

令和2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				
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	34,985	36,587	104.6%	104.6%
	(特記事項)				

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
	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	105,245,000	居宅介護料収入	104,434,441	措置費一部負担金	47,035,554	措置費一部負担金
	利用者等利用料	1,600,000	利用者等利用料	1,461,900	指定管理者納付金	24,930,000	指定管理者納付金	16,440,000
	補助金事業収入	1,904,000	指定管理料	173,454,355	措置費負担金(他市分)	6,923,403	措置費負担金(他市分)	7,156,226
	その他事業収入	175,440,000	補助金事業収入	1,954,580				
	雑収入	0	その他事業収入	4,502,870				
			雑収入	179,380				
	計	284,189,000	計	285,987,526	計	78,888,957	計	67,884,682
支出 (歳出)	人件費	155,727,000	人件費	141,482,034	指定管理料	17,454,355	指定管理料	165,133,685
	事業費支出	62,967,000	事業費	61,519,490	工事請負費	592,900	工事請負費	1,296,000
	事務費支出	47,665,000	・水道光熱費		修繕料	0	修繕料	522,500
			・燃料費		備品購入	0	備品購入	8,690,000
			・消耗器具備品費					
			・給食費等					
			事務費	20,884,418				
			・業務委託費					
			・福利厚生費					
			・保守料					
			減価償却費	992,562				
			引当金繰入	11,805,664				
			指定管理者納付金	24,930,000				
	計	266,359,000	計	261,614,168	計	18,047,255	計	175,642,185
損益		17,830,000		24,373,358	差引	60,841,702	差引	-107,757,503

(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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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、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	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、待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。
	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と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。	
障害者等への配慮		25 障害者、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、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 経費削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	
	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2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】 多様な自主事業を行い、利用者に満足してもらえるよう取り組んでいることが評価できる。</p> <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】 指定管理3期目(通算13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たい。 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。</p>
---

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

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和3年3月1日					
	調査対象	在園者96名					
	調査方法	アンケート用紙への回答(回収:96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について R元年度・R2年度 松風園利用者アンケート対比表						
	項目	R元年度 回答者数 97		R2年度 回答者数 94		対比	
	3. 部屋の居心地はどうか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	前年比
	①良い	28	31%	34	36%	+6	117%
	②普通	48	54%	48	51%	+0	95%
	③悪い	12	13%	10	11%	-2	82%
	合計	88	91%	92	98%	+4	108%
	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	前年比
	①良い	23	26%	26	28%	+3	106%
	②普通	59	67%	55	59%	-4	87%
	③悪い	6	7%	7	7%	+1	106%
	合計	88	91%	88	94%	+0	103%
	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	前年比
	①良い	34	38%	37	39%	+3	104%
	②普通	51	57%	49	52%	-2	91%
	③悪い	5	6%	6	6%	+1	106%
	合計	90	93%	92	98%	+2	105%
	6. 職員は親切ですか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	前年比
	①親切	35	40%	42	45%	+7	112%
	②普通	49	56%	45	48%	-4	85%
	③不親切	4	5%	4	4%	+0	85%
	合計	88	91%	91	97%	+3	107%
	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	前年比
	①必ずしてくれる	25	30%	34	36%	+9	121%
	②普通	55	64%	52	55%	-3	86%
	③あまりしてくれない	6	7%	7	7%	+1	106%
	合計	86	89%	92	98%	+6	110%
	8. 食事はおいしいですか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	前年比
	①おいしい	46	50%	55	59%	+9	117%
	②普通	42	46%	34	36%	-8	79%
	③まずい	3	3%	5	5%	+2	177%
合計	91	94%	94	100%	+3	107%	
9. 食事の量はどうか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	前年比	
①多い	8	9%	8	9%	+0	95%	
②普通	64	70%	67	71%	+3	102%	
③少ない	17	2%	13	14%	-4	691%	
合計	89	92%	88	94%	-1	102%	
10. 食事の献立はどうか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	前年比	
①満足	29	40%	37	39%	+8	98%	
②普通	51	61%	45	48%	-6	78%	
③不満	3	3%	6	6%	+3	213%	
合計	83	86%	88	94%	+5	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	前年比	
①満足	29	30%	32	34%	+3	113%	
②普通	56	62%	50	53%	-6	86%	
③不満	5	6%	9	10%	+4	160%	
合計	90	93%	91	97%	+1	104%	
12. 園で行う行事はどうか	回答数	比率	回答数	比率	回答数	前年比	
①満足	25	29%	29	31%	+4	106%	
②普通	56	66%	56	60%	+0	90%	
③不満	4	5%	4	4%	+0	85%	
合計	85	88%	89	95%	+4	108%	
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	前年比	
①はい	42	49%	47	50%	+5	102%	
②いいえ	44	51%	37	39%	-7	77%	
合計	86	89%	84	89%	-2	101%	
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	前年比	
①満足	19	49%	18	19%	-1	39%	
②普通	18	46%	28	30%	+10	65%	
③不満	2	5%	3	3%	+1	64%	
合計	39	40%	49	52%	10	130%	

**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(8名)
- ・普通の生活(7名)
- ・松風園のみんなで楽しく生活する(6名)
- ・JAのスーパーに買い物に行くことを楽しみに生活している(2名)
- ・毎日穏やかに同室者やみんなと仲良く暮らしたい(2名)
- ・好きなものが食べられる生活
- ・ほかの人と自由に話をして過ごす
- ・外出や面会が自由にできる生活。
- ・気の合う人と散歩したりおしゃべりをして過ごしたい
- ・自分の家で近所の人たちと一緒に暮らしたい
- ・別に考えていない
- ・出来る限り自分で頑張るが、限界になったら職員の力を借りたい。よろしく願いいたします。
- ・普通のアパートでゆとりがあり自立した生活
- ・たまに全員で歌を歌いたい。
- ・もっといい生活がしたい
- ・病気やけがのないように注意して見守っていただけるとありがたいです。
- ・やれることを自分でやる
- ・寝て暮らしたい
- ・習字をやったり、絵を描いたりしたい
- ・お金を援助してもらいたい
- ・まともな生活がしたい
- ・良い生活

**2. 何か心配なこと、お困りなことはありますか**

- ・いっぱいある(2名)
- ・1日何をして過ごせばいいのかわからない。
- ・家に帰れない、早く家に帰りたい
- ・預金が少なくなってきたことが心配
- ・両足を骨折して手術しているので、自己管理が大変
- ・同室者が話をしてくれない
- ・気の合う人がいない
- ・年金生活なので、普通のアパートでやっていけるか心配
- ・コロナ感染
- ・将来が不安
- ・大きな手術をしたので、その後の経過がどうか気になる
- ・風紀が悪い
- ・同室者の挙動がおかしい
- ・同室者が電気を消すので困っている
- ・人間関係に疲れた
- ・年をとってやれることが少なくなってきた
- ・特定の利用者にと顔を見られて困る
- ・現金を持たせてもらえないので買い物ができない

**3. 部屋の居心地が悪い理由について**

- ・前からいろいろなものが交換されていて、高いお金をとられておりますのでちゃんとした部屋にしてください。
- ・同室者が挨拶もしないし話もしないのでつらい。
- ・衛生面が悪化している。
- ・同室者に毎日いろいろ言われるから。毎日怖いです。
- ・同室者の声がうるさい
- ・部屋替えをしてもらいたい。もっと親切な人と一緒になりたい。

**4. 園全体の環境・生活のしやすさが悪い理由について**

- ・寮母さんにもっと優しくしてほしい
- ・近年あまりに身体的に悪い人が入る。エチケットどころじゃないですね
- ・衛生面が極端に悪化している。
- ・みんなと仲良く穏やかな生活を送りたい。
- ・トラブルになるようなことがいっぱいある
- ・自由が少ない、時間にゆとりがほしい
- ・職員が、自分の家族を入れたいと思えるような園にしてください。
- ・同室者が悪い

利用者からの意見  
要望・苦情等**5. 職員の言葉遣いが悪いと思う理由について**

- ・言葉遣いが良い職員と悪い職員がいる(3名)
- ・言葉遣いがきつい(2名)
- ・時々荒っぽい言葉を使う職員がいる
- ・早口でしゃべられると聞き取れないので分かるようにしゃべって欲しい
- ・挨拶をしても返してくれない職員がいる。
- ・ちゃんとした教育を受けている職員は良いが、そうでない職員は理性ではなく感情に従って行動している。

**6. 職員が不親切だと思う理由について**

- ・感じの悪い人がいる
- ・頼んだことをやってくれない。頼んだものを買ってくれない。
- ・もっと部屋を訪ねてきてほしい。呼んだ時にも来て欲しい。
- ・自分自身に悪いところがあるから親切にしてもらえないのかもしれない

**7. 食事の献立が不満な理由について**

- ・量が少ない(3名)
- ・野菜、果物、柿をもっと出して欲しい。
- ・ご飯は多いがおかずが貧弱
- ・凝った料理より家庭的な料理が食べたい
- ・もっと歯ごたえのあるものを出して欲しい
- ・いつも同じような献立なので、もっと変わったものを出して欲しい。
- ・おかずの量が多い
- ・味付けを濃くしてほしい
- ・パンの回数が少ない

**8. 入浴回数・時間が不満な理由について**

- ・ゆっくり入りたい。／時間が短い。(5名)
- ・回数を増やして欲しい(2名)
- ・男性介助浴を午後にしてほしい

**9. 園で行う行事について※不満な理由**

- ・職員だけが喜んでいる感じ

**※やって欲しい行事**

- ・お花見(2名)
- ・映画観賞会(2名)
- ・もみじの会
- ・月一回居酒屋をやって欲しい
- ・涼味の会
- ・松風祭
- ・飲み会
- ・お茶会を週に1回やって欲しい
- ・衣料品販売

**10. クラブ活動について☆何のクラブに入っているか**

- ・歌声(20名)
- ・書道(7名)
- ・料理(7名)
- ・おひさま(6名)
- ・生け花(5名)
- ・卓球(5名)
- ・民舞(5名)
- ・花の創作(4名)
- ・ゲートボール(3名)
- ・陶芸(2名)
- ・園芸(2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。

**☆今後作ってもらいたいクラブは**

- ・手芸(2名)
- ・ギター
- ・茶道
- ・大正琴
- ・映画を観るクラブ
- ・ハイキング

### ★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(4名)
- ・やりたくないから(2名)
- ・興味が無い
- ・団体生活に馴染めない
- ・好きではないので
- ・年を取ったから
- ・一人で満足している人がいる
- ・寝ていた方がいい
- ・耳が遠いから
- ・みんなで集まるのが嫌だ
- ・植木鉢だらけになるから

### ★作ったら参加したいクラブは

- ・書道(あることを知らなかったと思われる)
- ・盆栽
- ・絵画
- ・ギター
- ・ピアノ
- ・仕事ができるクラブ
- ・手芸、編み物(3名)
- ・映画等ビデオ鑑賞

### 11. 慰問できてもらいたいものについて

- ・歌手(3名)
- ・手品／奇術(2名)
- ・松風会(2名)
- ・音楽演奏(2名)
- ・本の朗読
- ・落語
- ・漫才
- ・芸能人
- ・芸人
- ・子供に来て欲しい
- ・踊りみたいなもの

### 12. 自由な意見

#### ※職員に対しての意見

- ・寮母さんに名札を付けてもらいたい(2名)
- ・これからもよろしくお願いします(2名)
- ・いつも食事を用意してもらって感謝している。
- ・クラブや行事、お茶会と何でもいいので1日に1回は何かをやって欲しい。1日に変化が無い。
- ・本をもっと増やしてほしい
- ・同じ部屋の人同士でたまにはお茶をしたい。同じものを食べたりしたい。
- ・おやつを行事(10:00)の前でも食べて良いことにしてほしい。
- ・同室者を変えて欲しい。出来ないなら松風園と同じような施設に移りたい。
- ・同室者を変えて欲しい。
- ・約束は守って欲しい
- ・就寝時間は22時にならないか？
- ・頼みごとをしたときに、忘れないで欲しい
- ・毎月の預金引き下げの金額を多くしてほしい
- ・職老会で亡くなった方の名前を発表してほしい。ご冥福をお祈りしたいので。
- ・声掛けも挨拶もしてくれない職員がいる。
- ・職員に良くしてもらっている
- ・お茶会に、あんまんとか肉まんを出してほしい
- ・カラオケの機械を前の機械に戻して欲しい
- ・園の中の友達ともっと行ったり来たりしたい(行ったり来たりすることを許して欲しい)
- ・体操をするのが楽しいのでやってもらえるとありがたい
- ・ごはんがおいしいです

#### ※その他の意見

- ・みんなで仲良くできればいい(3名)
- ・人に媚びず、孤独を愛し、愚痴をこぼさない。他人とは極力関わらないようにしている
- ・いろいろ考えずに日々をたんと過ごす
- ・毎日明るく過ごすことが大事
- ・一日に変化が無い。ただ食べて生きているだけ
- ・コロナでクラブや行事が中止になって残念だが、皆で風邪をひかないように気を付けていきたい。
- ・良いことはどんどんやって悪いことはしないでほしい
- ・兄貴に面会に来て欲しい
- ・同室者が電気を消すので頭がおかしくなる

## 4 指定管理者による自己評価

令和2年度の自己評価	<p>松風園は、松本市が定める「養護老人ホーム松本市立松風園の管理運営に関する仕様書」に基づきながら、下記「松風園 credo」を職員の行動規範とし、入居者の思いを大切に、生きがいを持って施設生活を送れるよう寄り添い、支援することを基本方針として取り組んできました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・優しさや思いやりの気持ちを持って対応します。</li> <li>・入居者と職員、職員同士の信頼関係の構築を目指します。</li> <li>・元気に明るくあいさつをします。</li> </ul> <p>利用者アンケートの結果より</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・部屋の居心地、園の環境や生活のしやすさについての質問では、「良い」の人数がわずかに増えた。全体の傾向が大きく変わったわけではないが、数人でも「良い」が増えたことは前向きに捉えたい。</li> <li>・「松風園でどのような生活が送りたいのか」については、他の在園者ともっと交流して仲良く過ごしたいという意見が多かった。在園者同士が交流することは決して悪いことではないため、上手に交流できるように計らうことも重要と考える。</li> <li>・JAに買い物に行くことを楽しみにしている方もいる。コロナの流行状況を見て、単独で買い物に行けるようにしたい。</li> <li>・不満の面では、同室者に対する物が最も多かった。何度部屋を変えても不満がある方については、対応が難しいが、大きな問題に発展する前に兆候をとらえられるように観察力を強化していければ良い。</li> <li>・職員に対しては、態度や言葉使いについての苦情が多かった。厳しく接しなければならない場面もあるので仕方ない面もあるが、人として失礼な態度や言葉使いにならないように気を付けていきたい。</li> <li>・クラブ活動では、手芸や映画鑑賞のクラブの希望が数名から上がった。検討したい。</li> </ul> <p>新型コロナウイルス対応では、居室・食堂・集会室等密になる環境下でありましたが、1人も感染者を出すことなく過ごすことができました。しかしながら、今の住環境ではプライバシーの確保は難しく、エアコン等の設備が十分でないことから安全・快適に生活することは非常に困難と思料します。行政からのさらなる支援を望みます。</p>
要望・苦情への対応状況	<p>入所者の要望・苦情については、入所者全員が参加する職老懇談会を毎月開催し、発言を求めています。職老会等で出された要望・苦情への対応は、園内に掲示し入所者に伝えています。また、意見・要望箱を設けて、いつでも意見・要望を出してもらえ環境は整備しています。</p> <p>日々の入所者からの要望・苦情は、職員が入所者との係わりの中で解決しますが、職員一人では解決できないような事例は、棟または園で対応し、必要に応じて第三者委員の協力により早期解決に努めております。</p> <p>※令和2年度において、第三者委員への相談案件はありませんでした。</p>
今後の目標	<p>入所者のADL低下は今後ますます進行するため、自立のために必要な訓練及び支援、その他の援助は年々限られたものになっております。行事やクラブ活動の内容を見直し、安全かつ健やかな生活を送れるよう配慮してまいります。職員教育にも注力し、介護スキルの向上だけでなく、利用者の尊厳に配慮したサービスが提供できるよう努めてまいります。</p> <p>また、利用者の住環境に配慮できるよう、行政との連携を一層図ってまいります。</p>