

令和5年度 事業報告書



社会福祉法人 まごころ

社会福祉法人まごころ 令和5年度事業報告書

社会福祉法人まごころ 理念

ひとりひとりの豊かな人間観の実現

1. 令和5年度のまとめ

令和5年度は、新型コロナウイルス感染症が第5類に移行され、面会や各種イベントの再開、ボランティアの受入れなど、コロナ禍前に少しずつ戻してまいりました。ただ、その影響もあり、過去最大のクラスターが、まごころタウン*静岡、まごころタウン*新百合ヶ丘とも発生し、ご利用者だけでなく、職員の感染も多数に上り、事業運営にも大きな打撃となりました。今後も状況により感染拡大が予想されるため、臨機応変な対応をしてまいります。

加えて、介護業界全般に言えることですが、感染症による職員の業務負担増加での退職や、他業界においても人手不足が加速してきている状況の中で、職員採用にも影響が出ております。特に、まごころタウン*新百合ヶ丘では、人手不足により入居の調整を余儀なくされてしまいました。

数年前より、人手不足への対策の1つとして、ベトナム、ミャンマーを中心に、特定技能外国人の採用を推進しておりますが、他社、他業界も同様の活動をしていることから、入国手続きに時間が掛かるといった新たな課題も見えてまいりました。今後はグループ法人、登録支援機関とも連携を密にし、スムーズな採用ができるように努めてまいります。

また、人手不足等を解決するため、政府も推進するICTの活用に関しても、引き続き力を入れてまいりました。「IT介護士初級」の取得職員も順調に増えており、コミュニケーションや、生産性が向上しております。今後、全職員が「IT介護士初級」を取得し、IT介護のパイオニアとして更に介護DXを推進してまいります。

公益事業として推進する身元保証事業では、全国でも初の取り組みである静岡市の「静岡市終活支援優良事業者認証事業」において第1号の事業者にも認証されております。グループ法人とも連携を図り社会課題の解決につなげてまいります。

他方、行政による監査や指導が多くあり、改めて各法律や規程の理解を深める機会となりました。指摘のあった事項への対応を確実にを行い、コンプライアンスを遵守することはもちろん、より質の高い運営を目指してまいります。

本年度、コロナ禍の影響も大きかったとはいえ、ビジョンの共有不足、気の緩みによる事象も多く、厳しい事業報告となり大変申し訳ございませんでした。

来年度は、「原点回帰」をテーマにESとCSを追求し、法人理念の実現のため、役職員一丸となって取り組んでまいります。また、昨今多発する大災害や感染症に対するBCPを運用し災害に備えてまいります。

最後になりますが、本年度、高齢者の皆様の笑顔を積み重ね、一定の成果をご報告できますのも、多くの皆様のご協力の賜物と感謝しております。ありがとうございました。

2. 令和5年度の法人主要事業

(1) 主な決定及び実施事項

本年度は次のような活動を行って参りました。

2023年 4月	3日	入職式
	15日	社内監査実施
5月	15日	災害連絡訓練 社内監査実施
	16日	監事監査
	19日	静岡：避難訓練
6月	4日	新百合ヶ丘：避難訓練
	5日	理事会
	12日	第1回労働審判
	15日	社内監査実施
	21日	定時評議員会 理事会
	26日	賞与支給
	30日	評議員会（決議の省略） 第2回労働審判
7月	6日	理事会（決議の省略）
	15日	災害連絡訓練 社内監査実施
8月	15日	社内監査実施
9月	8日	新百合ヶ丘：避難訓練
	15日	災害連絡訓練 社内監査実施
	19日	理事会
10月	15日	社内監査実施
	27日	法人指導監査
11月	15日	災害連絡訓練 社内監査実施
	17日	静岡：避難訓練
	21日	新百合ヶ丘：定期運営指導
	22日	新百合ヶ丘：労働局労働派遣者受入れに関する個別調査
	28日	静岡：施設指導監査
	29日	静岡：終活セミナー開催
12月	15日	社内監査実施
	19日	理事会
	22日	賞与支給

2024年 1月	15日	災害連絡訓練 社内監査実施
	22日	理事会（決議の省略）
	25日	「自宅ですっと」出前講座開催
2月	15日	社内監査実施
	28日	新百合ヶ丘：情報公表実地調査
3月	15日	災害連絡訓練 社内監査実施
	19日	理事会

（2）職員の状況

今年、「まごころタウン*静岡」では、正社員の採用で実人数を増やし安定させることができました。ただ、昨年に続き1年以上勤務してくれている職員は安定しておりましたが、本年度に入社した職員の退職が目立っています。採用時面接の内容見直し、適性検査のデータ活用、就業後の教育体制と精神面も含めたファロー体制の見直しを図ってまいります。

「まごころタウン*新百合ヶ丘」は、正社員の退職が続き、人員の厳しい状況が続いております。派遣職員に依存する状況ではありますが、運営の要である役職者人事を実施したことや、多くの特定技能外国人の採用も決定していることから、立て直しの兆しが見えてきています。今後は、働きやすい環境づくりと、採用に力を入れつつ、職員育成の教育プログラムの実行と昇格人事を積極的に行ってまいります。

2024年3月31日現在 職員内訳（昨年比）

静岡	正職員	66名(7)	
	非常勤職員	36名(△5)	
入職員数	正職員 14名(1)	非常勤職員 4名(△3)	計 18名(△2)
退職職員数	正職員 11名(△10)	非常勤職員 8名(1)	計 29名(△9)

新百合ヶ丘	正職員	40名(△13)	
	非常勤職員	45名(5)	
入職員数	正職員 17名(△59)	非常勤職員 21名(△46)	計 38名(△105)
退職職員数	正職員 32名(3)	非常勤職員 17名(△13)	計 49名(△10)

まごころ Q12 実施結果（エンゲージメント調査）

	2023年4月平均	2023年7月平均	2023年10月平均	2024年1月平均
静岡	3.21	3.24	3.28	3.30
新百合ヶ丘	3.42	3.59	3.42	3.39
法人全体	3.32	3.42	3.35	3.35

3. 法人概要

- (1) 法人名： 社会福祉法人まごころ
- (2) 所在地： 静岡県静岡市駿河区弥生町 4 番 26 号
- (3) 設立日： 平成 26 年 5 月 2 日
- (3) 代表者： 理事長 増田正寿
- (4) 役員： 理事 6 名、監事 2 名、評議員：7 名

理事	理事長	増田正寿
理事	業務執行理事	原崎伸治
理事		三重野隆志
理事		田崎裕美
理事		佐塚賀一
理事		青柳直樹
監事		伊代田雄大
監事		浦田潤一
評議員		石川優子
評議員		小山圭子
評議員		沼田直樹
評議員		山崎敏弘
評議員		島 俊和
評議員		倉田明紀
評議員		吉永 功

(5) 基本財産概要

①土地

番号	所在	面積㎡	摘要
(1)	静岡市駿河区弥生町 6 7 9 番 3	7 9 3. 6 9 ㎡	まごころタウン*静岡
(2)	静岡市駿河区弥生町 6 7 9 番 4	1. 9 1 ㎡	まごころタウン*静岡
(3)	静岡市駿河区弥生町 6 7 9 番 6	1 3. 6 1 ㎡	まごころタウン*静岡
(4)	静岡市駿河区弥生町 6 8 2 番 3	8 3 0. 6 5 ㎡	まごころタウン*静岡
(5)	静岡市駿河区弥生町 6 8 2 番 4	1 1 5. 1 2 ㎡	まごころタウン*静岡
(6)	静岡市駿河区弥生町 6 8 3 番 1	1, 5 9 1. 2 2 ㎡	まごころタウン*静岡
(7)	静岡市駿河区弥生町 6 8 3 番 4	2 8 9. 0 6 ㎡	まごころタウン*静岡
(8)	静岡市駿河区弥生町 7 0 4 番 8	1 4 2. 9 3 ㎡	まごころタウン*静岡
(9)	静岡市駿河区弥生町 7 0 4 番 1 9	6. 1 5 ㎡	まごころタウン*静岡
(10)	静岡市駿河区弥生町 7 0 4 番 2 0	5. 6 5 ㎡	まごころタウン*静岡

②建物

番号	所在	構造	種類	床面積㎡	摘要
(1)	静岡県駿河区弥生町6 79番地3 他	鉄筋コンクリート造 陸屋根合金メッキ鋼 板ぶき 4階建 附属建物(倉庫 軽量 鉄骨造合金メッキ鋼 板ぶき平家建 2 0.61㎡)	養護所	5,329.97㎡	まごころタウン *静岡
(2)	川崎市麻生区百合丘三丁目15番地1 15番地3	鉄筋コンクリート造 陸屋根5階建	養護所	6,934.8㎡	まごころタウン *新百合ヶ丘

4. 法人運営状況

(1) 理事会 (開催回数6回)

①第1回理事会 令和5年6月21日(火) 10時00分から

出席者：理事 増田正寿 (Web)、原崎伸治、青柳直樹 (Web)、田崎裕美 (Web)、佐塚賀一
監事 伊代田雄大 (Web)

欠席者：理事 三重野隆志
監事 浦田潤一

場 所：特別養護老人ホーム まごころタウン*静岡 地域交流室

議 案：第1号議案 理事長選任について

第2号議案 業務執行理事選任について

②第2回理事会 令和5年7月6日(木) 決議省略にて開催

出席者：理事 増田正寿、原崎伸治、三重野隆志、田崎裕美
佐塚賀一、青柳直樹

監事 伊代田雄大、浦田潤一

議 案：第1号議案 佐塚翔「まごころタウン*静岡」施設長就任について

③第3回理事会 令和5年9月19日(火) 10時00分から

出席者：理事 増田正寿 (Web)、原崎伸治、三重野隆志、田崎裕美 (Web)
佐塚賀一

監事 伊代田雄大 (Web)

欠席者：理事 青柳直樹

監事 浦田潤一

場 所：特別養護老人ホーム まごころタウン*静岡 地域交流室

議 案：第1号議案 評議員選任解任委員の変更について

④第4回理事会 令和5年12月19日(火) 17時00分から

出席者：理事 増田正寿、原崎伸治、三重野隆志、田崎裕美、佐塚賀一
監事 浦田潤一 (Web)
欠席者：理事 青柳直樹
監事 伊代田雄大
場 所：特別養護老人ホーム まごころタウン*静岡 地域交流室
議 案：第1号議案 令和6年度業務委託契約の更新について
第2号議案 令和6年度業務委託契約の更新について
(特別な利害関係を有する事案)
第3号議案 令和5年度第一補正予算(案)について

⑤第5回理事会 令和6年1月22日(月) 決議省略にて開催

出席者：理事 増田正寿、原崎伸治、三重野隆志、青柳直樹、田崎裕美、佐塚賀一
監事 伊代田雄大、浦田潤一
議 案：第1号議案 川崎市長期借入に関わる抵当権の解除について
第2号議案 川崎市長期借入に関わる抵当権の再設定について
第3号議案 評議員会の開催について

⑥第6回理事会 令和6年3月19日(火) 10時00分から

出席者：理事 増田正寿、原崎伸治、青柳直樹(WEB)、田崎裕美、佐塚賀一
監事 伊代田雄大、浦田潤一(WEB)
欠席者：理事 三重野隆志、
場 所：特別養護老人ホーム まごころタウン*静岡 地域交流室
議 案：第1号議案 令和5年度2次補正予算(案)について
第2号議案 令和6年度資金収支予算書(案)について
第3号議案 令和6年度事業計画(案)について
第4号議案 まごころタウン *新百合ヶ丘 施設長変更について
第5号議案 まごころタウン*静岡 施設長変更について
第6号議案 就業規則改定について
第7号議案 非常勤 就業規則改定について
第8号議案 次回、評議員会開催について

(2) 評議員会 (開催回数2回)

① 第1回定時評議員会 令和5年6月21日(水) 10時00分から

出席者：評議員 倉田明紀(Web)、吉永功、(Web) 山崎敏弘(Web)、島俊和
欠席者：評議員 沼田直樹、石川優子、小山圭子
監 事 伊代田雄大、浦田潤一
場 所：特別養護老人ホーム まごころタウン*静岡 地域交流室
議 案：第1号議案 令和4年度決算報告について
第2号議案 新理事・新監事の選任について
第3号議案 定款変更について ※定数を満たさなかったため、審議見送り

第4号議案 役員等報酬規程変更について

第5号議案 給与規程変更について

② 第2回評議員会 令和5年6月30日（金）決議省略にて開催

出席者：評議員 沼田直樹、倉田明紀、小山圭子、吉永功、山崎敏弘、石川優子、島俊和

議案：第1号議案 定款変更について

5. 施設運営状況

○令和5年度法人全体

1) 健全経営

令和5年5月より新型コロナウイルスが5類に移行されましたが、感染力、対処方法は変わらない状況で、両施設とも過去最大の感染が発生しました。その影響での稼働率のダウンや費用のアップ、職員への負担も増し、売上や利益、人材確保に大きなダメージを受けています。

事業活動計算結果		実績
静岡	売上	709,642,842
	利益	49,712,523
新百合ヶ丘	売上	745,055,090
	利益	▲51,153,215
合計	売上	1,428,833,316
	利益	▲2,092,296

2) 人材確保と育成

人員確保が年々厳しくなっており、当法人でも苦しい状況が顕著に表れてきています。特に、まごころタウン*新百合ヶ丘においては、人材確保が過去にない非常に厳しい状況でありました。ただ、特定技能外国人の就業も予定されており、入国を待つばかりとなっています。人材育成のための研修や勉強会、資格取得支援など実施しており、更に人材確保と育成に注力してまいります。

また、科学的介護に対応すべく「IT介護士」の取得も全職員取得に向けて進んできております。ICTを活用した介護をより充実させることで、職員の負担軽減と、直接介護の時間を増やすことで、職員の目指す介護の実現につながってきています。同時に、今まで興味を持たなかった若者や他業種からの採用、未熟な職員でも早期に活躍できる環境になってきており、若い世代だけでなく、定年を70歳に引き上げたことで、経験豊富な人材の流出の防止、他からの流入を図ってまいります。

3) サービスの質向上

「まごころイズム発信 year」と銘打って、初心に返り、理念の再確認をし、職員発信での企画を実施しました。ブログのアップ数の増によるご家族の満足度のアップ、川柳を集める

ことで職員の想いを表現することで、法人が大事にしている「ES と CS」のアップがはかられております。

4) 地域貢献

公益事業である身元保証事業が本格稼働し、お問合せや契約数が伸びているだけでなく、静岡市が全国に先駆けて取り組んでいる「静岡市終活支援優良事業者認証事業」の第1号認証事業所に認証され、取材の申込、他法人からの問い合わせも数多くいただいています。

例年通り、実習生の受入れも積極的に行い各学校より高く評価をいただき感謝の言葉をいただいております。

実習生受入れ					
学校名	静岡女子 高校	静岡福祉大 学	常葉大学看 護	岐阜女子 大学 栄養	計
人数	5名	3名	19名	1名	28名

★ 公益事業

セミナー等開催実績

開催年月日	内容	主催	担当
2023/4/23	ちぎり絵教室	社会福祉法人まごころ	石井
2023/6/29	健康ミニセミナーと音楽鑑賞	ハイコーポ池田山自治会×小 鹿豊田包括×社会福祉法人ま ごころ×静岡市社協	石井
2023/8/29	身元保証等勉強会	大里高松包括×登呂の家	石井
2023/10/17	終活・身元保証等勉強会	訪問看護ステーションおしか	石井
2023/10/24	身元保証等勉強会	有度地域包括支援センター	石井
2023/11/27	身元保証等勉強会	老健こみに	石井
2023/11/29	どうする終活	静岡市×日本ロングライフ (株)	松村
2024/1/24	終活・ACPってどのように考え たら良いのでしょうか？	中田学区圏域地域ケア会議	石井
2024/1/25	自宅でずっと出前講座	元気・長生き交流会富士見台1 丁目	原崎
2024/2/28	身元保証等勉強会	長尾川包括視線センター	石井

○まごころタウン*静岡拠点

過去最大の新型コロナウイルスのクラスターの発生もあり、厳しい環境ではありましたが、安定した運営ができています。

人材の確保と育成に課題感が出てきています。早期な対応をしてまいります。

拠点事業活動計算結果		実績
特別養護老人ホーム	売上	554,220,024
	利益	31,763,671
短期入所生活介護	売上	85,632,652
	利益	6,133,886
通所介護	売上	57,254,954
	利益	10,633,260
居宅介護支援	売上	4,048,022
	利益	▲902,594
身元保証	売上	8,487,190
	利益	▲1,052,102
本部	売上	0
	利益	▲667,787
合計	売上	709,642,842
	利益	48,012,538

KPI 推移		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	看取り率
2021年度	退去者数	3	4	0	2	1	3	2	2	1	4	2	1	25	
	看取り数	1	2	0	1	1	1	0	0	0	2	0	1	9	36.00%
2022年度	退去者数	2	2	0	1	3	3	1	2	5	3	3	1	26	
	看取り数	1	0	0	0	1	3	1	1	2	0	1	0	10	38.46%
2023年度	退去者数	3	0	3	6	1	1	0	3	3	2	3	3	28	
	看取り数	1	0	1	4	0	0	0	2	2	1	1	1	13	46.43%

まごころタウン*静岡

特別養護老人ホーム

昨年度よりも稼働率が下がる結果となっております。要因は空床・入院とも昨年を上回ったことにありますが、新型コロナウイルスの影響が大きく、発症からの入院や館内での発生に伴う入居の遅れが出ています。ただ、待機者の確保、入院時の振り返りと対策は継続してできており、今後も稼働率を大きく下げることはないと考えています。

昨年比 稼働率		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
空床 日数	前年	8	10	1	-1	19	24	4	11	17	30	20	8	151
	今年	17	0	15	73	44	25	0	14	14	15	49	14	280
入院 日数	前年	42	63	22	37	43	38	51	23	54	56	25	58	512
	今年	61	43	78	32	77	10	6	36	43	82	60	64	592
実稼働 率	前年	98.40	97.74	99.26	98.88	98.08	98.01	98.29	98.91	97.89	97.33	98.45	97.61	98.40
	今年	97.50	98.95	97.02	96.74	96.25	98.88	999.63	98.40	98.23	96.99	96.26	97.58	97.69

※稼働率全国平均 92.7 % (2022年度ユニット型 100人以上)

短期入所生活介護

昨年と比較すると稼働率が下がっております。職員不足と新型コロナウイルスの発生で利用人数の調整を余儀なくされています。専従の管理者を配置し、より細かな対応ができる体制を構築しました。来年度は、昨年度を超える稼働率の達成を目指します。

昨年比 稼働率		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
実延 人数	前年	560	555	553	622	359	525	572	609	505	510	469	466	6,305
	今年	488	450	476	487	494	519	510	543	490	484	456	474	5,871
稼働 率	前年	93.3	89.5	92.1	100.3	57.9	87.5	92.2	101.5	81.4	82.2	83.7	75.1	86.3
	今年	81.33	72.58	79.33	78.55	79.68	86.50	82.26	90.50	79.03	78.06	81.43	76.45	80.42

※稼働率全国平均 82.8% (2022年度ユニット型 100人以上併設)

通所介護

昨年よりも稼働率をあげることができ、安定した運営ができています。定員を20名から22名に上げたことが更に運営を安定させることにつながっています。

昨年比稼働率		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
実延人数	前年	389	388	394	416	437	395	351	412	356	373	367	414	4,692
	今年	477	437	467	444	368	423	425	393	345	368	369	412	4,928
稼働率	前年	68.0	67.8	68.8	72.7	73.5	69.0	61.3	72.0	62.2	77.7	69.5	69.7	69.3
	今年	86.7	73.5	81.6	77.6	61.9	73.9	74.3	68.7	62.7	69.7	67.0	72.0	72.4

※稼働率全国平均 66.5 % (2022年度通常規模)

居宅介護支援事業所

昨年とほぼ同数のプラン数を維持し、短期入所生活介護、通所介護との連携も取れており売上金額以上の貢献をしております。

プラン数 (人)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
介護	昨年	19	19	19	22	21	22	22	21	20	19	19	19	242
	今年	20	19	19	20	20	19	19	21	23	25	22	22	249
予防	昨年	13	13	13	14	11	11	13	13	13	13	12	12	151
	今年	13	13	12	12	12	12	11	13	13	11	11	10	143
計	昨年	32	32	32	36	32	33	35	34	33	32	31	31	393
	今年	33	32	31	32	32	31	30	34	36	36	33	32	392

担当件数全国平均 要介護：26.9人と要支援：4.9人 (2022年度)

公益事業（身元保証事業）

静岡市より「静岡市終活支援優良事業者認証事業」の第1号認証事業所に認証され、問合せも契約も増えてきています。全国の課題であることを意識し、活動のエリアをさらに広げてまいります。

昨年比較		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
問合せ数	昨年	5	5	10	11	6	2	5	6	1	2	3	13	69
	今年	3	15	9	6	8	7	9	11	10	9	7	8	102
契約数	昨年	1	1	0	0	1	2	1	1	0	0	1	4	12
	今年	0	5	4	1	1	0	1	0	4	3	0	1	20

○まごころタウン*新百合ヶ丘拠点

2年目で安定運営をする目標でいましたが、新型コロナウイルスの過去最大のクラスターが発生し、地域の課題でもある人材難が更に加速するなかで、対応に遅れが出て非常に厳しい1年となりました。ただ、年度末には役職者人事も行い環境に変化が生まれ、体制が整ってきております。特定技能外国人の入国と現在の職員のスキルアップで安定運営の基盤ができると考えております。

拠点事業活動計算結果		実績
特養（従来）	売上	136,646,624
	利益	▲3,238,888
特養（ユニット）	売上	499,797,058
	利益	▲32,870,768
短期入所生活介護	売上	41,851,552
	利益	▲1,695,404
小規模多機能	売上	66,759,856
	利益	▲7,540,618
合計	売上	745,055,090
	利益	▲51,153,215

まごころタウン*新百合ヶ丘

特別養護老人ホーム（ユニット型）

目標と大きな乖離が出てしまっております。新型コロナウイルスや人員不足などの要因はあるものの、規程やマニュアル、業務フローの正しい運用ができていないことと、相談員が変わったことで、多職種とユニットの連携が機能的にとれなくなり、空床や入院が多くなってしまっております。入居のフロー、入院から退院に向けてのフローを確認し、各担当が責任を果たし稼働率を上げるために、管理者を新たに配置しております。

ユニット型 稼働率	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
空床数	222	162	168	204	217	181	229	291	308	299	320	422	3,023
入院数	99	105	124	162	93	64	60	27	49	49	88	52	972
実稼働率	89.3	91.3	90.2	88.1	90.0	91.8	90.6	89.4	88.4	88.7	85.9	84.7	89.0

※稼働率全国平均 92.7 % (2022年度ユニット型 100人以上)

特別養護老人ホーム（従来型）

ユニット型と同様に相談員の交代で、計画的、機能的な対応ができず、入居までのリードタイムが延びてしまっています。ユニット型と従来型を別管理することで待機者の見える化とバランスを確認してまいります。

従来型稼働率	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
空床数	0	0	2	23	34	12	0	0	24	31	45	103	274
入院数	10	0	0	10	20	0	0	0	0	29	4	0	10
実稼働率	98.8	100.0	99.7	96.4	94.1	98.6	100.0	100.0	97.4	93.5	94.3	88.9	96.8

※稼働率全国平均 93.7%（2022年度従来型 29人以上 59人以下）

短期入所生活介護

他法人の居宅介護支援事業者との関係性は良く、連携は取れていますが、月による変動が大きく目標を下回っています。長期の利用のお客様の動向をしっかりと見極めることで、安定した運営につなげてまいります。

稼働率	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
実延人数	244	238	218	253	260	259	261	261	235	225	233	226	2,913
稼働率	81.3	76.7	72.6	81.6	83.8	86.3	84.1	87.0	75.8	72.5	83.2	72.9	79.8

※稼働率全国平均 82.8%（2022年度ユニット型 100人以上併設）

小規模多機能型居宅介護

着実に「まごころの小規模多機能」を理解いただき、問合せ、依頼が増えてきています。ただ、職員配置やサービス内容（量）により、対応できないケースが出てきており、契約時の創意工夫、ご家族の協力や理解が必要となっております。満床に向けて提案の幅を広げていくよう経験と知識を高めてまいります。

稼働率	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
登録人数	10	16	15	16	16	21	20	21	23	24	24	24	206
稼働率	34.5	55.2	51.7	55.2	55.2	72.4	69.0	72.4	79.3	82.8	82.8	82.8	59.2

※登録率全国平均 81.4%（2022年度）

○その他

1) 行政監査等について

静岡県法人指導監査

- ・2023年10月27日実施

改善指示：定款変更認可、川崎市担保手続きほか

対応：改善報告書の提出

川崎市定期運営指導（まごころタウン*新百合ヶ丘）

- ・2023年11月21日実施

改善指示：勤務体制の確保、適正な加算算定ほか

対応：改善報告書の提出

労働局 労働派遣者受入れに関する個別調査（まごころタウン*新百合ヶ丘）

- ・2023年11月22日実施

改善指示：派遣元に賃金そのた待遇に関する情報の提供ほか

対応：改善報告書の提出

静岡市施設監査（まごころタウン*静岡）

- ・2023年2月28日に実施

是正指摘なし

情報公表における訪問調査（まごころタウン*新百合ヶ丘）

- ・2023年2月28日に実施

2) 苦情について

お客様、ご家族、地域の方などから多くの声をいただいています。

内容

- ご家族への連絡漏れ・遅れについて：1
- コロナ禍での面会について：3
- 施設設備について：6
- 食事の献立・味について：31
- 職員の接遇について：12（内1件第3者苦情窓口に入電）
- 施設対応について：35
- 職員配置について：1
- 職員間の情報共有について：1
- 送迎時の運転について：1
- 訪問理美容について：1
- お褒め：23
- 他利用者について：10

※すべて真摯に対応しご理解をいただいております。

3) ご家族アンケート実施について（まごころタウン*静岡）

※・令和6年3月ご家族へ配布

- ・令和6年5月集計 配布104件 回答51件 回答率49.0%
- ・アンケート結果：平均3.55pt（満点4pt）

多くのお褒めと労いのお言葉をいただいております。

主だった要望等のコメント

- 職員が少ないと感じる
- 家族会の再開
- 普段の様子への報告が欲しい
- 面会制限の解除
- SNSでの情報発信の強化
- 職員のスキルアップ
- 職員の接遇の改善
- 職員と家族のコミュニケーションの時間が欲しい
- ADLの維持・向上
- 居室の掃除
- 職員間の情報共有

※令和6年度は両施設で実施予定