

指定管理者評価シート

事業名	軽費老人ホームB型 札幌市琴寿園	所管課(電話番号)	保健福祉局保健福祉部介護保険課(211-2972)
-----	------------------	-----------	---------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	軽費老人ホームB型 札幌市琴寿園	所在地	札幌市西区琴似2条3丁目1番25号
開設時期	昭和53年12月	延床面積	1971.64㎡
目的	家庭環境・住宅事情等の理由により、居宅に於いて生活することが困難な60歳以上の高齢者を、低額な料金で入所し、日常生活上必要な便宜(食事の提供を除く)を供与し、高齢者が健康で明るい生活を送ることが出来るよう援助する。		
事業概要	入居者の処遇		
主要施設	事務所、応接室兼会議室、管理人室、集会室兼作業室、調理室、食品庫、ボイラー室、発電機室、洗濯室、浴室、脱衣室、倉庫、娯楽室、居室(個部屋42室、2人部屋4室)		
2 指定管理者			
名称	社会福祉法人 神愛園		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由:入所者に対し適切なサービスを提供するためには、入所者と施設職員との間に継続的な人的信頼関係が必要不可欠であり、指定管理者が変更されると、琴寿園の管理運営に重大な支障をきたす恐れがあるため、非公募としている。		
指定単位	施設数:1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	(1)施設の維持及び管理に関する業務		
	(2)老人福祉法第20条の6に規定する目的のために行う事業の計画及び実施に関する業務		
	(3)施設の利用承認に関する業務		
	(4)(1)～(3)の業務に付随する業務		
3 評価単位	施設数:1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 平成30年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価
1 業務の要求水準達成度			
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌市の公の施設であることを常に念頭に置き、市民の福祉の増進に努め、市民の公平な利用に供するよう管理運営を行う。 ・入居者の意思及び人格を尊重し、尊厳を持ってその人らしい生活を送ることができるよう、個別のニーズを把握しサービスを提供するとともに、検証により業務の見直しと改善を図る。 ・入居者が健康で末永く自立した生活を営むことができるよう、介護予防に努めるとともに、介護保険サービス、保健医療サービス及び福祉サービスなどとの連携を深める。 ・入居者が住み慣れた地域で安心して生き生きと生活できるように、町内会や地域との交流、連携を深める。 ・入居者が安心して生活できるよう、安全性の高い住環境を確保する ・専門的スキルを有し、高齢者施設に求められる資質を有した職員の育成を図る。 <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>基本的方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全ての入所者に対して、公平・中立に対応する。 ・個人の思想・信条、性別、社会的身分等により合理的な理由なく入所を制限しない。 ・札幌市民の公平な利用に供するよう努める。 <p>取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平等利用確保の方針についての考え方を職員会議や職員研修で繰り返し確認し、周知徹底する。 ・日頃から入所者とコミュニケーションを深めるとともに、入所者アンケートを行い入所者のご意見・ご希望を尊重し、常に入所者の目線に立った管理運営を行う。 ・日常生活のルールについては、「利用のてびき」に基づき、入所時及び入所者懇話会等で繰り返し周知し、平等利用についての意識を高める。 ・施設来訪者、入所者等の相談に対して、平等かつ親切丁寧に対応し、目的に沿った適切な案内を行う。 <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌市の公の施設としての自覚をもち、「省エネ法」を遵守し、施設におけるエネルギーを適切に管理し、地球温暖化対策及び環境への配慮に努める。 <p>推進として</p> <ul style="list-style-type: none"> ・省エネ・節電については施設内研修を実施し、職員の意識啓発に努めている。 ・入居者懇話会で節電・節水の理解を得、居室、公共の場所の節約に努めた。特に洗濯機の使用に関して、省エネを意識した使い方が定着し、節水に繋がっている。また、節電の意識付けを継続している。暖房については、温度管理の確認による、調整、節約に努めた。 ・8月より電力会社契約変更、また節水装置取付けの検討等、具体的な省エネを考慮し実践している。節水装置は3月末に取付け来年度に効果が出る。 	<p>基本方針に沿った運営を実現し、理念である「隣人愛」を意識しての実践化に努めた。入居者自身が選択・決定できる環境を提供することで主体性を尊重し自立支援に努めている。30年度事業計画では開設40周年記念の年と位置づけ、様々な記念行事、及び記念誌を発行した。地域・ボランティアの方にも参加頂き歴史の1ページを刻んだ年となった。</p> <p>平等利用に対する職員の意識は強く、入居者間の問題が生じた時に、まず平等利用を念頭におき解決策を検討している。また、園内の「利用のてびき」によりルールを守る事によって互いに尊重する生活であることを認識して頂くよう努めた。</p> <p>年1回の職員研修会で環境マネジメントを学び、意識を高めている。省エネについて入居者の意識は高く、節電・節水に協力的だ。しかし、厳冬及び重油高騰で費用面では上がっているが、温度管理徹底し、出来るだけ的確な使用量にするため努めてきた。</p>	<p>A B C D</p> <p>仕様書に沿った適切な管理運営がなされている。介護保険制度を活用し、外部機関との連携を円滑に行っている点は評価できる。</p>

▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)

基本的方針

- ・札幌市琴寿園の統括責任者として適切な職員を配置する
- ・統括責任者の配置については、当法人の理事会に於いて決定する。

運営体制

- 統括責任者:施設長… * 管理運営の基本方針の具現化
 * 札幌市との協議・報告
 * 仕様書に示す業務全体を統括
 * 札幌市その他との対外的協議

等の

一元化に努める

- 職務代理者:生活相談員…統括責任者がその職務を担えなく

なった際に代理する。

- 緊急時の連絡系統:①施設長 ②生活相談員 ③介護職員

- ④法人理事長 ⑤事務局長 ⑥必要時は法人内各施設従事者の配置

- 施設長・生活相談員・介護職員 共に有資格者を配置し、専門職として従事する。

人材育成・研修計画

- * 年間の研修計画を策定し、園内研修に関しては以下の要領にて実施。外部研修についても積極的に参加する事で職員の資質向上に努めた。

—園内研修—

4月:琴寿園業務運営方針と年間予算について

5月:法人理念について

6月:感染症指針、事故防止指針について

7月:ケアプランについて

8月:個人情報保護について

9月:防火・防災について

10月:業務運営方針実施状況について

11月:感染症・事故防止について

12月:介護予防について

1月:平等利用の確保について

2月:事業計画について

3月:環境マネジメントについて

—法人内研修—

- * 法人理念について * 防災について * マネジメント研修 * ストレスチェック研修

—外部研修—

- * 養護・軽費老人ホーム職員交流研修会
- * 甲種防火管理新規講習
- * 道共済主催接遇講習会
- * 施設レクリエーションを見直す研修
- * 危険物安全週間保安研修会
- * 札幌市公共建築物シックハウス指針に関する説明会
- * 新任経理・総務担当者研修
- * 札幌市老施協職員研修会、生活相談員研究会
- * 札幌市ケアマネ能力向上研修会
- * 社会福祉施設等防火・救命実務研修会
- * 市老施協施設長会議
- * 全軽協H30年度北海道ブロック職員研修会
- * 北海道ロボットフォーラム

緊急時の対応、夜間想定避難訓練等、職員の動きも良く、比較的スムーズな運営ができた。

園内研修は全職員が担当をもち、最新情報を調べ良き研修を行った。園内での問題を研修時に掘り下げ検討する機会にもなっている。法人全体で取り組んでいる秘密情報管理を来年度には具体化するが、個人情報保護の観点から区分する為に学びが必要となり、研修が役立っている。

外部研修へは、職員が学びたい研修に積極的に参加し、研鑽を積んだ。研修参加後は、復命書での報告や会議での口頭報告をし、学んだ内容を共有する他、実践に努めた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

組織的な取組

- * 職員は日頃から入居者とのコミュニケーションを図り、ニーズに柔軟に対応する。
- * 毎朝のミーティング、職員会議・ケース会議をはじめ、日頃から常に必要な情報を共有する。
- * 毎月行う入居者懇話会、及び利用者アンケートにより、入居者の意見・要望を伺い、業務の見直し、改善へと発展させている。
- * 入居者サービス提供の開始に際し、あらかじめ入居申込者と身元保証人に対し、運営規程、重要事項説明書を提示して説明を行い、当該サービスの提供に関する契約を締結する。
- * 46居室を7班に分け、班体制での活動を行っており(災害時安否確認・行事)、班長会議を開催し、班長の役割の明確化を図る。半年の交代制だが、役割を明確にする事により、責任感や達成感及び入居者同士のコミュニケーションの構築の場となった。

* 各種会議及び委員会の開催

- ①職員会議
- ②ケース会議
- ③感染対策委員会(感染症及び食中毒の予防並びに蔓延防止のための対策を検討する委員会)
- ④事故防止委員会(事故発生の防止のための委員会)
- ⑤身体拘束廃止委員会

▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)

・清掃業務、夜間管理業務、消防用設備点検、非常通報装置保守について第三者に委託し、更新手続きを行った。これにより、各種適正な業務遂行が実現した。その他、貯水槽清掃・水質検査、地下タンク点検、居室修繕等、数社見積を取り、業者に依頼した。突発的に起こる修繕について、2018年度は9月の台風強風による園庭の藤棚が倒壊した。その後胆振東部地震に見舞われたが、地震による大きな被害は無かった。札幌市保全課の修繕は、2018年度は自家発電設備改修工事及び真空温水ヒーターコントローラー交換修理の2件をして頂く。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回	2018年度事業計画及び報告、地域交流
平成31年2月15日(金)開催 札幌市運営協議会の設置の趣旨・2017年度事業報告・2018年度事業計画及び上半期事業報告・地域との交流について報告。	
<協議会メンバー> 入居者、家族代表者・町内会・地域包括支援センター・ボランティア代表・札幌市職員・法人職員	

入居者それぞれが抱えている諸課題への対応を、職員が常に共有し、日々のミーティング及びケース会議で検討している。自立施設で問題が明らかにならない事を防ぐ為、行事・クラブ・朝の体操など入居者と出来るだけ接点を持ちコミュニケーションを取る事に努めてきた。班長制度で半年終了時、楽しかったとの感想が出ていた。各会議・研修会を重ねる毎に職員の既属性を構築し、業務に表れてきている。又、身体拘束廃止委員会を11月より発足し、学びを進めている。

10月にボイラー基盤が故障し、札幌市に修理して頂く期間、入浴が出来なく近くの銭湯に行っていた様、回数券を配布する。業者対応が早く、長期に至らず修理できた。

毎回、町内会や地域包括支援センター職員の参加も得られ、施設運営に対し理解を得られている。また、会議の場が地域を知る機会にも繋がり、互いの交流・連携の機会となった。

	<p>・琴寿園からは事業計画に則った日常生活の報告、問題点などを、地域包括支援センターからは西区地域課題である高齢者独居の増加、及び親族が遠方の為に起こる対応遅滞。町内会から町内活動の高齢化及びマンション世帯の増加による繋がり希薄化など、各セクションの問題を共有した。入居者・ご家族からも活発な意見を頂き有意義な協議会となる。 ・出席予定であった近隣小学校で急遽欠席となり、後日議事録を送付し、次回に繋げている。</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>・新会計基準に基づき齟齬のないように努めた。会計事務所による月次監査、法人内監査を実施し、法人経理規程に則り、適正に経理事務を行った。 ・現金の取扱いに関しては複数の人員を経由して行っている。行事毎の現金に係る稟議書・計画書を通しての出勤、物品購入簿提出による購入の徹底を行い、事故・不祥事を未然に防いでいる。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>・廊下にご意見箱を設置し、入居者からの苦情・意見・要望など、適宜受け付け、内容を職員間で周知している。 ・苦情の受付は相談窓口を設置する他、受付から解決に至るまでの流れを廊下に掲示している。(運営規程) ・入居者に対して必要であれば、札幌市・区・第三者委員への相談が可能である事を入居時に説明している。</p> <p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>日々の業務、宿直・日直日誌、ケース記録を残す事で、個々のニーズ把握と支援に努めている。また、プランの作成及びケース会議を実施することで、課題を周知し、施設全体で統一した支援を提供している。</p>	<p>規定の基づき、適正に運用してきた。</p> <p>入居者からの要望は適宜、対応。要望の内容に応じ、毎月の懇話会の場でも、施設全体で協議する機会を設け、課題解決に努めてきた。</p> <p>法人内外との関係性を構築することで、入居者が求める支援やサービスの選択肢の幅も広がり、より個別性を重視した自立支援に今後も繋げていきたい。</p>									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>* 職員は1日8時間、週40時間の労働条件。休憩1時間は時間差をつけ、休みを与えている。法定休日・有給休暇取得等、労働関係法令及び法人就業規則、給与規程に則り行うよう努めた。</p> <p>* 時間外労働又は休日労働をさせる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、適正に労働基準監督署に届け出ている。</p> <p>* 労働基準監督署に届け出</p> <p>・4月…短時間正職員就業規則、契約・パートの無期転換 ルールの特則化他</p> <p>・6月…就業時間一部変更</p> <p>・10月…短時間正職員就業規則一部変更、翌2月…短時間正</p> <p>* 年に1度、定期健康診断、メンタルヘルスチェックを行い、職員が心身共に健全に意欲を持って職務遂行出来るように努めた。</p>	<p>有給休暇取得の義務化・月45時間以内の時間外労働等、法令遵守の体制を整える年となる。</p> <p>新たな雇用形態追加し規則の制定を行った。これにより働き手の幅が広がった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令順守を徹底しており、職員のメンタルヘルスにも留意されている。また、雇用形態に対応するよう関係規程・制度を適切に変更している点は評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令順守を徹底しており、職員のメンタルヘルスにも留意されている。また、雇用形態に対応するよう関係規程・制度を適切に変更している点は評価できる。			
A	B	C	D								
法令順守を徹底しており、職員のメンタルヘルスにも留意されている。また、雇用形態に対応するよう関係規程・制度を適切に変更している点は評価できる。											

	<p>* 職員共済会の充実…誕生祝図書カード給付、資格取得応援給付金、カフェテリアプラン等、職員内で周知され、リフレッシュを目的としての活用が多くなった。</p>	<p>特定の職員だけが活用するのではなく、加入者全員が1年に何かしら活用出来るのが評価されている。</p>									
<p>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・玄関ポーチタイルの階段が劣化し、数日に亘る工事を行う。安全確保の為、周知徹底を行う。 ・自家発電設備改修工事 工期6月27日～11月30日で行った。発電機工程会議を重ね、工事進捗状況を確認し、入居者の生活と行事時の工事騒音との兼ね合いを配慮し進めた。入居者に懇話会で日程を報告し、掲示板でも知らせ安全確保に努めた。事故・ケガ等無く、無事に竣工日を迎えた。 ・拾得物取扱いについては、掲示板で周知徹底・懇話会でも案内し、且つ一定期間保管する等、サービス向上に努めた。 ・施設賠償保険、日帰り旅行など傷害保険等、仕様書に適合した保険に加入している。また、被保険者を指定管理者及び札幌市とし、交差責任担保特約を付けている。 <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <ul style="list-style-type: none"> * 清掃業務 日常清掃・定期清掃(換気扇・ガラス・網戸清掃、ワックス掛け)を第三者委託により実施した。計画清掃(照明機器の清掃)は年4回、職員・各班代表者を行う事が出来た。廃棄物収集処理については、ダンボール・雑誌・本類は回収業者に依頼。年度末書類の廃棄等、職員一丸となって整理・処理した。 * 施設管理業務 宿直員(第三者委託)により、夜間及び土日祝日の施設管理を行った。夜間・早朝の施錠・開錠、園敷地内巡回、外溝緑地管理、入居者出入り・安否確認等を適切に実施した。 * 駐車場管理 春・秋の花びら・枯れ葉清掃、冬の除雪作業等、職員・宿直員・入居者で行っている。夜間帯は門にチェーンを掛け、不当侵入を防いでいる。 * 40年経過した施設として、日常点検・保守点検は恙なく行った。居室の経年劣化も増し、新入居時の居室修繕項目が多くなっている。 	<p>2018年度は大きな工事(自家発電工事等)でユニット車、ミキサー車など普段園庭に出来ない車両が作業する為に来た。日常生活に支障の無い様、通行整理担当者を配置し安全確保に撤した。</p> <p>入居者と共に園庭清掃を2回実施した(4月、7月)。4月は雪解け後に、7月は納涼祭前に実施。ご家族・地域のお客様を迎えるにあたり、入居者と一体となって環境を整え、気持ちよく出迎えする事が出来た。</p> <p>入居者家族が駐車場を利用する場合、必ず職員又は宿直員に明らかにしている。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>入所者の生活に配慮し、適切な対応がなされている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>▽ 防災</p> <p>* 年二回の消防訓練を実施。6月は日中、10月は夜間想定 の訓練を行い、反省会には問題点を出し合い命をどう守るか、 入居者が自発的に避難するために、いかに訓練すべきかを検討した。 ・6月の消火器訓練後に、琴寿園で火災・倒壊などが起こった場合に一時的に避難する場所を設け、実際に参加者全員で確認に出向いた。(向いのマンション会議室) ・10月の訓練時は消防署査察と同日に行い、訓練の視察及び講話も頂き、参加者全員の防災意識を高めた。 ・入居者の居室点検を定期的の実施した。点検項目を定め、各居室くまなく安全確保の為の点検を行い、日頃の防災に心がけた。</p> <p>* 9月6日 胆振東部地震の被災について ・建物内外の倒壊等は無かった。 ・約2日間に亘る停電で備蓄していた乾電池、ライトの不足が生じた。 ・自炊型自立施設のため、食事は各自摂取する物はあったため、こちらの備蓄を提供するまでには至らなかった。 ・停電復旧に備え、各居室のブレーカーを落として頂いていた。復旧時、各居室を確認し、無理なく通電が出来良かった。しかし設備機器では、復旧出来ない設備も出た。</p>	<p>琴寿園では班長制度を設け、災害時には班ごとに集まり、班長が安否確認する訓練も行っている。隣近所の安否を確認し互いに助け合い避難する事を消防署からの定評がある。</p> <p>地震直後に町内会長が状況確認の為にいち早く来園して下さった。また、向いのマンションは停電により給水ポンプ停止となり、琴寿園のトイレ・水道を開放。良好な関係を築くことが出来た。</p>									
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 介護予防に関する学習機会の提供業務</p> <p>* 毎月各1回「ふまねっと」「健康体操」を年間計画に沿って実施。園内での介護予防の啓発に努めている。今年度より健康体操において「体力測定」を新たに導入。前期後期の2回に分け、数値を目に見える形で評価し、入居者の目標をもって取り組む意欲を引き出すよう工夫している。 その他、「カラオケクラブ」「華道クラブ」「和紙人形クラブ」も活動を継続することによって介護予防の一端を担っている。</p> <p>▽ 行事・レクリエーションに関する情報収集及び提供業務</p> <p>* 一年間のレクリエーション行事(参加人数) 4月 映画会(14) 喫茶絆(16) 町内会総会(6) 琴似中学新一年生入学挨拶(11) 5月 スポーツ大会(16) 6月 春の日帰り旅行(25) 7月 町内会焼肉パーティ出席(8) 七夕飾り(17) 梅の実収穫(16) 喫茶絆(外食ランチ9) 8月 納涼祭(41) きらく会ゲーム大会(9) 9月 敬老行事(39) 映画会(13) 10月 作品展示会(31点) ソプラノ歌手コンサート(30) 11月 オカリナコンサート(22) 中学生職場体験学習(9) 映画会(11) 喫茶絆(10) 12月 40周年記念式典(47) 祝賀会(37) 映画会(9) ゆず風呂・年越しそば(42) 1月 新年交礼会(33) 新年ゲーム大会(10) 鏡開き(39) 映画会(16) 2月 節分豆まき(38) 喫茶絆(15) 3月 雑祭り会(35) 映画会(14) 琴似中学卒業挨拶(14)</p>	<p>「ふまねっと」「健康体操」は継続して参加する入居者の健康増進を図る大切な時としている。プログラムも充実している。</p> <p>40周年記念行事の一環で、ハンドベル・オカリナ・合唱団等のコンサートを開催。園内に留まらず町内にも参加を呼びかけ、数人ではあったが来て頂き、良き交流の時となる。また、地域ならではの町内会焼肉パーティ、琴似中学校との交流(新1年生挨拶・職業体験・3年生卒業挨拶)などは、入居者の地域への既属性を高める。行事参加により、園内親睦に</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">入所者の健康な自立生活を目指すため、体操やクラブ活動等の介護予防事業を積極的になされており、評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	入所者の健康な自立生活を目指すため、体操やクラブ活動等の介護予防事業を積極的になされており、評価できる。			
A	B	C	D								
入所者の健康な自立生活を目指すため、体操やクラブ活動等の介護予防事業を積極的になされており、評価できる。											

<p>* 季節に合った行事を企画・運営している。班長会議で事前の打ち合わせ、当日のお手伝い等入居者と一緒に作り上げ役割を担うことで達成感ややりがいにつながっている。特に、入居者からの声で10数年ぶりに再開した「喫茶絆」では園内の喫茶以外にも外へ出向きたいとの要望に沿って外食ランチへ出向き一緒に食事を摂り、新たな入居者間の交流を生み出すきっかけの行事となった。</p> <p>▽ 地域交流・ボランティア活動及び交流の支援業務</p> <p>* 講演会「琴寿演」 協力病院(静和記念病院)の協力も得られ、毎回、医療専門職の方々に講演を依頼。講演では入居者自身が医療知識の習得の他、日々の健康管理に役立つ情報が得られ、自立支援に繋がっている。町内の参加も毎回得られ、地域貢献の役割も担う事が出来ている。 ・5月29日「未来のための備え～明るいエンドオブライフ～」 講師:緩和ケア認定看護師 参加者26名 ・10月18日「水虫の話」講師:医師 参加者27名</p> <p>* ボランティア活動「タオル帽子作成」 毎月第1木曜日に活動を行っている。病気治療により頭髪が抜けてしまった方の為に「タオル帽子」を作り、ボランティア団体「ひだまりの杜」に作成したタオル帽子を送っている。今年は琴寿園の協力病院に30枚のタオル帽子をお渡ししに出向き、スタッフの方々に大変喜ばれた。 登録人数13名 年間380枚作成(実績)</p> <p>* リングプル回収 琴寿園入居者・ご家族・近隣住民の方々へ「リングプル」の収集を呼びかけ、年1回災害時の避難場所でもある「琴似小学校」へ寄贈している。贈呈式を行うにあたりボランティアクラブの生徒さんたち30数名が琴寿園まで出向いて下さり、入居者にとっても地域貢献への意識を高める行事の1つとなっている。回収したリングプルは子ども用車椅子の交換を目的としている。</p> <p>▽ 入居者支援に関する相談業務</p> <p>事業所内で完結させず、様々な情報を提供することで、入居者自身の選択肢の幅を広げた支援を心掛け対応している。 また、入居者だけに留まらず、家族や地域住民に対する支援も行う事で、事業所が地域の相談窓口の役割を担うよう努めている。 ・定期的に相談員による居室訪問実施 ・ケース会議を開催し、職員全員の周知徹底 ・外部相談(年間) 問合せ24件 施設見学34件</p>	<p>も努めたが、全員参加に達するにはまだ課題がある。</p> <p>幅広く市民からの理解を得られるよう町内会やホームページ上に情報を配信してきた。</p> <p>毎月の活動には5～8名参加し、お喋りしながら作成する。裁縫が苦手な方はタオルや糸を寄贈しての参加をしてくださる。</p> <p>小学生との交流を兼ねた取組みで、入居者からも年に1回の贈呈式を楽しみにしている。</p> <p>入居者の生活の質を上げるためには職員の資質向上が求められる。今後も職種毎の質の高い支援を提供するため、各々の努力も必要である。</p>
--	---

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				長期間、入院するケースが数名おり、結果とし前年度に比べ稼働率は低下。 単身部屋は、随時、見学・問い合わせがある状況で、安定した待機者数を確保。常に待機者・入居者の状態を把握することで、円滑な入退居が実現出来た。 二人部屋については、2019年2月に札幌駅前地下歩行空間で養護・軽費老人ホームのパネル展を実施。終了後から問合せが続き、令和元年度には二人部屋は満床予定である。	A	B	C	D
		29年実績	30年計画	30年実績					
	単身部屋	件数(件)	497	504	494				
		人数(人)	41.4	42	41.1				
		稼働率(%)	98.6	100	97.8				
	二人部屋	件数(件)	72	72	72				
		人数(人)	6	6	6				
		稼働率(%)	75	75	75				
	▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件								
	▽ 利用促進の取組 札幌市養護・軽費ホーム部会のホームページに空室状況を常時掲載し、情報を発信。事業所の活動も適宜、ホームページ地域包括支援センターや法人内外に対しても、適宜、情報を配信している。								
(6)付随業務	▽ 広報業務	* 広報誌(琴寿園便り)を毎月発行、町内会に配布し施設運営に理解を深めている。							
		* ホームページは2012年に公開、ウェブアクセシビリティ取組確認を実施し、2017年8月にリニューアルする事を決定し、同年12月にリリースした。リニューアル後、ホームページを見て電話しましたという声が多くなった。また、メールでの問い合わせも来るようになった。以前は入居希望の家族がホームページで琴寿園を知ったと言われたが、今は入居者本人がネットで調べてホームページを見て問合せが来ている。			ホームページリニューアル後、琴寿園の行事写真、講演会の案内等をアップし、ネットを介して幅広く配信し、市民の理解へ繋げる様に努めた。				
	▽ 引継ぎ業務	前回からの継続指定につき、引継ぎ業務なし。							

2 自主事業その他				A	B	C	D
▽ 自主事業 「非該当」 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ・第三者委託業者はすべて札幌市内の業者に委託した。 ・入居者間で障がい者施設に古着(着物)を出し、リサイクルに協力している							
		園の行事で何度か障がい者施設に依頼する事を試みたが、折り合いがなかった。		市内の業者を利用する等、配慮がなされていることは評価できる。			
3 利用者の満足度				A	B	C	D
▽ 利用者アンケートの結果							
実施方法	平成30年12月実施。配布日:12月19日(水)~28日(金) 選択方式・一部記述式のアンケートを行う。回収ボックス設置(施錠し個人情報取扱いに十分留意する)	アンケート回収率、回答の割合結果から、施設に対する評価が低い事が明らかである。施設全体で現状を受け入れ、改善が必要である。		指定管理者の自己評価にもあるようアンケートの回収率を90%以上になるよう次年度は努めてほしい。また総合満足度についても普通以上の割合を90%になるよう向上に努めてほしい。			
結果概要	アンケート配布数:48、回答数:36、回収率:75%。 (回収率目標:90%以上) 回答の割合(総数割合) とても満足:26.1% まあ満足:27.2% 普通:28% 少し不満:12.5% 不満:1.9% 無回答:2.7% 職員の対応について とても満足:38.9% まあ満足:22.2% 普通:30.6% 少し不満:8.3% 不満:0% 無回答:0%	ハード面に対する要望は、適宜札幌市へ報告し対応を仰ぎ、ソフト面に対する要望は、事業所内で改善に向けての協議を行ってきた。					
利用者からの意見・要望とその対応	【意見・要望】 ・ここは老人ホームです。老人の事を一番に考えて下さい ・例年のアンケート、同じ事を書いている。 ・暖房機に大きい事を書いているが改善されない。 ・利用料が安いので大変満足している。 ・不満があるとすれば共同生活で一部の無知と不心得から出てくる事なので、誰にもどうする事も出来ません。 ・慣れと我慢が重要な所です。 ・高齢者を含め色々な人々が生活するためには、問題が起こって当然の事、お互いに協力して行く事が大事だと思います。 【対応】 アンケート結果、回収率低下・ご意見・ご要望について、職員間での検討、懇話会や協議会の話題に取り入れ、どうしたらアンケートをスムーズに投函して頂けるかなどを伺った。不満についての対応は、個人差があるため時間をかけ対応していく。						

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	30年度計画	30年度決算	差(決算-計画)
収入	36,553	36,573	20
指定管理業務収入	36,553	36,573	20
指定管理費	34,760	34,760	0
利用料金			0
その他	1,793	1,813	20
自主事業収入	0	0	0
支出	36,550	36,513	▲ 37
指定管理業務支出	36,550	36,513	▲ 37
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	3	60	57
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	3	60	57

支出構成比は
人件費 41.5%、
事業費 29.5%、
事務費 23.8%、
その他活動 5.2%と
バランスの取れた
支出となった。

A	B	C	D
収支のバランスに留意し、計画的な運営がなされている。			

▽ 説明

* 収入・支出、ほぼ計画通りの決算となった。

* 後期、重油高騰により当初計画を66万円ほど大幅に超える支出となったが、電気業者見直し・水道節水等が功を奏し、60万円抑える事が出来た。

* 40周年記念式典、祝賀会、記念誌作成は計画通り45万円以内の支出となった。

* 修繕費は経年劣化を見越して計画も年々増額しているが、各居室の傷みも多く計画より36万円上回る支出となった。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 安定経営能力の維持 決められた予算を月ごとに管理し、出来るだけ当初予算の執行を心掛けた。しかし突然の修繕等で変動が生じた為、補正予算を組み、常に収支の見通しを立て、安定した運営に努めた。			
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応 ・条例等の目的についての内部研修を行い、疑わしい場合については、必ず報告するようにしているが、今のところそのような事態にはなっていない。			

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>* 札幌市琴寿園40周年記念の年として、記念行事・式典・祝賀会、記念誌「絆」発行等、滞りなく行う事が出来た。</p> <p>* 介護予防に撤した一年ではあったが、介護保険認定者が年々増えているのが現状。しかし、計画に沿いサービスを提供することで、入居者個々の施設生活継続に繋がっている。家族との関係性について、常に入居者本位を意識した関わりを持つことで、連携・協力体制も年々信頼性が増している。</p> <p>* 地域社会との繋がりを意識し、町内会との関係・ボランティア活動・地域貢献の一環である講演会開催等に力を注いだ。入居者個々の考え方にも変化が出始め、外に目を向ける方々が増え始めてきている。</p>	<p>* 入居者の意思及び人格を尊重し、琴寿園での自立生活を長く保つ為の個別援助を行っていく。また、入居者が社会に目を向けたくなる様な情報を提供する事に努める。</p> <p>* 各居室の網戸張替え、ガス漏れ警報器交換等、計画的に修繕を進める。</p> <p>* 経費節減に努める…複写機交換、節水装置取付による上下水道削減</p> <p>* 職員の専門的スキルアップの為に外部研修に積極的に参加する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>入所者の生活の質の維持のために、介護予防事業をはじめとする様々な取り組みを行っている。社会参加や地域交流についても促進できるよう連携も積極的に行っている点は評価できる。今後も入居者の満足度を向上するためにも入居者本位を意識した施設づくりを意識してほしい。</p>	