

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
64.4

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	5	B	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、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	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、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	4	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	別紙1のとおり
	調査対象	
	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4期目(通算16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
71.4

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 5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102名）

松風園利用者アンケート集計結果
R4年度・R5年度 松風園利用者アンケート対比表

項目	R4年度		R5年度		対前年比	
	回答数	比率	回答数	比率	回答数	比率
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	39	41%	33	32%	-6	85%
②普通	45	48%	48	47%	+3	107%
③悪い	7	7%	16	16%	+9	229%
④無回答	3	3%	5	5%	+2	167%
合計	94	100%	102	100%	+8	109%
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	38	40%	40	39%	+2	105%
②普通	49	52%	54	53%	+5	110%
③悪い	3	3%	4	4%	+1	133%
④無回答	4	4%	4	4%	+0	100%
合計	94	100%	102	100%	+8	109%
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	43	46%	41	40%	-2	95%
②普通	39	41%	49	48%	+10	126%
③悪い	8	9%	9	9%	+1	113%
④無回答	4	4%	3	3%	-1	75%
合計	94	100%	102	100%	+8	109%
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	47	50%	46	45%	-1	98%
②普通	36	38%	47	46%	+11	131%
③不親切	5	5%	7	7%	+2	140%
④無回答	6	6%	2	2%	-4	33%
合計	94	100%	102	100%	+8	109%
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	52	55%	47	46%	-5	90%
②普通	30	32%	40	39%	+10	133%
③あまりしてくれない	8	9%	9	9%	+1	113%
④無回答	4	4%	6	6%	+2	150%
合計	94	100%	102	100%	+8	109%
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	46	49%	40	39%	-6	87%
②普通	37	39%	52	51%	+15	141%
③まずい	9	10%	9	9%	+0	100%
④無回答	2	2%	1	1%	-1	50%
合計	94	100%	102	100%	+8	109%
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	11	12%	5	5%	-6	45%
②普通	70	74%	76	75%	+6	109%
③少ない	11	12%	20	20%	+9	182%
④無回答	2	2%	1	1%	-1	50%
合計	94	100%	102	100%	+8	109%
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	32%	30	29%	+0	100%
②普通	47	50%	62	61%	+15	132%
③不満	9	10%	8	8%	-1	89%
④無回答	8	9%	2	2%	-6	25%
合計	94	100%	102	100%	+8	109%
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	41	44%	33	32%	-8	80%
②普通	41	44%	57	56%	+16	139%
③不満	8	9%	8	8%	+0	100%
④無回答	4	4%	4	4%	+0	100%
合計	94	100%	102	100%	+8	109%
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	38	40%	35	34%	-3	92%
②普通	43	46%	56	55%	+13	130%
③不満	3	3%	4	4%	+1	133%
④無回答	10	11%	7	7%	-3	70%
合計	94	100%	102	100%	+8	109%
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	29	31%	33	32%	+4	114%
②いいえ	53	56%	64	63%	+11	121%
③無回答	12	13%	5	5%	-7	42%
合計	94	100%	102	100%	+8	109%
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	13	14%	16	16%	+3	123%
②普通	17	18%	16	16%	-1	94%
③不満	1	1%	5	5%	+4	500%
④無回答	63	67%	65	64%	+2	103%
合計	94	100%	102	100%	+8	109%

調査結果

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(17名)
- ・楽しい生活(6名)
- ・普通の生活(6名)
- ・健康な生活を送りたい
- ・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)
- ・足の運動をしたい
- ・みんなに笑顔で接してほしい
- ・毎日何かやることや参加する行事があると良い
- ・洗濯物を干したり取り込むことが難しいので助けてほしい。お風呂場までは車椅子で誘導してほしい。
- ・もう少し自由になりたい。売店が欲しい。
- ・体の具合が悪くなった時は、きちんとその人に合った援助を希望します。

- ・今まで通り運動したり歩いて過ごす。
- ・年に1回は一杯お酒が飲みたい。
- ・わからない
- ・何か仕事をしたい
- ・大事にしてほしい
- ・別の棟の人や別の部屋の人とも話がしたい。
- ・たんたんと生活したい。
- ・静かなところで暮らしたい。
- ・クラブ活動で楽しく過ごすことです。
- ・仲良くやる、いけないことは言わない、先生の言うとおりにする。
- ・今まで通りルールを守って農協での買い物を楽しみに生活します。
- ・みんな仲良く、歌でも歌って
- ・借金が終わるまでは考えられない
- ・転倒に注意し、趣味を持ち楽しい生活
- ・特にない、生きるのが嫌
- ・何もしたくない

2. 何か心配なこと、お困りなことはありますか

- ・体の不調(2名)
- ・脚が悪くて歩けない。歩けるようになりたい。
- ・歩けないこと
- ・家に帰りたい
- ・娘の事
- ・字が書けないこと
- ・一人で外に出てみたい。老人玄関の戸が重い。
- ・同室者に毎日小言を言われている。
- ・病気
- ・目が見えにくい
- ・父、母、嫁、子供、家族のことが心配。
- ・何か食べたいと思った時に自由に食べられない。
- ・お金が無い
- ・お風呂に入りたい気持ちにならない。
- ・自宅が空き家なので誰か勝手に入らないか心配。
- ・着る物が無い、下着が無い、歯が無い。
- ・毎日何をして過ごしたらよいかわからないのでテレビを見ている。
- ・家に帰ってもいいなら帰りたいです。
- ・子供の住所がわからない
- ・買い物の計算ができない
- ・自分が亡くなった時のことを考えると心配
- ・他の在園者が仲が良くて輪に入れない
- ・同室者がなかなか出ていかないのでどうということかと思っております。
- ・旅のことが
- ・子供と離れて暮らすのが心配
- ・お金の事、妻の事
- ・家族の事
- ・楽しいことがない、悲観的になる
- ・話せる人がいない

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)
- ・部屋が狭い。一人一台テレビが欲しい。
- ・同室者に毎日小言を言われる。出ていきたい。
- ・寒い
- ・1人部屋が良い
- ・虫が出るから嫌だ
- ・同室者に気がつかう
- ・同室者と話ができない

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

- ・朝から毎日小言を言われている。私の事を追い出そうとしている。
- ・頼んだものを買ってもらえなかった。

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)
- ・声が大きすぎて威圧的に感じる。もう少し落ち着いて大声を出さずにゆっくりと話して欲しい。
- ・名前を呼び捨てにしたり、汚い言葉で怒っている人が2~3人いる。
- ・早口でまくし立てるので聞き取れない。
- ・背の高い人の言葉遣いが悪い。
- ・頼んだものを買ってくれなかった。
- ・女性職員の言葉使いが悪い。
- ・気になることもある

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)
- ・ある二人の職員は顔を見れば小言を言うので嫌だと思う。
- ・職員が言いたいことを言っているだけで、私たちの話は聴いてくれない。
- ・私は特に不親切にされています

10. 食事の献立が不満な理由について

- ・おかずの量が少ない(2名)
- ・味噌汁は夜も出してください
- ・マナー化している。生の果物や昔の野沢菜やたくわんが食べたい。
- ・ご飯が固かったり柔らかかったりする。
- ・暖かいものはそれなりに出してほしいです。生野菜を出してほしいです。
- ・食事の時お茶を出してください
- ・肉料理はもっと柔らかくしてください
- ・いつも同じようなおかず
- ・鶏肉を全くなしにして欲しい
- ・できればステーキが食べたい

11. 入浴回数・時間が不満な理由について

- ・午前中に入浴したい(女性介助浴の方)
- ・順番が最後になるので忙しい。
- ・以前のように一般浴を(水)(土)にしてほしい。
- ・入浴は週一回で良いと思う。
- ・時間はあるのに周りの人が早く出してしまうので入った気がしない。
- ・もう少し早い時間に入りたい。
- ・湯につかっている時間を少なくとも5分くらいには出来ないでしょうか

12. 園で行う行事について※不満な理由

- ・興味がない
- ・買い物や外出の行事が無くなったから
- ・作ったものは自分のものにしたい
- ・私は病院に通っておりまして貧血がありますので無理して参加することは出来ません。

※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ってほしい(2名)
- ・すもう
- ・子供が来る行事
- ・ハイキング
- ・料理クラブ
- ・卓球大会
- ・大正琴
- ・午前中か午後かどちらかにアンパンくらい出せないか。
- ・スポーツが好きだから野球が良い

13. クラブ活動について

☆何のクラブに入っているか

- ・歌声(10名)
- ・書道(5名)
- ・料理(1名)
- ・おひさま(2名)
- ・生け花(2名)
- ・ゲートボール(5名)
- ・陶芸(1名)
- ・園芸(3名)
- ・太極拳(3名)
- ・美術(4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

- ・クラブ活動に飽きた
- ・クラブを毎日やってほしい
- ・作ったものをくれない
- ・書道クラブを月2回に増やしてほしい。筆を買って欲しい。
- ・他の在園者と仲良くできないから

☆今後作ってもらいたいクラブは

- ・裁縫、編み物(2名)
- ・塗り絵(2名)
- ・民舞クラブ
- ・料理クラブ
- ・大正琴
- ・写真クラブ
- ・囲碁将棋
- ・卓球クラブ
- ・野球クラブ
- ・皮工芸

☆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

- ・何のクラブがあるか分からない(4名)
- ・興味がない(3名)
- ・体調が悪いから(2名)
- ・動きたくない(2名)
- ・わからない。手が不自由。宗教活動と時間が重なる。
- ・脚が痛いから参加しません。
- ・見ている方が楽しい
- ・この施設にお世話になって10年が過ぎ、今は静かに一日を終えたい
- ・私は参加しませんが、皆さんの作品は楽しく拝見しています。新しいクラブが増えたので。
- ・嫌いだからやらない
- ・しゃべるのが嫌い。一人が好き。
- ・年だから、目が悪いから
- ・外で作業をしているから
- ・会場まで行く元気がない
- ・利尿剤を飲んでいて尿が近く、両足も痛い
- ・気分が乗らない
- ・顔を合わせたくない人がいる
- ・身体が自由にならない
- ・やる物がない

☆作ったら参加したいクラブは

- ・歌の鑑賞
- ・歌声クラブ
- ・DVD鑑賞
- ・料理クラブ
- ・囲碁将棋クラブ
- ・野球クラブ

14. 慰問で来てもらいたいものについて

- ・子供(2名)
- ・兄
- ・歌
- ・弟、嫁
- ・民話の語りべ
- ・妹
- ・おとうさん、おかあさん
- ・子供の時の知り合い
- ・誰でも良い
- ・太鼓の演奏
- ・秋田の民謡の人
- ・漫才のビデオ
- ・コロナとインフルエンザがありますのであと1~2ヵ月は無理だと思います。
- ・手品、落語、民謡
- ・動物と触れ合いたい

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)
- ・私に必ず小言を言ってくる。
- ・もう少しお金を自由に使わせてほしい。
- ・在園者全員が年を取ってきています。ケガの無いようご配慮をお願いします。
- ・おやつをもう少し買ってほしい。
- ・着る物を買ってほしい、下着が欲しい
- ・今後もよろしく願います。
- ・放送の時にゆっくりはっきりとしゃべってもらえると助かります。何を言っているのか分からない時があります
- ・皆さんに親切にしてくださいってうれしいです。
- ・皆さん良くしてください
- ・食事のメニュー、栄養も考えて下さり感謝して毎日おいしく頂いております。
- ・職員は良くしてくれる、今のままで良い
- ・言葉遣いに気を付けて、えこひいきは止めて欲しい。

※その他の意見

- ・満足です(2名)
- ・今がうれしい、書くことが嫌い
- ・部屋が狭い
- ・古い新聞が読みたい
- ・指が不自由で困る
- ・入所したときの不安が軽減されてきた。対人関係も緩くなった。
- ・売店が欲しい
- ・休日(何もしなくても良い日)を作してほしい。
- ・食事は暖かいものを出してほしいです。
- ・在園者が廊下の掃除をしているのに職員もやっているのはおかしい。
- ・夜中、中央廊下や中央ホールの電気がつけっぱなしになっている時があるが、もったいないとおもう。
- ・歌声クラブで歌詞カードがあると良いです。
- ・一日一善の心が大切だと考えます。少しでも良いことをする、それが人と人との絆に繋がると考える。
- ・ジュースか豆乳かコーラを一週間に一回だせないか？
- ・異常なし、元気いっぱいです
- ・トイレの数を増やして欲しい
- ・居心地がいいです
- ・楽しみは無いけど早く死ぬから今のままで良い
- ・おいしいものが食べたい
- ・スポーツが好きだから野球でも見たい

【別紙2】

4 指定管理者による自己評価

令和5年度の 自己評価	<p>令和4年度に園内で新型コロナウイルスのクラスターが発生したことから、今年度は感染症の蔓延に注意した施設運営を行い、クラスターの発生は防ぐことはできた。一方コロナの分類が5類になったことから、面会の制限は1年を通して行わず、入居者の外出も外食目的をのぞき解禁した。外部からのボランティアの受け入れも行き、地域の行事にも参加をすることができ、コロナ前の状態に近い形で運営をすることができた。</p> <p>そのような状況でも感染症の拡大がなく年度を終えることができたことは良かった。地域への貢献活動として、隣接する入山辺グラウンドや、入山辺公民館の敷地内の清掃を入居者が行き、公民館や地域づくりセンターの職員の方に労いの言葉をかけていただいて、入居者も張り合いを感じているようだった。</p> <p>内部の活動として、今年度から外部の講師を招いて美術クラブを創設した。また、今年度は藍と玉ねぎの皮を用いた草木染を行い、高齢者作品展に出品したところ、最高の賞である知事賞を受賞することができた。県庁のロビーに飾られたので、その場所を写した写真を施設内に掲示した。他にも入山辺の文化祭にも複数の作品を出品したり、地域の運動会にも参加した。施設内だけの生活にならないように、入所しても社会とのつながりを感じられるような支援を心がけている。</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)に関する苦情が多く上がっていた。随時貼り紙などをして対応、毎回職老懇談会にて使い方について直接周知した。</p> <p>②暑い日はビールが飲みたい。→時間と場所を決める形で飲酒の機会を設けた。いつでも好きな時に飲める状況にはできていない。</p> <p>③外の居酒屋や回転ずしに行きたい。→コロナ対応もあり、家族との外食は許可しているが、入居者のみで外食に行くことは控えていただいた。</p> <p>④預り金の残高を年に2回以上教えてほしい→現状年に2回伝えているが、知りたい場合はいつでも聞きに来れば良いと伝えた。</p> <p>⑤お味噌汁が冷めていることがある。→提供方法の変更をした。</p> <p>苦情については第三者委員にも報告して対応している。</p>
今後の目標	<p>入居者アンケートの結果を見ると、同室者に対する不満が最も大きいものとなっている。以前からの傾向ではあるが、入居する方の年代も変わってきており、今後さらに難しい状況になることが予想される。同室者と常に同じ空間にいることも良くないため、居室以外の場所で過ごすことも選択できるようにしたい。そのためには居室以外で行えることを職員が考えて入居者に提案していくことが必要となる。中庭や畑での活動、クラブ活動の充実に加えスペースはないものの、居室以外でも過ごせるスペースについて検討していきたい。</p> <p>入居者の高齢化、重度化の進行で、職員の負担が年々増している。寝たきりや車椅子の方も多く、特養のように居室や浴室にリフトがないと対応が難しくなっている。施設整備についても検討していきたい。</p> <p>職員の確保も課題となっており、生産性の向上で職員の人数が少なくても入居者に迷惑がかからないように、ICTや介護ロボット等の導入も、令和6年度にはそのための委員会を立ち上げて取り組んでいく。</p>