

令和元年度 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	36,111	34,985	96.88%	96.88%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		居宅介護料収入	102,170,000	居宅介護料収入	103,013,561	措置費一部負担金	44,288,456	措置費一部負担金	44,438,725
		利用者等利用料	922,000	利用者等利用料	956,000	指定管理者納付金	16,440,000	指定管理者納付金	22,250,000
		その他の事業収入	163,120,000	指定管理料	165,133,685	措置費負担金(他市分)	7,156,226	措置費負担金(他市分)	8,453,905
			補助金事業収入	50,000					
			その他事業収入	2,850,080					
			寄附金収入	50,000					
			雑収入	223,731					
	計	266,212,000	計	272,277,057	計	67,884,682	計	75,142,630	
支出 (歳出)	人件費	155,857,000	人件費	140,788,708	指定管理料	165,133,685	指定管理料	169,822,301	
	事業費支出	61,069,000	事業費支出	43,396,948	工事請負費	1,296,000	工事請負費	2,592,000	
	事務費支出	42,170,000	・水道光熱費	・燃料費	修繕料	522,500	修繕料	0	
			・消耗器具備品費	・給食費等	備品購入	8,690,000	備品購入	1,717,200	
			事務費支出	38,738,068					
		・業務委託費	・福利厚生費						
		・保守料	・雑費等						
		減価償却費	463,530						
		引当金繰入	13,752,657						
		指定管理者納付金	16,440,000						
	計	259,096,000	計	253,579,911	計	175,642,185	計	174,131,501	
損益	7,116,000		18,697,146		差引	-107,757,503	差引	-98,988,871	
(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。
		3 災害時や緊急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。
	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、接遇向上に取り組んでいる。
		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。
経理及び事務処理等	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

令和元年度の 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】  
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。

【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12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」

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

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 2 年 2 月
	調査対象	在園者 97名
	調査方法	アンケート用紙への回答(回収: 97名のうち97名)

松風園利用者アンケート集計結果について  
平成30年・令和元年度 松風園利用者アンケート対比表

項目	令和元年度 (回答者数:対象者97)		平成30年度 (回答者数:対象者96)		対比	
	回答数	比率%	回答数	比率%	回答数	比率%
1. 部屋の居心地はどうか						
①良い	28	31.8	33	35.1	-5	-3.3
②普通	48	54.6	56	59.6	-8	-5
③悪い	12	13.6	5	5.3	7	8.3
合計	88	100	94	100	-6	0
2. 園全体の環境・生活のしやすさはどうか						
①良い	23	26.1	34	36.6	-11	-10.5
②普通	59	67.1	56	60.2	3	6.9
③悪い	6	6.8	3	3.2	3	3.6
合計	88	100	93	100	-5	0
3. 職員の言葉遣いはどうか						
①良い	34	37.8	44	46.8	-10	-9
②普通	51	56.7	46	48.9	5	7.8
③悪い	5	5.5	4	4.3	1	1.2
合計	90	100	94	100	-4	0
4. 職員は親切ですか						
①親切	35	39.8	47	50	-12	-10.2
②普通	49	55.7	45	47.9	4	7.8
③不親切	4	4.5	2	2.1	2	2.4
合計	88	100	94	100	-6	0
5. 職員は会った時に声掛けや挨拶をしてくれますか						
①必ずしてくれる	25	29.1	47	49.5	-22	-20.4
②普通	55	63.9	38	40	17	23.9
③あまりしてくれない	6	7	10	10.5	-4	-3.5
合計	86	100	95	100	-9	0
6. 食事はおいしいですか						
①おいしい	46	50.5	49	51	-3	-0.5
②普通	42	46.2	43	44.8	-1	1.4
③まずい	3	3.3	4	4.2	-1	-0.9
合計	91	100	96	100	-5	0
7. 食事の量はどうか						
①多い	8	9	16	16.7	-8	-7.7
②普通	64	72	55	57.3	9	14.7
③少ない	17	19	25	26	-8	-7
合計	89	100	96	100	-7	0
8. 食事の献立はどうか						
①満足	29	35	31	35.2	-2	-0.2
②普通	51	61.4	55	62.5	-4	-1.1
③不満	3	3.6	2	2.3	1	1.3
合計	83	100	88	100	-5	0
9. 入浴回数・時間はどうか						
①満足	29	32.2	34	36.6	-5	-4.4
②普通	56	62.2	56	60.2	0	2
③不満	5	5.6	3	3.2	2	2.4
合計	90	100	93	100	-3	0
10. 園で行う行事はどうか						
①満足	25	29.4	34	38.6	-9	-9.2
②普通	56	65.9	52	59.1	4	6.8
③不満	4	4.7	2	2.3	2	2.4
合計	85	100	88	100	-3	0
11. クラブ活動は参加していますか						
①はい	42	48.8	39	43.8	3	5
②いいえ	44	51.2	50	56.2	-6	-5
合計	86	100	89	100	-3	0
11-1. クラブ活動に満足していますか						
①満足	19	48.7	15	48.4	4	0.3
②普通	18	46.2	16	51.6	2	-5.4
③不満	2	5.1	0	0	2	5.1
合計	39	100	31	100	8	0

調査結果

## 松風園利用者アンケート

## 1. 松風園でどのような生活を送りたいですか

- ・普通の生活でよい。(2名)
- ・(今の)生活が良い(3名)
- ・良くやってもらっているから望むことはない。
- ・安心してお任せする。
- ・今までのように静かに節度ある生活をしたい。
- ・月に1回は自宅へ帰りたいのでお願いいたします。
- ・居室の2人(同室者と)仲良くしたい。／仲良く暮らしたい。
- ・好きなことをやりたい。
- ・自由な日常生活。
- ・楽しく過ごしたい。楽しい生活を送りたい。
- ・快適な生活。
- ・外出の機会をお願いします。
- ・安全に食を食し、安心して眠り、終の日まで静かに穏やかに暮らしたい。
- ・体が若い時のように動かない、健康で転倒しない生活。
- ・利用者同士のあいさつがない。返事のない人もいる。
- ・施設を出て行きたい。

## 2. 何か心配なこと、お困りなことはありますか

- ・1日をどう過ごすか困る。
- ・もらったものを捨ててしまう。(居室の整理整頓をされることに対して)
- ・風呂の待ち時間が長い。
- ・自分の名義で家があるので何とかしてもらいたい。
- ・お金の心配がある。
- ・居室を変えて欲しい。
- ・言ってもどうにもならない。
- ・病院での検査結果が心配。
- ・たくさんある。菓子、甘いものを食べたい。
- ・体が弱いもので太田胃散を飲んでいる。
- ・できるだけことは自分でしたい。
- ・足の手術後のリハビリをしながらの状態なので近くの人に迷惑をかけております。
- ・今のところ自分のことはできているが出来なくなった時は、職員のお力を貸してもらいたいと思っている。
- ・心配事はない。

## 3. 部屋の居心地が悪い理由について

- ・相手が細かいことをいろいろ言うので嫌だ。
- ・同室者のトイレ(PTイレ)に困っている。
- ・同室者との関係が良くない。
- ・相手が嘘をつく、言葉遣いが悪いのに我慢が出来ない。
- ・良くはないが仕方ない。
- ・同室者が耳が遠いから。(回答者も耳が遠い)

## 4. 園全体の環境・生活のしやすさが悪い理由について

- ・水道の音がうるさい。(廊下の流しで他者が水を使う音がうるさい)

## 5. 職員の言葉遣いが悪い理由について

- ・みんな(利用者)に平等に対応してほしい。(不公平感があると感じている)
- ・挨拶をしても返してくれない人がいる。
- ・言い方がきつい人がいる。

## 6. 職員が不親切だと思う理由について

- ・優しくない人もいる。
- ・人(職員)によって違うので一概には言えない。
- ・あっちへ行けこっちへ行けと言われることがある。  
(懇談会や体操時の座る席に関しての話か?)

## 7. 食事の献立が不満な理由について

- ・野菜、果物を多くしてほしい。
- ・スパゲティ食べたい。
- ・もっと味があるものが食べたい。
- ・焼き魚の上にマヨネーズ(タルタルソース)がかかっている時があるが、あっさりしたおかずが良い。

## 8. 入浴回数・時間が不満な理由について

- ・急いで入らなくてはいけないので大変。
- ・ゆっくり多く入りたい。／時間が短い。

利用者からの意見  
要望・苦情等

## 9. 園で行う行事について※不満な理由

- ・もっとやって欲しい。
- ・(内容が)あまりパツとしない。
- ・漬物喫茶で、昔家で食べていたような野沢菜や沢庵が食べたい。
- ・行えることが少ない。
- ・対話が少ないので対話の場を望みます。

## ※やって欲しい行事

- ・慰問を増やしてほしい。
- ・お茶会みたいな食べ物が食べられる行事をもっとやりたい。
- ・しなのニット(衣料品販売)を招いてもらいたい。(回数を増やしてほしい)
- ・碁石(五目)大会。

## 10. 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)
- ・ゲートボール(4名)
- ・民舞(7名)
- ・卓球(5名)
- ・陶芸(4名)
- ・料理(2名)
- ・生け花(3名)
- ・花の創作(1名)
- ・おひさま(3名)
- ・書道(9名)
- ・地域交流(0名)
- ・園芸(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。アンケートに聞き取り時には園芸クラブは活動していなかったため忘れられてしまった。

## ☆今後作ってもらいたいクラブは

- ・絵
- ・ギター
- ・茶道
- ・手芸(2名)
- ・麻雀

## ☆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

- ・上手に行えない。
- ・足も痛いし自分の身の回りのことだけで精一杯。
- ・興味がない。
- ・人となじめない。
- ・声掛けもなく閉鎖的。
- ・体が痛い。／腰が痛い。
- ・目が悪かったり耳も具合が悪かった。
- ・やりたくないから。
- ・つまらない。
- ・誘われないから。
- ・やりたいクラブの活動日がわからない。
- ・歌声クラブに参加したときに笑われたから嫌。
- ・一通り体験したので、新しく入所した人に席を譲りたい。

## ☆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
- ・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

- ・男性の踊り
- ・手品(2名)／奇術
- ・歌手(2名)／流行歌手
- ・踊り
- ・音楽コンサート
- ・子供が来て何かやって欲しい／幼稚園の子供に来て欲しい
- ・舟木一夫
- ・大木あや子
- ・松風会

## 12. 自由な意見について

- ・うまい飯は(ご飯がおいしい)
- ・安心、安全に日々を過ごせたらそれが何よりの幸せです。
- ・果物を食べたい。
- ・お酒を飲む機会が増えるとよい。
- ・この施設で暮らさせてもらって感謝しています。
- ・今のまま生活を続けたい。
- ・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。
- ・元気に暮らしたい。
- ・家族に会いたい。
- ・新しい図書に変えて欲しい。
- ・前に同室だった人は気が合った。
- ・職員が自分の意見を通そうとすることがある。
- ・就寝時間は22時にならないか。
- ・廊下掃除、利用者が行った後、業者がしているが(なぜか)。
- ・ショートケーキを豆まきの時(食べた? 食べたい?)
- ・手ぬぐいタオルをもらいたい。
- ・楽しい。
- ・自分の理由で歌声クラブに続けていけないので、指示を受けて続けていきたいと思う。
- ・もっとおいしい食事を作って欲しい。
- ・介護度にあった介護をちゃんとやって欲しい。(回答者は介護度無)
- ・自由が欲しい。
- ・団体生活が苦手。
- ・また歩きたい。
- ・良い。

## 4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 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を踏まえると、新しく入所した人ほど松風園での生活について不満(窮屈感等)をもっている傾向がありました。理由の主なもの、二人部屋という住居環境に対する不満、同室者との関係が難しいといったものであり、対応に苦慮するものです。</p> <p>また、職員の対応については、利用者の約9割は「良い」「普通」と感じておりますが、職員の言葉遣いが「きつい」と感じている利用者もいるので、対応時は職員側も気を付けていく必要があると感じました。</p> <p>利用者の中には、「施設を出たい」、「自由に暮らしたい」との意見がありました。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快適に過ごせないというものです。このような訴えについては行政との連携により円滑に解決する仕組みを構築する必要があると考えております。</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る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、必要に応じ棟または園で対応しています。</p> <p>この他に年2回第三者委員会を開催し、要望・苦情の内容等を報告するとともに第三者委員に意見を求め、問題解決と提供サービスの改善に取り組んでいます。</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指導、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>