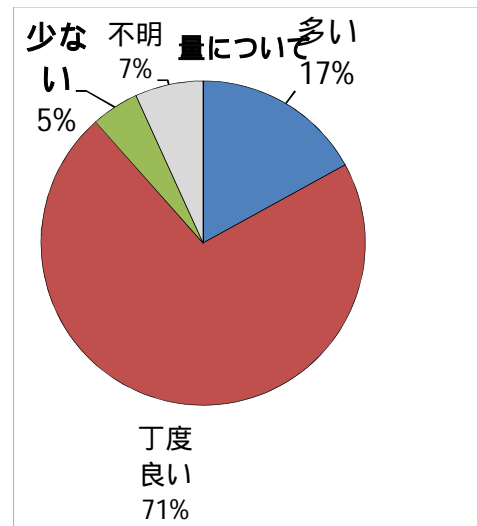
味つけについては丁度良いと感じている方が78%で、前回より4ポイント下回ってはいるが、78%と多くの方に満足して頂けている。味付けでは、全体的に「薄い」という意見が多かった。薄いためか、「味が薄い」「梅干し、ふりかけがほしい」「塩気のものがほしい」「しょっぱいもの」との意見が目立っている。味付けは一番満足度に関わってくるので、一食一食きちんと複数人で味見をし、多くの方に美味しいと感じて頂ける食事提供に努めたい。



### 4. 量について

	1F	2F	通所リハ	合計	比率	昨年
多い	11	10	4	25	17%	19%
丁度良い	27	30	48	105	71%	75%
少ない	2	3	2	7	5%	5%
不明	4	6	0	10	7%	1%
						-
合計	44	49	54	147	100%	

量については丁度良いと感じている方が71%と大半である。多いと感じている方は17%と昨年よりわずかに減っているが、少ないと感じてる方の3倍以上いることが判った。若い年齢層の意見なら量が多い事はイメージは良い事が多いが、高齢の方には量が多い事が負担に感じてしまう可能性も考えられる。変更可能な方への量の調節を検討し、適量の食事提供に努めたい。



### 5. 希望する献立

- 主食・主菜・副菜
- 1位 寿司
- 2位 麺類
- 味付け御飯

- その他
- 1位 甘い物
- 2位 果物
- 3位 紅茶

主食	副食(主菜・副菜)	その他
寿司(4)	牛肉(1)ハンバーグ(1)	お酒(1)缶詰(1)
そば(2)	刺身(3)しょっぱもの(3)	甘い物(10)せんべい(1)
ラーメン(1)	シチュー(1)ステーキ(2)	ケーキ(2)ヨーグルト(1)
カレー(1)	魚料理(1)生野菜(1)	ホットケーキ(1)ジュース(1)
サンドウィッチ(1)	からあげ(1)茶碗蒸し(1)	おやき(1)紅茶(2)
麺類(3)	天ぷら(2)鯉料理(1)	果物(5)季節の果物(1)

味付け御飯 (炊き込みご飯含む) (3)	中華 (1) 八宝菜 (1) 酢豚 (1)	高遠饅頭 (1)
おこわ (1)	うなぎ (1) 卵焼き (1)	開運堂のお菓子 (1)
竹風堂の栗おこわ (1)	かぼちゃ (1) さつま芋 (1)	お菓子 (3) 蜂の子虫料理 (1)
赤飯 (1)	梅干し (1) 栗 (1) 煮物 (1)	チョコレート (1)
色々な種類のパン (1)	サンマ (1) いわし (1) 鮭 (1)	おはぎ (1)
	ホタテ (1) 温かいもの (1)	カステラ (1)
	焼き魚<おろし付き> (1)	どら焼き (1)
	酢を使った料理 (2)	ぜんざい (1)
	味の濃いもの (1)	最中 (1)

## 6. その他、意見、要望など

1F

- 量が多すぎて。
- 梅干し、ふりかけがほしい。
- 味がいまいち。
- あのね、お粥は満足しない。パンがあるじゃん。あれが早く食べたい。
- そう。普通だ。
- お酒を盃に1~2杯飲みたい。とろろ芋のすりおろし。酸っぱいものが食べたい。
- ステーキ、デミハンバーグ、缶詰、希望したメニューをきちんと出してほしい。
- 色々な種類のパンが食べたい。日曜以外にあと一日くらいパンの日がほしい。
- カステラとか、(ペーストではなく)普通のおやつがいい。
- 希望するメニューが出たので良い。
- 白いご飯とお魚があれば良い。お肉はあまり好きじゃない。
- おやつが美味しかった。楽しみにしてる。
- お肉はあんまり好きじゃない。それなら梅干し1個付けてくれ！魚はシンプルに塩焼きで良い。
- 一番は塩気がほしい。体の為とは思いますが、味噌汁も味が悪くて飲めないわ。
- 最中出してほしい。どうせ出てこないわ。
- 朝のパンが固い時がありました。
- 何でも食べたい。
- 年寄り向けに細かく切ってあるのももう少し大きいものが食べたい。
- 別にないね。なんでも出して頂けるもので。

2F

- 量が少ない。
- 味は良いけど遅い！
- 美味しくない。
- 今のままで十分。やわらかいのだと嬉しいです。
- 昔食べていた母の味に似ています。
- ハチの子とか虫を使った料理が懐かしいので食べてみたい。
- ステーキとかお肉を多めで食べたい。油っこいものはあまり好まない。ケーキが食べたい。果物を多めに食べたい。
- お菓子ももっと沢山ほしい。
- 毎日美味しくいただいています。
- チョコレート菓子をもっと食べたい。
- 味の濃いものが好きなので、そういうものがほしい。
- お寿司とかが刻まれていて何かわからない。
- 季節の果物をもっと食べたい。
- 塩気のある物がほしい。おやつも塩気あるといいなあ。美味しく毎日食べています。
- もっと美味しいお菓子が食べたいです。
- 美味しいお寿司や甘いお菓子が食べたい。

通所りハビリ

- 全体の味が薄い。
- 値段もあるので・・・。

- 塩気が無いので塩気のものがほしい。
- 量がちょっと多い
- まだ食べたこと無いのでわからない。
- いつもありがとうございます。美味しくいただいています。
- 味付けが美味しい。お酢を使った料理が嬉しい。
- やわらかいものしか食べれないのでいつもの感じで良いです。
- 魚料理をもう少し食べたい。
- 麺の時ちょっと量が多いと思ったがうれしい。
- 麺類が出ると嬉しい。
- 麺類が出ると嬉しい。ここで出るものをまねて味付け御飯を作ってみました。
- おやつにヨーグルトが食べたい。
- 感謝です。
- お味噌汁美味くなった。バリエーションもあって良いね。
- バラエティー豊かにやってもらってありがたい。
- 色々材料等使ってくれて満足です。楽しみにしています。
- お世話になり、ありがとうございます。
- 麺類が好きなので多くしてもらいたい。行事食をあまり食べたことがないので残念。
- お味噌汁の具をしっかり入れてほしい。
- いつも美味しくいただいています。
- 味付けが美味しくて良いです。季節の料理美味しいです。
- いつもありがとうございます。
- 八宝菜とか酢豚を食べてみたい。
- 家で食べられないものが食べられるから嬉しい。
- いつも食事作ってくれてありがとう

## 4 指定管理者による自己評価

令和4年度の 自己評価	<p>令和4年度も年度当初に施設運営目標を定め、目標達成に向け努力した。</p> <p>&lt; 施設運営目標 &gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 入所稼働率・通所利用率を100%に近づける。</li> <li>2 可能な加算は全て算定する。</li> <li>3 光熱水費など経費を削減する。</li> </ol> <p>施設利用状況は、入所利用は1日平均108.2人(稼働率90.9%)。前年度と比較し、利用者数で1人(稼働率0.9%)減少であった。通所利用では1日平均14.4人(利用率57.5%)。前年度と比較し、利用者数1.6人(利用率6.6%)減少であった。</p> <p>入所利用について、まず加算関係で見えていくと、厚生労働省との情報共有となるLIFE加算への取組みについては事務処理上の大変さはあるものの軌道に乗せてきた。リハビリ関係の加算については、職員の増員により、今まで以上に短期集中加算への取組みを行い、利用者へのリハビリの充実を図ることが出来た。10月からは介護職員等ベースアップ等支援加算を利用者にご負担いただき、職員給与に充てている。2020年からのコロナ感染に対して、予防に努めながらベッドの空きを作らないように努力してきた。しかし、当施設において2022年11月24日から12月14日までの間コロナクラスターが発生。12月19日に保健所からの収束の報告をいただいたが、あらゆる面でバックアップしてくださった医師会の諸先生方には感謝の念に堪えない。また、この間に入所受け入れをストップしたこと、通所リハビリの営業が19日間行えなかったことなど、利用率ダウンにも結び付いたことは否めない。通所利用については、コロナウイルス感染拡大の影響による利用控えや他の競合するサービス提供者の増加など問題が残るが、送迎範囲の拡大など行い、できる事に前向きに取り組んでいく姿勢で、新年度も利用率の増加に努力したい。</p> <p>令和4年度の経営状況について、収入は6億1,872万円で、前年度より約1,040万円増加した。支出は6億1,456万円で、前年度より約2,600万円増加した。昨年比収支差額が1,570万円の減少、大幅な支出増により、収入から支出を引いた収益が約400万円であった。石油代、電気代が昨年比760万円の増加、コロナ対策用品も含め諸物価の値上がりによる材料費が800万円の増加であったことが大きかった。松本市により実施された一般浴室の天井部の劣化に伴う工事は、11月7日～11月30日の間、浴室機能をストップし終了した。その間、隣接する敬老園の浴室をお借りした。令和4年度、新型コロナウイルス感染の予防対策を最重要課題として取り組んできたが、現在、利用者や家族との対面面会の実施の実現を図っている。利用者及び家族からの意見に耳を傾けより良いサービスの提供に努めたい。今年度の収益減少を真摯に受け止め、119床満床の維持、通所リハビリの利用率向上について検討を重ね、利用料収入を増加するよう努力するとともに、自分たちで取り組める節約対策を実施することで経費の出費を少なくしたい。地域において、多職種が揃う介護の拠点として医療との連携を図りながら皆様に貢献できる施設であるための努力を惜しまない。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>ご利用者・ご家族様からの意見・要望・苦情などについては、施設内の4か所にご意見箱を設け、意見・苦情等の速やかな把握に努め、施設長以下速やかな対応をしております。</p> <p>コロナウイルス感染拡大の中、利用者やご家族等の面会ができないため、ご家族様からのご意見要望等の聴取が難しいと感じた。</p>
今後の目標	<p>引き続き、新型コロナウイルス感染の予防対策を最重要課題として取り組んでいきたい。</p> <p>感染状況が持続しているため、利用者家族との面会制限は続いており、オンライン面会が中心となっている。</p> <p>職員も長引く自粛生活にストレスを感じているため、心のケアにも重点を置いて取り組んでいきたい。</p> <p>ケアマネジャーや病院等の相談員との情報交換から、利用率の向上に努め利用料収入を増加するよう努力したい。また、利用者及び家族からの意見を真摯に受け止め、より良いサービスの提供を努力したい。</p>