

令和4年度 指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価

施設名	豊中市立養護老人ホーム永寿園とよなか	
所管部(局)課名	福祉部長寿社会政策課	問合せ 06-6858-2838
指定管理者	社会福祉法人大阪府社会福祉事業団	問合せ 072-724-8166
事業期間	令和4年4月1日 ～ 令和5年3月31日	
指定管理者の状況	1. 昭和46年3月25日 設立 2. 17,435,881,551円(R3.3.31) 3. 2,692名 4. 箕面市白島三丁目5番50号 5. 特別養護老人ホーム 美原荘、春日丘荘、四條畷荘、光明荘、 高槻荘、白島荘、豊寿荘 他	

1 事業達成度

【1】管理運営		令和4年度	令和3年度
① 施設の運営業務 (開館時間及び休館日)		24時間 365日 開館	24時間 365日 開館
② 施設の維持管理業務		職員が巡視を行い、日々の点検と専門業者と委託契約を締結し、定期点検及び補修を行っている。設立10年目を迎え備品の故障があり、修繕や買替えを行った。	職員が巡視を行い、日々の点検と専門業者と委託契約を締結し、定期点検及び補修を行っている。設立9年目を迎え備品の故障があり、修繕や買替えを行った。
【2】事業運営			
① 事業内容		養護老人ホーム事業	養護老人ホーム事業
② 実施状況		協定書に基づき適切に実施できた。	協定書に基づき適切に実施できた。
③ 事業目的の達成		豊中市長寿安心課とは、入所者の状態の報告、支援方法や次の行先について検討、入所受け入れ等、連絡を取り合い対応してきました。 入所者における豊中市民率は本入所で54%、緊急短期入所の受入率は100 %となりました。	豊中市から入所依頼があれば受入れをしているが、退所になる方が豊中市の方が多く、豊中市民率は月平均51.8%と7割を下回った。短期入所は結核などの感染症予防の為、レントゲン検査の結果がわかるまでは居室対応をお願いし、ご本人の意向で辞退されるケース、他施設利用のケースを除き93.7%の受入れを行った。
【3】指定管理業務における収支状況		単位:千円	単位:千円
(収入)		223,792	223,316
(支出)		199,248	190,084

2 利用者満足度

	令和4年度	令和3年度
① アンケート調査等の実施状況 (実施日) (アンケート対象)(回答者数) 設問内容と回答 (満足度率)	年1回 令和5年(2023年)2月20日 27名 1.職員は丁寧な言葉、態度であなたに接していますか。2.職員に声はかけやすいですか。3.職員は、あなたに対して常に優しく、一人の人間として人格を尊重した接し方をしていますか。4.健康管理や医療面、安全面について安心ですか 他 14の設問及び、自由意見を聞いた。満足度率 81 %	年1回 令和4年(2022年)2月14日 30名 1.職員は丁寧な言葉、態度であなたに接していますか。2.職員に声はかけやすいですか。3.職員は、あなたに対して常に優しく、一人の人間として人格を尊重した接し方をしていますか。4.健康管理や医療面、安全面について安心ですか 他 14の設問及び、自由意見を聞いた。満足度率 87.5 %
② 苦情対応実績	令和4年度中に苦情対応実績は6件ありました。職員の態度や言動に関するものが多く、その都度指摘されている職員への指導や業務内容の改善を行い、苦情申出人にご説明し、収束している。	苦情相談はなし。
③ 利用者満足度向上への取り組み	新型コロナウイルス感染者の拡大に伴い本年も行事の規模を縮小し外部との交流もほとんど取れない状況となった。外出自粛も長くなり入所者の利便性を図る為、ローソンの出張販売や通販の仲介などを実施し満足度向上に努めた。	新型コロナウイルス感染症予防の長期化により、行事の規模を全体からフロア単位に変更して実施した。日常生活においては、外出の機会が少なくなったため、通信販売や買い物代行を行い、嗜好品を含めた必要物品が入手できるような対応を行った。

3 その他

	令和4年度	令和3年度
① 個人情報保護の対応状況	規程に沿って適切に対応した。	規程に沿って適切に対応した。
② 情報公開実施状況	予算・決算・事業計画・事業報告・外部評価・役員報酬等は法人ホームページにて情報公開中。広報誌は2回発行し、インターネット上のSNS(ブログ・Instagram)でリアルタイムに入所者の様子や施設の取り組み等を発信した。	広報誌は2回発行した。感染症予防の為、面会の制限をお願いしていることもあり、ブログ、SNSに力を入れ入所者や施設の様子を発信した。
③ 緊急時等への対応状況	28件の相談の内、9件の辞退があり18件受け入れを行った。残り1件は、本来受け入れ養護の対象者でないが、相談があったため受け入れの対応を試みるも、施設内でコロナ感染者対応中でのことで、対象者が医療受診をせずワクチンも未接種であることと、認知症により居室対応が困難な状況であることから受け入れは出来ないと判断した。	25件の相談があり、15件受け入れを行った。その他10件中9件が施設利用を拒否され辞退となる。残り1件は、認知症状、抑うつ症状、高血圧あるも医療の介入なしに加え、配偶者の急逝により独居困難となられたケースにて、急激な環境の変化に適応できないのではと判断した。