

指定管理者制度導入施設の第三者モニタリング・評価により把握された内容及び対応策（令和4年度）

1 概要

施設名	吹田市介護老人保健施設	所管部室課名	福祉部高齢福祉室
実施日時	令和4年11月14日(月曜日) 14:00~16:00	実施場所	吹田市立高齢者生きがい活動センター

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
1	本則が難解だった為、簡易版(要項)が作成され、職員への周知が易くなった。また、運営体制や人員配置体制も工夫されて、運営しやすく大変良好と感じる。	今後も必要に応じた改正や見直しを図り、より理解しやすい内容となるよう努めて参ります。	1 管理運営体制 (1)人員体制 ア 職員の雇用契約、労働時間等が労働関係法令を遵守したものである。
2	①有期契約労働者の労働条件通知書に不足の項目が散見された。 ②ハラスメントに関して追記はあったが、定義の規定がない。 ③給与規程の時間外手当の基礎となる手当の精査が必要。	①、②については速やかに追加、制定いたします。 ③につきましては、吹田市の例規と同じ表現でありましたので、内容精査し、必要があれば速やかに改正いたします。	
3	施設内でコロナ感染症が発生したこともあり、通所リハビリテーション等の利用者数の減少が認められる。感染対策に注意しつつ、利用者数の回復に取り組むとともに、コロナ禍の収束の後には、本来の設置目的に合致した自主事業の再開を推進されたい。	高齢者入所施設にあつては、未だ感染リスクが高く、油断できない状況が続いております。しかし、現在の状況においても感染予防に努め、工夫しながら可能な事業を積極的に行っております。 通所利用者確保のため、新たに運動機器を導入する等も行い、居宅支援事業者との連携をより一層、密にして参ります。 また、コロナ禍収束時には、地域に開かれた施設として、各種事業を積極的に再開して参ります。	2 管理運営内容 (1)事業運営 ア 施設の設置目的に合致した主催事業(委託事業)を適切に実施している。
4	申請書に記載の自主事業は、これまでの指定管理期間に記載のない事業にも取り組み、毎年、新たな取り組みを実施し、情報誌に「ろうけん便り」を発行されている。また、対面での実施が難しい中、オンラインを活用して実施する等工夫されている。	コロナ禍にあつてもできることを常に模索し、オンラインの活用等、引き続き積極的に行つて参ります。	2 管理運営内容 (1)事業運営 イ 指定管理者指定申請書に記載の自主事業を、施設の設置目的に合わせて適切に実施している。

2 助言等の内容及び対応策

No.	助言等の内容	対応策	評価項目
5	地域の団体と連携を深め、ご家族が安心されている様子である。コロナ禍の収束の後には、地域連携・地域貢献にさらに積極的に取り組まれない。 また、対面での実施が難しい中、オンラインを活用して実施する等工夫されている。	地域連携・地域貢献は本事業団の掲げる事業目的の一つでありますので、状況に応じて、対面方式やオンラインを活用し、引き続き積極的に取り組んで参ります。	2 管理運営内容 (1)事業運営 ウ 指定管理者指定申請書に記載の地域連携・地域貢献を適切に実施している。
6	コロナ禍で長期入所が増加し、在宅復帰率が大きく低下している。臨時的扱いの入退所の一時制限措置が解除できた後には、超強化施設として在宅復帰率の回復に努めるとともに、在宅復帰・在宅療養支援機能を発揮されたい。	本来の目的であります在宅復帰・在宅療養支援に対しては、コロナ前以上に充実するよう計画的に取り組んで参ります。	2 管理運営内容 (1)事業運営 エ 指定管理者指定申請書に記載の在宅復帰・在宅療養支援機能の目標が達成されている。
7	アンケート結果でも、職員の対応への満足度が高い。	接遇に関しては、毎年必要な研修を実施しており、より一層多くの方に満足いただける施設づくりを目指して参ります。	3 利用者満足度 (1)利用者対応 ア 苦情、要望等に対して迅速かつ適切に対応している。
8	引き続き、利用者ニーズの丁寧な把握に努められたい。 但し、利用者の重度に応じたリハビリを行っているとは思われるが、「ベットに寝ているだけ」の感想は重い。声掛けを積極的に行い「放っておかれる」「何もしてもらえぬ」といった、心の閉塞感、不安感を取り除かれたい。 また、食事についてやや満足度が低い。	頂戴したご意見等に対しては、真摯に受け止め、役職者で構成する会議で共有し、必要に応じて他職種間でカンファレンスを開催しております。引き続き、利用に関する不満等を解消するよう努めて参ります。 食事に関しましては、適温提供に努める努力をしていますが、建物の構造上難しい所もあり、その点についての評価が低いのではないかと思っています。その状況にあっても可能な限り喜んで頂ける食事を提供できるよう工夫して参ります。	3 利用者満足度 (2)利用者サービス イ 利用者が利用者に満足できるものである。
9	サービス提供の安定性ととともに、さらなるサービスの質の向上に取り組むとともに、通所サービス利用者数の回復や在宅復帰率の改善等に努め、単年度の収支差額の黒字化を図るよう今後も努力されたい。	居宅支援事業所や医療機関等との連携を深め、より一層の利用サービスの向上を図ること、積極的に利用者確保し、在宅復帰の推進などで収益を上げるとともに、支出についても常に見直しを行うことで、黒字化を図ることができるよう努めて参ります。	4 サービス提供の継続性及び安定性 (1)施設の管理運営に係る経営状況 ア 施設の管理運営に係る経営状況が健全であり、継続的かつ安定的なサービス提供が可能である。