

指定管理者評価シート

事業名	軽費老人ホーム(B型)管理費	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	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、居宅での生活維持に不安を持つ札幌市内居住の60歳以上の高齢者を低額な料金で利用させ、食事の提供を除く日常生活上必要な便宜を供与すること。		
事業概要	利用者の処遇・庁舎の管理。		
主要施設	事務室・応接室兼会議室・管理人室・集会室兼作業室・調理室・食品庫・ポイラー室・洗濯室・浴室・倉庫・娯楽質・居室(1人用42室、2人用4室)		
2 指定管理者			
名称	社会福祉法人 神愛園		
指定期間	2023年(令和5年)4月1日から2028年(令和10年)3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由:利用者に対し適切なサービスを提供するために利用者と職員との継続的な人的信頼関係が必要不可欠である。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 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・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 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和6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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ・札幌市の公の施設であることを念頭に置き、市民の福祉の増進と共に公平な利用に供するよう管理運営を行った。 ・利用者の意思・人格を尊重し、尊厳をもってその人らしい生活が出来るよう個別ニーズを把握し、サービスの提供を行った。 ・利用者が健康で自立した生活を送れるよう介護予防に努め、介護保険サービス・保健医療サービス・福祉サービスなどとの連携を深めている。 ・利用者が地域で安心して生き生きと生活できるよう、地域、町内会との連携を深めた。 ・安全性の高い住環境を提供できるよう努めた。 ・高齢者施設に求められる職員の育成を図っている。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績	・法人の理念である「隣人愛」を基礎に基本方針に沿った運営を行ってきた。利用者が思いを伝えやすい、環境となっている。	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 実地調査における指導事項を除き、仕様書に沿った適切な管理運営がなされている。	A	B	C	D
A	B	C	D				

<ul style="list-style-type: none">・すべての利用者に対し、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、合理的な理由なく制限しない。・札幌市民の公平な利用に供するよう努めた。 <p>取組実績</p> <ul style="list-style-type: none">・職員へは平等利用確保の考え方をあらゆる場面を通し徹底している。・日常的に利用者とのコミュニケーションを深め、利用者アンケートを実施することにより意見・希望を把握し、常に利用者目線の管理運営を行っている。・生活ルールは「利用の手引き」に基づき周知徹底し、平等利用の意識を高めている。・利用者・来訪者の相談は、平等かつ丁寧に対応し適切な助言を行うとともに、併せて多くの社会資源を活用するよう助言している。 <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「札幌市環境マネジメントシステム」に基づきエネルギー管理を徹底。利用者、職員共に地球温暖化対策及び環境配慮に努めた。 <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)</p> <p>責任者の配置</p> <ul style="list-style-type: none">・統括責任者(施設長)・職務代理者(生活相談員)は、^注人本部において適切に配置されている。・統括責任者(施設長)は、基本方針の具体化に努めている。 <p>組織整備</p> <ul style="list-style-type: none">・札幌市琴寿園の業務分担・指揮命令系統・緊急時の連絡系統を整備している。 <p>従事者の確保・配置</p> <ul style="list-style-type: none">・札幌市琴寿園の従事者は、有資格者として確保し適切なサービス提供を行っている。 <p>人材育成</p> <ul style="list-style-type: none">・人材育成は研修が中心となり、内部研修は年間計画を作成し各月ごとに開催。外部研修は、案内の内容により判断し参加有無を決定。・外部研修はハイブリット形式が多くなっているが、参加する時間確保ができなかった。 <p>—内部研修—</p> <p>4月 業務運営方針と年間予算</p>	<ul style="list-style-type: none">・すべてに対し公正中立に対応した。ご利用者からも不公平であるとの声は聞かれておらず徹底できている。 <p>・環境配慮意識のもと節電・節水を徹底した。</p> <p>・必要な人員配置を行い、業務を滞りなく進められるよう心がけ、役割をこなした。</p> <p>・業務分担、指揮命令系統、緊急時の連絡網を整備している。</p> <p>・有資格者として確保している。</p> <p>・内部研修は全職員が担当を持ち、資料の作成を行い、伝達研修を行っている。良い学びの機会となっている。</p>
---	---

5月 法人理念について	
6月 感染症指針・事故防止指針	
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	
—外部研修—(法人主催含む)	
・令和6年度 全軽協北海道ブロック職員研究大会	
・札幌市老施協養護・軽費老人ホーム職員交流研修会	
・札幌市老人福祉施設生活相談員研究会	
・防火管理者研修	
・応急手当講習	
・ハラスメント研修(法人主催)	
▽ 管理水準の維持向上に向けた取組	
・定期的、その他必要に応じ各種会議、職員会議、ケース会議、委員会(感染症対策委員会・事故防止委員会・身体拘束廃止委員会・高齢者虐待防止委員会)を開催し、職員間での情報共有を図り、管理水準維持向上に努めた。	・計画通り行い、職員間での情報共有や、新たな知識の獲得に繋がった。
・毎月開催している利用者との懇話会において、利用者との情報共有を図っている。また、意見・要望を伺い業務の見直し、改善へと発展させている。	・利用者が抱えている、諸課題への対応を職員で共有し、日々のミーティングやケース会議で検討した。
・セルフモニタリング(利用者アンケート～年1回)を実施。利用者の意見・要望を把握している。	・入居者が安心して快適に過ごせるよう仕様書に基づき、適正に業務遂行をした。
▽ 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・消防用設備点検・夜間施設管理業務・非常通報装置保守点検・ボイラー保守点検について第三者委託。適切に業務遂行された。	
・突発的なものはその都度委託業者を選定。札幌市の認を得ながら適切に業務が遂行された。	
・2024年度は札幌市主体にて給湯用膨張タンクの交換、1階集会室、2階談話室にエアコンの設置。冷房効率を上げるための間仕切りカーテンを設置して頂いた。	

	<p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <table border="1" data-bbox="411 219 963 582"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>指定管理業務に係る実地調査</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>2024年度札幌市琴寿園運営協議会</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td></td> </tr> <tr> <td>第4回</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p><協議会メンバー> 利用者代表・琴似2条3丁目町内会、ボランティア、有識者、地域包括支援センター 札幌市、法人職員、札幌市琴寿園職員</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人会計基準により適正に会計処理を行った。 ・会計処理は法人会計事務所による月次監査及び内部監査により、適正に会計処理を行っている。 ・現金の取り扱いは、複数の人員を介して行われている。 ・行事の出金は起案書・計画書により、その用途を明確にしている。 ・物品購入は、物品購入簿使用を徹底している。 <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室前に「ご意見箱」を設置し、利用者の意見・苦情・要望等、受け付けている。 ・投函があれば職員間で共有するとともに、毎月開催される懇話会にて「申し出内容」・「協議内容」について報告している。 ・受付から解決に至るまでの流れを掲示し、利用者が理解しやすいようにしている。 ・アンケート結果は毎月開催している懇話会にて、利用者にお知らせすると共に、掲示板に掲示して周知を図っている。 <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)訪問</p> <ul style="list-style-type: none"> ・協定書、仕様書に示されている書類を整備し、報告、検査、アンケート等に対応している。 また、利用者及び各機関への対応に結び付けている。 ・定期的に居室を訪問し、要望や意見を伺ったり、避難経路の確保やコンセントノックの点検を行っている。 	開催回	協議・報告内容	第1回	指定管理業務に係る実地調査	第2回	2024年度札幌市琴寿園運営協議会	第3回		第4回		<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理業務実地調査において、口頭指導が1件あり、対応している。 ・運営協議会をコロナ流行以降、初めて集合形式にて開催した。関係機関や町内会等、様々な方にご参加頂き、施設運営に関して理解を得られた。また、地域交流の機会にもなり、有意義であった。 ・徹底した会計処理チェックを行い適正に執行した。 ・意見箱への投函はなかったが、普段の会話等で意見や要望を聞き、利用者の思いを把握した上で対応するよう努めた。 ・書類を整備し、協定書、仕様書に沿って適切な対応を行った。 	
開催回	協議・報告内容												
第1回	指定管理業務に係る実地調査												
第2回	2024年度札幌市琴寿園運営協議会												
第3回													
第4回													
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の勤務時間等については、労働関係法令・法人就業規則を遵守している。 ・職員の福利厚生充実を図り、雇用環境の維持・向上を目指している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・法令・法人規則を遵守している。 ・職員の福利厚生が充実している。 	<table border="1" data-bbox="1209 1751 1404 1792"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D						
A	B	C	D										

(3)施設・設備等の維持管理業務	<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"> ・居室点検や日常的な声掛け等、あらゆる場面で利用者の安全確保についての意識向上に努めている。 ・緊急時の連絡網等連絡体制(利用者・職員)を整備。必要に応じ掲示をしている。 ・琴似小学校は資源回収の協力、琴似中学校は生徒より入学時の挨拶の手紙を頂いている。 <p>コロナ流行以前に行っていた職場体験等再開に向け、琴寿園では受け入れ態勢があることをお知らせしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会との関係維持。(各種会合等への参加) ・損害賠償保険は仕様書要件を満たしている。 <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、警備、保守点検は第三者に委託し実施している。 ・建物も古くなり修繕箇所も多くなっているが、基本的には職員が修繕を実施。職員が対応できない場合は第三者委託を行っている。 ・緑地管理は、草刈り・除雪等必要に応じて職員で行っている。 ・備品管理はその都度行っている。 ・駐車場管理は、利用者・職員が協力し行っている。 ・冬季は転倒防止のため、まき砂等、安全確保している。 ・園庭清掃等は協力して実施している。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常消防訓練は2回実施。夜間の火災を想定して行った。また、防災訓練として、浸水を想定し、垂直避難訓練を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書・管理業務仕様書に基づき、執行した。 ・利用者も施設内の設備を大切にされ、ルールを守って生活された。 <ul style="list-style-type: none"> ・建物も経年劣化しており、修繕費が増加している。 ・業務委託等、管理業務等仕様書に基づき適切に維持管理をした。 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の火災・防災への意識が高まり、防災グッズを用意している利用者も増えた。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">入居者の生活に配慮し適切に行われている。コロナにより途絶えていた地域との交流再開に向けた取り組みが実施されている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	入居者の生活に配慮し適切に行われている。コロナにより途絶えていた地域との交流再開に向けた取り組みが実施されている。			
A	B	C	D								
入居者の生活に配慮し適切に行われている。コロナにより途絶えていた地域との交流再開に向けた取り組みが実施されている。											
(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> <ul style="list-style-type: none"> ・「ふまねっと」「健康体操」「卓球クラブ」を実施。 「ふまねっと」「健康体操」に関しては、利用者実践と共に説明を交えて、ノウハウを学習する機会を設け、ご自身でも取り組める内容をお伝えした。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会や地域のイベントを掲示板やファイルによって情報提供を行った。 ・外部ボランティア、講師により「歌の会」「聖書研究会」 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者の介護予防に関する意識を高め、普段の生活から健康を意識した生活を送ることに繋がっている。 ・情報提供を行ったイベントに参加されている方や提供した行事に参加され 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">介護予防に関する入居者の意識改善の他、不安感を解消する内容をレクリエーションに取り入れるなど、入所者の自立生活を支援する活動に取り組まれている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	介護予防に関する入居者の意識改善の他、不安感を解消する内容をレクリエーションに取り入れるなど、入所者の自立生活を支援する活動に取り組まれている。			
A	B	C	D								
介護予防に関する入居者の意識改善の他、不安感を解消する内容をレクリエーションに取り入れるなど、入所者の自立生活を支援する活動に取り組まれている。											

	<p>を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自身の認知力が不安という利用者が増えたため、手作を含むレクリエーションを実施。 ・定期的に脳トレ、塗り絵など掲示板で提供し脳の活性化を図った。 <p>▽地域交流に関する市民の自主活動及び交流の支援業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア活動で「タオル帽子」の作成を月1回実施。作成後は、病気治療により頭髪が抜けてしまった方のために活動をしているボランティア団体へ送付している。 ・琴似小学校の資源回収に協力している。 ・琴似中学校の「総合的な学習の時間」の受入れ、入学・卒業時に生徒からの手紙を受け取り、利用者が回覧できるように掲示している。 ・公共施設で行われているサークル活動に利用者が多数、参加されている。 <p>▽利用者支援に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者同士の関係性や浴室やトイレの使用の仕方等に関する、相談が多く、都度対応している。 ・自炊型の施設であるが、相談業務も含めケアが必要な利用者が増加している。次の行き先に関しても、考えておく必要があることをお伝えしている。 	<p>の方が多く、利用者の自主性が高くなっている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域活動に参加することで、社会との繋がりをもち、生活の質の維持に繋がっている。 ・日頃から、相談しやすい雰囲気作りをしており、必要がある際には、ご相談して頂いている。 																																				
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="411 1155 965 1440"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R5年度実績</th> <th>R6年度計画</th> <th>R6年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">単身部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>12,688</td> <td>14,716</td> <td>14,101</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>12,688</td> <td>14,716</td> <td>14,101</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>75.3</td> <td>96</td> <td>92.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">二人部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>732</td> <td>1,401</td> <td>560</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1,464</td> <td>2,803</td> <td>1,120</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>50</td> <td>96</td> <td>38.35</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件</p> <p>▽利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・JR琴似駅のミニ時刻表に広告を載せ、駅を利用する市民に対し関心を持って貰っている。 ・札幌市老施協に空室等情報提供している。 ・関係機関(地域包括支援センター、希望者等)にパンフレットを配布している。 			R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績	単身部屋	件数(件)	12,688	14,716	14,101	人数(人)	12,688	14,716	14,101	稼働率(%)	75.3	96	92.2	二人部屋	件数(件)	732	1,401	560	人数(人)	1,464	2,803	1,120	稼働率(%)	50	96	38.35	<ul style="list-style-type: none"> ・目標を下回ったことは課題である。 ・2人部屋の空きが目立った。2人部屋の利用相談が少なかったため、関係機関との連携、札幌きらく会主催のチカホ施設紹介展等に積極的に参加し、利用相談に結びつけたい。 	<table border="1" data-bbox="1214 1122 1396 1155"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>単身部屋の稼働率は前年度よりも上昇している。二人部屋の稼働率は計画及び前年度実績よりも下回っているため、利用促進に向けた取り組み推進が求められる。</p>	A	B	C	D
		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績																																		
単身部屋	件数(件)	12,688	14,716	14,101																																		
	人数(人)	12,688	14,716	14,101																																		
	稼働率(%)	75.3	96	92.2																																		
二人部屋	件数(件)	732	1,401	560																																		
	人数(人)	1,464	2,803	1,120																																		
	稼働率(%)	50	96	38.35																																		
A	B	C	D																																			

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人ホームページに当施設紹介ページがある。 ・ウェブアクセシビリティはおおよそ国の指針には沿ってはいるが、詳細(指針の作成、年1回の評価)が整備されていない。 ・札幌市老協・軽費老人ホーム部会のホームページで施設の紹介をしている。 ・JR琴似駅のミニ時刻表に広告を載せ、駅を利用する方に施設を知ってもらうようにしている。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度より5年間新たに指定管理者に指定されたため、引継ぎ事項はない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報活動の活発化が求められている。 ・法人において、ウェブアクセシビリティを含め、ホームページ更新に関して検討している。 	<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 style="background-color: yellow;"></td> </tr> </tbody> </table> <p>ウェブアクセシビリティに関する指針や評価表が公表されていない。その他は仕様書の要求水準に基づいて業務を行っている。</p>	A	B	C	D										
A	B	C	D														
2 自主事業その他																	
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者委託業者はすべて札幌市の業者に委託している。 ・後期高齢者医療制度や介護保険制度等、利用者が適切に使えるようご助言をしている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・第三者委託は全て札幌市内業者に委託している。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>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。</p>	A	B	C	D										
A	B	C	D														
3 利用者の満足度																	
▽ 利用者アンケートの結果																	
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="288 1034 391 1160">実施方法</td> <td data-bbox="391 1034 986 1160"> 選択方式・一部記述式のアンケートを行った。(無記名) アンケート用紙を配布し、回収BOXにて用紙回収。 実施期間: 2025年1月～2025年2月 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="288 1160 391 1480">結果概要</td> <td data-bbox="391 1160 986 1480"> アンケート用紙配布数41、回答数39、回収率95.1% 総合的な満足度 とても満足32.6%、まあ満足25.8%、普通、31.8% 、少し不満9.1%、不満0.4%、無回答0.6% 内 職員の対応(宿直員を除く) とても満足53.8%、まあ満足23%、普通17.9% 、少し不満5.1%、不満0%、無回答0% </td> </tr> <tr> <td data-bbox="288 1480 391 2067">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="391 1480 986 2067"> 利用者からの意見・要望 ・寒い、暖房の効きが悪い →居室の暖房の清掃を職員対応にて行った。 また、暖房シーズンには業者による点検は行えないため、シーズンオフに業者に点検を依頼することとし、理解を得た。 ・トイレを詰まらせる人がいて困る →張り紙をして注意喚起をした。また、詰まった時は職員が対応したが、職員で対応できない時は業者に依頼した。 ・退去者が急にでると悲しい。挨拶も出来ないので、事前に教えてほしい。 →個人情報保護の兼ね合いからお知らせできない旨お伝えし納得いただいた。 </td> </tr> </table>	実施方法	選択方式・一部記述式のアンケートを行った。(無記名) アンケート用紙を配布し、回収BOXにて用紙回収。 実施期間: 2025年1月～2025年2月	結果概要	アンケート用紙配布数41、回答数39、回収率95.1% 総合的な満足度 とても満足32.6%、まあ満足25.8%、普通、31.8% 、少し不満9.1%、不満0.4%、無回答0.6% 内 職員の対応(宿直員を除く) とても満足53.8%、まあ満足23%、普通17.9% 、少し不満5.1%、不満0%、無回答0%	利用者からの意見・要望とその対応	利用者からの意見・要望 ・寒い、暖房の効きが悪い →居室の暖房の清掃を職員対応にて行った。 また、暖房シーズンには業者による点検は行えないため、シーズンオフに業者に点検を依頼することとし、理解を得た。 ・トイレを詰まらせる人がいて困る →張り紙をして注意喚起をした。また、詰まった時は職員が対応したが、職員で対応できない時は業者に依頼した。 ・退去者が急にでると悲しい。挨拶も出来ないので、事前に教えてほしい。 →個人情報保護の兼ね合いからお知らせできない旨お伝えし納得いただいた。		<ul style="list-style-type: none"> ・園内が寒い、暑い等訴えがあった。設備上、対応が難しいこともあるが、利用者の生活満足度が高くなるよう、気持ちに配慮した、対応を行った。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>総合満足度及び接遇が昨年より低下しているものの、高い水準であることから更なる向上に期待する。</p>	A	B	C	D				
実施方法	選択方式・一部記述式のアンケートを行った。(無記名) アンケート用紙を配布し、回収BOXにて用紙回収。 実施期間: 2025年1月～2025年2月																
結果概要	アンケート用紙配布数41、回答数39、回収率95.1% 総合的な満足度 とても満足32.6%、まあ満足25.8%、普通、31.8% 、少し不満9.1%、不満0.4%、無回答0.6% 内 職員の対応(宿直員を除く) とても満足53.8%、まあ満足23%、普通17.9% 、少し不満5.1%、不満0%、無回答0%																
利用者からの意見・要望とその対応	利用者からの意見・要望 ・寒い、暖房の効きが悪い →居室の暖房の清掃を職員対応にて行った。 また、暖房シーズンには業者による点検は行えないため、シーズンオフに業者に点検を依頼することとし、理解を得た。 ・トイレを詰まらせる人がいて困る →張り紙をして注意喚起をした。また、詰まった時は職員が対応したが、職員で対応できない時は業者に依頼した。 ・退去者が急にでると悲しい。挨拶も出来ないので、事前に教えてほしい。 →個人情報保護の兼ね合いからお知らせできない旨お伝えし納得いただいた。																
A	B	C	D														

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)				
収入	38,386	38,606	220	・年度途中の職員の異動に伴い、人件費の支出が計画より多くなったが、その他はおおよそ計画通り執行できた。 ・今後も適正な執行に努めていく。 指定管理業務支出が計画より増加したが、純利益はプラスとなっている。引き続き、収支のバランスに留意し、計画的な運営を行うよう努めていただきたい。			
指定管理業務収入	38,386	38,606	220				
指定管理費	36,540	36,784	244				
利用料金	1,841	1,811	▲ 30				
その他	5	11	6				
自主事業収入	0	0	0				
支出	35,637	37,592	1,955				
指定管理業務支出	35,637	37,592	1,955				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	2,749	1,014	▲ 1,735				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	2,749	1,014	▲ 1,735				
▽ 説明							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ・当初予算通りの執行ができる様、今後も職員の協力を仰いでいく。	・一層の支出節約に努めていく。	<input checked="" type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適
▽ 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 ・第三者委託等琴寿園にかかわる全ての工事・依頼について、暴力団との関わりを一切排除している。 ・各条例・規則を読み込み、指定管理者であるとの自覚をもって業務にあたっていく。	・条例に沿い、関わりは一切排除している。	<input checked="" type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
・介護予防や余暇活動として様々な取り組みを再開、提供した。 多くの利用者に参加して頂き、生活の質の維持・向上に繋がったのではないかと考える。 ・施設、設備の点検を協定書、仕様書に基づいて行った。老朽化は進み、修繕が必要な箇所も増えている。 利用者に快適に過ごして頂けるよう、日々の環境確認を継続し都度対応していく必要がある。	・地域社会との繋がりを持ち、指定管理者・社会福祉法人としての役割を果たしていく。 ・施設の老朽化も進んでいるが新規利用者獲得を目指し、関係機関との繋がりを持ち、営業活動を行っていく。
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
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。今後も引き続き入居者本位の施設づくりを意識してほしい。	ウェブアクセシビリティに関する指針や評価表が未だホームページで公開されていないため、公開を進めてもらう必要がある。