

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	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	平成30年4月1日～令和5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	36,378	36,134	99.3%	99.3%
	(特記事項)				

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)							
	居宅介護料収入	104,478,000	居宅介護料収入	104,632,640	措置費一部負担金	46,325,484	措置費一部負担金	47,610,121
	利用者等利用料	2,149,000	利用者等利用料	2,091,300	指定管理者納付金	22,210,000	指定管理者納付金	26,220,000
	補助金事業収入	1,560,000	指定管理料	172,058,494	措置費負担金(他市分)	7,509,330	措置費負担金(他市分)	7,602,327
	その他事業収入	177,806,000	補助金事業収入	10,753,487				
	雑収入	0	その他事業収入	6,206,377				
			雑収入	2,625				
	計	285,993,000	計	295,744,923	計	76,044,814	計	81,432,448
支出(歳出)								
	人件費	130,475,000	人件費	118,643,103	指定管理料	172,058,494	指定管理料	171,698,836
	事業費支出	63,326,000	事業費	62,365,045	工事請負費	18,821,000	工事請負費	0
	事務費支出	62,345,000	【内訳】		修繕料	0	修繕料	0
			・水道光熱費	・燃料費	備品購入	924,000	備品購入	5,973,000
			・消耗器具備品費	・給食費等				
			事務費	42,501,360				
			【内訳】					
			・未付安	・福利厚生費等				
			・修繕費					
			減価償却費	1,182,367				
			引当金繰入	10,334,783				
			指定管理者納付金	22,210,000				
	計	256,146,000	計	257,236,658	計	191,803,494	計	177,671,836
損益		29,847,000		38,508,265	差引	-115,758,680	差引	-96,239,388

(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	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。
	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。		
	安全管理	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	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、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4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15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、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」

※「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

【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11月1日					
	調査対象	在園者100名					
	調査方法	アンケート用紙への回答（回収：100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 R3年度・R4年度 松風園利用者アンケート対比表						
	項目	R3年度 回答者数 94		R4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	31	33%	39	41%	+8	126%
	②普通	49	52%	45	48%	-4	92%
	③悪い	6	6%	7	7%	+1	117%
	④無回答	8	9%	3	3%	-5	38%
	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	28	30%	38	40%	+10	136%
	②普通	54	57%	49	52%	-5	91%
	③悪い	4	4%	3	3%	-1	75%
	④無回答	8	9%	4	4%	-4	50%
	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	36	38%	43	46%	+7	119%
	②普通	42	45%	39	41%	-3	93%
	③悪い	7	7%	8	9%	+1	114%
	④無回答	10	11%	4	4%	-6	40%
	合計	95	101%	94	100%	-1	99%
	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	39	41%	47	50%	+8	121%
	②普通	43	46%	36	38%	-7	84%
	③不親切	2	2%	5	5%	+3	250%
	④無回答	10	11%	6	6%	-4	60%
	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	43	46%	52	55%	+9	121%
	②普通	38	40%	30	32%	-8	79%
	③あまりしてくれない	4	4%	8	9%	+4	200%
	④無回答	9	10%	4	4%	-5	44%
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	34	36%	46	49%	+12	135%	
②普通	49	52%	37	39%	-12	76%	
③まずい	5	5%	9	10%	+4	180%	
④無回答	6	6%	2	2%	-4	33%	
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	4	4%	11	12%	+7	275%	
②普通	76	81%	70	74%	-6	92%	
③少ない	10	11%	11	12%	+1	110%	
④無回答	4	4%	2	2%	-2	50%	
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	22	23%	30	32%	+8	136%	
②普通	48	51%	47	50%	-1	98%	
③不満	7	7%	9	10%	+2	129%	
④無回答	19	20%	8	9%	-11	42%	
合計	96	102%	94	100%	-2	98%	
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	25	27%	41	44%	+16	164%	
②普通	47	50%	41	44%	-6	87%	
③不満	8	9%	8	9%	+0	100%	
④無回答	14	15%	4	4%	-10	29%	
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	28	30%	38	40%	+10	136%	
②普通	45	48%	43	46%	-2	96%	
③不満	1	1%	3	3%	+2	300%	
④無回答	20	21%	10	11%	-10	50%	
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	36	38%	29	31%	-7	81%	
②いいえ	42	45%	53	56%	+11	126%	
③無回答	16	17%	12	13%	-4	75%	
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	17	18%	13	14%	-4	76%	
②普通	17	18%	17	18%	+0	100%	
③不満	3	3%	1	1%	-2	33%	
④無回答	57	61%	63	67%	+6	111%	
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(19名)
- ・普通の生活(3名)
- ・在園者のみんなと楽しく暮らしたい。(2名)
- ・もう少し周りに気を使ってほしい。
- ・まあまあ
- ・今の状態で満足です。
- ・30年印刷会社で務め、定年で城西のデイケアで7年暮らし、松風園で17年暮らしている。84歳が寿命ですがもう85歳になります。
- ・動けなくなる時期が目の前に迫っていると感じています。そのときは手をお借りいたしたく思っております。よろしく願いいたします。
- ・違う部屋や違う棟の人とも話がしたい。
- ・満足しています。
- ・ただ何もしないのでは自分自身がみじめになりますので、絵をかいたり塗り絵をしています。
- ・買ってもらえる暮らし。
- ・日々淡々と過ごしていきたい。
- ・テレビを見たい。テレビを思うように見られない。
- ・今が幸せです。
- ・いつも感謝しております。今のところどうにか自立しております。
- ・なんでもいいわ
- ・ひまわりにテレビもあるのだから1度でいいから見たいです。

### 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)
- ・部屋の中が暗い。
- ・お風呂に着替えを用意してもらっているが、中身がしっかりそろっていないことがあるのてしている。
- ・お腹が空くこと。
- ・いっぱいある。
- ・主人のことが心配
- ・病気にかかること
- ・少し心臓がバクバクします。
- ・市役所の高齢福祉課は2月に来てくれますか。
- ・現実と違うこと、やってもいけないことをやったといわれるのが悲しいです。
- ・棟の流しで靴下や汚い雑巾を洗う人がいて困っております。
- ・同室者のいびきで眠れません。
- ・体の事
- ・腰が痛い。
- ・足の痛さに困っています。
- ・薬が無くなる。
- ・沢山ある。
- ・人生の終着をどうすればよいか不安。
- ・入れ歯が欲しい。
- ・頼んでも買ってくれない
- ・夜間の薬(常備薬)
- ・園でのことではないですが、家族のことが心配です。
- ・膝が痛く、立てなくなることが心配です。
- ・車椅子をこぐのに時間がかかって困る。

### 3. 部屋の居心地が悪い理由について

- ・足が悪いので何をするにもちよっと狭い。
- ・部屋の人に小言ばかり言われる。
- ・11月は朝晩の寒暖差に気をつけなければいけない
- ・部屋の中に手すりをつけてほしい。
- ・同室者がテレビを見せてくれない。テレビの音を大きくしてくれない。
- ・荷物を入れる場所が無い。
- ・1人部屋が良い。

利用者からの意見  
要望・苦情等



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**

- ・松風園の17年間でいっぱい工事がありました。
- ・毎日あるものがない(原文ママ)

**5. 職員の言葉遣いが悪いと思う理由について**

- ・もっと優しい言い方をしてほしい。
- ・言葉遣いが荒い人がいる。
- ・いろいろな職員がいます。
- ・あいさつをしない人がいる。
- ・職員が在園者に対して好き嫌いの差別をする。
- ・バカにする。

**6. 職員が不親切だと思ふ理由について**

- ・いろいろな職員がいます。
- ・買ってもらえない。
- ・えこひいきをする職員がいる。
- ・悪い奴は悪い

**10. 食事の献立が不満な理由について**

- ・温かいものが食べたい。(2名)
- ・パンの時もう少しおかずを増やしてほしい。
- ・おかずの量が多い。
- ・ご飯が固い。
- ・昔よりご飯の量が少なくなった。
- ・昔より肉の量が少なくなった。
- ・フルーツが缶詰めになっておりますので、生の地元の物をお願いいたします。
- ・味が薄い。
- ・生野菜を多く出してほしい。
- ・生の果物を出してほしい。リンゴ、柿、梨など。
- ・噛み応えのある物を食べたい。
- ・献立を変えてほしい。
- ・食べるの食べていきたい(原文ママ)
- ・味付けが悪い
- ・今まで通りの食事に戻してもらいたい(トロミになったが嫌だ)
- ・知らない
- ・鶏肉が固い

**11. 入浴回数・時間が不満な理由について**

- ・時間が短い。(3名)
- ・回数が少ない。
- ・早く出ると急かされる。
- ・順番を後回しにされる。
- ・風呂のイスを元のイスに戻してください。
- ・みんな早く出すすぎる。湯温がぬるい時がある。
- ・なかなかいいじゃない(原文ママ)
- ・回数が多い。

**12. 園で行う行事について※不満な理由**

- ・お茶会を月に1回から2回に増やして欲しい。
- ・コロナの関係でしようがないと思います。
- ・もらえない(原文ママ)

**※やって欲しい行事**

- ・散歩
- ・踊り
- ・買ってやったのほしい(原文ママ)
- ・スーパーや衣料品店への買い物
- ・ぶどう狩り
- ・だめだ(原文ママ)
- ・運動会

利用者からの意見  
要望・苦情等

### 13. クラブ活動について☆何のクラブに入っているか

- ・歌声(12名)
- ・書道(7名)
- ・料理(3名)
- ・おひさま(4名)
- ・生け花(5名)
- ・卓球(2名)
- ・民舞(3名)
- ・ゲートボール(3名)
- ・陶芸(2名)
- ・園芸(2名)
- ・太極拳(3名)
- ・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。

#### ☆クラブ活動が不満な理由

- ・作ったものをもらえない
- ・月1回ではなく、2回にしてほしい。

#### ☆今後作ってもらいたいクラブは

- ・折り紙をやるクラブ。
- ・卓球クラブ
- ・塗り絵
- ・マレットゴルフ
- ・将棋
- ・民謡

#### ☆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)
- ・体調が悪いから。
- ・足腰が良い状態と言えないので
- ・少しゆっくりとした生活を送りたいので。
- ・考えたことが無い。
- ・活気が無い
- ・仲間同士で楽しくやっているの、その仲間に入りづらい。
- ・おひさまクラブ誘ってもらえなかった。
- ・興味が無い
- ・見学中です。
- ・何もやりたいと思わないから。
- ・恥ずかしいから嫌だ。
- ・歌いたい曲はあるけど、うまく歌えないから。
- ・難しくてできない
- ・ゲートボールをやりたいけど足が悪くてできない
- ・足が痛く、利尿剤で25分おきにトイレに行くため。

#### ☆作ったら参加したいクラブは

- ・絵、漫画を描くクラブ
- ・編み物、手芸
- ・少しはしたい(原文ママ)
- ・卓球クラブ

### 14. 慰問で来てもらいたいものについて

- ・芸人(2名)
- ・歌手(2名)
- ・漫才(2名)
- ・浅田先生の踊り
- ・大人向けの読み聞かせ
- ・語り部
- ・手品
- ・以前来たスコップ三味線とか幼稚園児の慰問が来なくなった。
- ・兄弟、夫。
- ・落語
- ・音楽

利用者からの意見  
要望・苦情等

## 15. 自由な意見

### ※職員に対しての意見

- ・今後ともどうかよろしく願いいたします。(2名)
- ・コロナが収まったら買い物や外食に行きたい。
- ・飲み会をひと月に1回でいいから開いて欲しい。
- ・誕生会、誕生日献立を毎月やってほしい。
- ・トイレを洋式にしてほしい。3か所では足りないことがある。
- ・えこひいきする職員がいます。
- ・よく面倒を見てくれています。
- ・カラオケの機械に新しい曲を入れてください。
- ・もう少し柔らかい言い方や言葉遣いで話してもらいたいです。
- ・もっとしっかり体操をしたい。
- ・もっとおいしいお菓子を買ってもらいたい。
- ・職員の皆様が大変よくしてくれますので感謝しています。

### ※その他の意見

- ・健康でいたい。
- ・コロナの関係でしょうかがないですね。
- ・環境整備はいらなと思う。
- ・1日どう過ごして良いかわからない
- ・淋しい
- ・朝食がおいしい。
- ・お互いに協力し合うことが大切だと思います。
- ・満足です。
- ・もっと食べたい
- ・もっと自由が欲しい。
- ・3時にもお茶菓子を出してほしい。
- ・紙パック等再利用できるものを集める場所があればいいと思う。
- ・現在のトイレトーパーがシングルですので、ダブルにすることも検討してみてください。
- ・満足しておりますので悪いことはございません。
- ・車椅子の事がとにかく何とかなれば良いと思う。
- ・コーヒーが飲みたい
- ・また前みたいに歌手を呼んでもらいたいな。
- ・何がいいのかわからない

### ※誕生日で年齢を言うことについて

- ・賛成 41
- ・反対 5
- ・どちらでもよい 39
- ・無回答 9



## 【別紙2】

## 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年度は、引続き新型コロナウイルス感染症への対応が高齢者施設に対しては求められているため、感染症対策に多くのリソースを割きながら運営を行った。ワクチンも嘱託医の協力で施設内にて入居者、職員への接種を行っていたが、8月後半から9月中旬にかけて感染する職員や入居者が続出し、感染症の蔓延を防ぐことはできなかった。検査陽性でもいつも通り行動できる方も多くおられ、隔離対応で行動制限をすることは困難であった。また、個室ではないため、同室者への感染を防ぐことも難しく、隔離するためには陽性者には自室から出してもらい別の場所で隔離する必要もあったが、適当な場所も設備もなく非常に難しい対応となった。全国的にも感染者数がピークを迎えている時期であったこともあり、感染者の入院や受診も保健所に相談しても簡単ではなく、施設内で対応しなければならぬことがほとんどで、職員が身も心も疲弊している状態であった。但しコロナ対策で外部との関わりを制限することは、対策が3年にも及ぶ中で入居者にとってはつらいことでもあり、QOLの観点からも改めていくべきと考え、面会や外出、外部講師を招いてのクラブ活動、地域行事への参加については、地域の感染が比較的落ち着いている時期に感染対策をしっかりしたうえで実行していった。また、施設内で過ごす時間が多いこともあり、入居者の希望で体を動かすクラブとして、外部講師を招いての「太極拳クラブ」を創設した。地域への貢献活動として、入山辺公民館の敷地の清掃、入山辺運動広場の清掃も定期的に行った。</p> <p>・防災訓練は年2回実施したが、感染対策の観点から内部のみで実施した。</p> <p>入居者アンケートでは前年よりも評価が向上している項目が多く、取組みの成果が表れてきていると感じる。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>・職老懇談会(入居者と職員の懇談会)…毎月1回開催 職老懇談会にて出された意見、苦情</p> <p>①入居者同士の苦情が最も多く、中でもトイレの使い方(流していない、ペーパーの使い方等)に関するものが多かった。随時貼り紙などを行って対応した。</p> <p>②お酒をみんなで飲む機会を設けてほしい。→希望者対象に「居酒屋」行事を開催した。</p> <p>③自由に外出したい→コロナの流行が収まっている期間には許可した。但し外食目的の外出は控えてもらった。</p> <p>利用者アンケートでは職員の態度や言葉遣いについても苦情があった。引続き研修等を通じて意識の向上を図っていききたい。</p> <p>その他の苦情</p> <p>①パンがもっと食べたい→月2～3回だったパン食の日を週1回に増やした。</p> <p>②麺が冷めている、伸びていることがある→麺類は入居者が着席してから盛付けを始めるように提供方法を変更した。</p>
今後の目標	<p>・新型コロナについては、5/8から5類に変更となり、感染の流行も昨年度に比べれば抑えられているため、徐々にすべてが元通りになり、利用者のQOLが向上できるように取り組んでいきたい。</p> <p>・利用者アンケートでは、食事の質の部分や職員の対応の部分での評価が上がってきているので、継続して取り組んでいく。</p> <p>・施設の外に出ない生活が長く続いてしまったので、ADLの維持のためにも機能訓練体操を毎日実施し、敷地内、中庭で作業や作物の育成に取り組めるように環境を整える。</p> <p>・地域交流と地域貢献を促進するために、地域の行事への積極的な参加の勧奨、隣接する公民館や入山辺グラウンドの清掃への参加者を増やしていく。</p> <p>・BCPに基づく訓練を法人の他事業所と一体になって実施し、非常時でも業務を継続できる体制を整えていく。</p> <p>・職員教育の面でも、引続き体系に基づいた研修参加を促し、コロナで控えていた外部研修への参加も奨励していく。</p>