

指定管理者評価シート

事業名	老人福祉施設措置費	所管課(電話番号)	保険福祉局高齢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	札幌市長生園(養護老人ホーム)	所在地	中央区大通西19丁目
開設時期	昭和34年4月(平成元年4月改築)	延床面積	2,752.92㎡
目的	65歳以上の者であって、環境上の理由及び経済的理由により居宅において養護を受けることが困難な者を入園させ、養護するとともに、その者が自立した日常生活を営み、社会的活動に参加するために必要な指導及び訓練その他の援助を行うことを目的とする。		
事業概要	入園者の処遇		
主要施設	居室(1人部屋50室)、浴室、食堂兼集会室、医務室、ショートステイ室(3床)		
2 指定管理者			
名称	社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会		
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:入園者に対し適切なサービスを提供するために、入園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る。指定期間満了により指定管理者が変更されることで、長生園の管理運営に重大な支障をきたし入園者に不利益が生ずることから、管理が良好に行われている法人であるため非公募とした。		
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	施設運営に関する統括管理業務、施設の維持及び管理に関する業務、(介護予防)特定施設入居者生活介護事業の計画及び実施に関する業務 他。		
3 評価単位	施設数: 1施設施設 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> <p>▼管理運営業務における基本理念としての、「心のかよひ合うサービス」「誰もが安心して利用できる施設」「サービスの質の向上と改善」「地域から愛され信頼される施設作り」「効率性」の5つを基礎とし、その理念を具現化する為の具体的な取り組みを、事業計画(方針)として策定し、「入園者様本位のケア提供と質の向上」「地域への参画と協働」「快適な生活環境の確保」「職員の専門性の向上の推進」「環境にやさしい事業活動の推進」を主眼とした。</p> <p>又、施設として、「入園者様の声を活かす」「潤いのある生活と交流」「介護予防」を重点項目とし、利用者様お一人おひとりに潤いのある生活を提供できるよう、ケアを実践した。</p> <p>また、業務の効率化として、専門職が集う定例カンファレンスを前年度までは毎週行っていたところを隔週とし、入園者様が自立した日常生活を営むことができるよう、個々人の生活歴、身体状況などの生活状況の違いに合わせて、それぞれの方が持つ課題を綿密に注出して検討し、介護予防、更には社会参加に向けて、支援プログラムの検討を行い、より深く、より入園者の皆様に最適なケアが行われるように努めた。</p> <p>また、入園されている方と地域のみなさんとの交流を深めるよう交流行事の実施にも取組んだ。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼社会福祉協議会の5つの基本理念の中で「平等性」を掲げており、事業計画においても、「入園者様の声を取り入れる」ことを明記している。これらの理念や方針に基づき、統括責任者である園長のもと、入園者様への不当な差別的取扱いをしないよう、研修やミーティング等で職員に対し学習の機会を設けることにより、全ての入園者様に対し、公平中立な対応を行った。</p> <p>▼障害者等の差別的な解消法の研修会を当法人で実施した。</p>	<p>・日々、朝夕で行うミーティング、隔週のカンファレンス、月1回の定例職員会議等において、必要に応じて管理運営に係る基本方針の周知を図るとともに、常に入園者個人に合ったサービスの提供と処遇の検討に努め、入園者様の立場に立ったケアを実践している。</p> <p>・近隣の保育園・幼稚園との交流や夏祭りやゆき灯りのまち等の園内行事や地域の盆踊り大会に招待され、参加するなど地域の皆様との交流を図った。</p> <p>・介護予防の意識や活動を進めるため、講話や実践を含めた事業を積極的にを行い、入園者各々の活動意識の向上や、社会参加につなげた。</p> <p>・毎日のミーティング、定例職員会議等において、適宜、安心して利用できる施設づくりや、差別解消の理念を周知し、入園者様が安心して生活ができるようケアを実践している。また、身体拘束等の適正化に関する指針の作成・運用を行い、職員に対して定期的に自己啓発を促す取り組みを実施した。</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 style="background-color: yellow;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>定例検査時に、第三者委託について事前に札幌市に承諾を得るよう指導した。この結果、仕様書の水準に基づいて管理運営を行っている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼クールビズやウォームビズを推進し、札幌市社会福祉協議会全体として温暖化対策を行った。
 ▼職員一人ひとりが各月において、環境保全行動について自己チェックを行い、エコ意識についての啓発を行った。
 ▼産業廃棄物量の報告を行った。
 ▼休憩時間等において、できる部分の節電を行った。
 ▼環境対策について、ミーティング等で内部研修を実施した。

・以前より社協全体として取り組んでいる、省エネ意識向上の働きかけを職員会議等で行うと共に、これを継続していくため、環境保全行動の自己チェックリストを実施した。

▽ 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)

▼人材育成について、職員のライフワークバランスも勘案し、介護等の現場の担い手不足解消のため、働き方や就業状況の改善・検討を行うとともに、入園者様に対する処遇向上や接遇向上のための研修を受講させた。また、外部・内部問わず、様々な研修の機会を設けることにより、各職員が隔たりなく自己研鑽に取り組める環境を整備した。
 ▼4月の人事異動によりこれまでの事務体制を一新し、園長・副長は以前に長生園を経験した職員が就任することにより、過去の経験を活かすとともに、今後の指定管理期間における当施設の在り方などを検討する機会を設立した。直接処遇職員の組織体制にあたっては、これまで同様の有資格経験者を配置した。

人事異動に伴い、事務職員を大きく変更し、園長・副園長に過去の長生園経験者を配置することで、過去から山積されていた課題の解消や、これまでより一層の入園者様に対する処遇の向上を図ることができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼新たに5年間の指定管理期間の初年度となるため、管理業務協定書等を熟読するとともに、要求水準の確認を行い、今後の管理業務の指標とした。
 ▼年度途中で実施された札幌市包括外部監査における指摘事項の確認を社協全体で行い、改善に向けた取り組みを検討することで、さらなる管理業務の向上を行っている。
 ▼定例職員会議や定例カンファレンスを継続し、施設内での入園者様の生活環境の向上と、細かな部分まで目の届くケアを目指すべく、職員間での情報共有に努めた。
 ▼札幌市社会福祉協議会の情報ネットワークシステムであるデスクネットにより各事業所の必要な情報共有を行った。

・定例カンファレンスや職員会議にて話し合われた内容を、各職員が共有するとともに、細かなニーズに対応できるように、職員間、職員と入園者様での日々のコミュニケーションの活性化を図ることで、統一的でより充実したケアをすることが出来た。
 ・包括外部監査の指摘事項をより重要な問題点としてとらえ、担当所管との意見交換、社協内での方針の策定などを実施した。

▽ 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、宿直(警備)業務、エレベーター設備保守管理業務、便培養検査、塵芥収集、クリーニング業務、外部サービス利用型特定施設の各種介護業務を委託し、日誌や作業報告等で記録管理を行い施設の維持、管理を適正に行った。
▼居室内の消毒や、園内の窓ガラス清掃など、臨時的な作業等による第三者委託について監督、履行確認を行うとともに、札幌市に報告した。

業務委託を行う場合は前年度の作業状況の確認を行うとともに、仕様書に基づき適正に実施していることを目視及び日誌等で確認し、都度担当者と連携をとりながら施設の維持、管理を行った。また、必要に応じて、担当所管と連絡調整を行い、業務水準の維持向上に努めることができた。

▽ 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 (平成31年2月20日実施)	運営協議会の設置について 平成30年度事業報告について 意見交換「札幌市長生園の今後の展望(地域の中の役割)」について
<p><協議会メンバー></p> <p>札幌市介護保険課施設指導係長及び担当者、大通地区西19丁目町内会会長、一般財団法人札幌同交會病院事務長、社団法人北海道柔道整復師會事務局長、札幌市長生園入園者、札幌市長生園講座講師、社会福祉法人札幌市社会福祉協議会総務課長、札幌市中央老人福祉センター館長、札幌市長生園園長・副園長・生活相談員</p>	

・各委員の方に事業計画及び事業報告の説明を行った。また活動の写真を閲覧いただくことにより、長生園のイメージをより具体化してお伝えすることができた。意見交換では地域の中での施設としての役割についての提言や、今後の当施設に対して臨むことなどについて具体的な意見を頂戴することができた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、社会福祉法人新会計基準に基づき、「経理規程」の基で適正に行っている。また、社会福祉協議会の「資金運用規定」により、資金の区分、運用の基本方針、運用対象等について定められており、資金の適正かつ効率的な管理運用を行っている。また、定期的に内部監査や公認会計士による外部会計監査を導入した。また、措置費の余剰金に関しても本部経理にて検討の上、適切に処理を行った。

▼現金等の取扱いについては、「経理規程」に基づき、「経理事務の手引き」を定め、不適切な経理事務の未然防止として、外部監査、内部監査、月末残高照合を実施するとともに、都度現金実査を適正に

・定期的に監事監査や公認会計士による外部会計監査を実施した。
・現金等の取扱いについては、不適切な経理事務の未然防止として、外部監査、内部監査、月末残高照合を実施し、都度現金実査を行った。

▽ 要望・苦情対応

▼要望・苦情対応については、「苦情解決処理規定」「苦情解決処理要綱」を作成し、苦情処理体制について入園者様に周知し、適切に受け付け、対応するとともに、その内容を職員に周知している。また、入園者様の意見要望を聞く場として、年3回入園者懇談会を開き、日ごろのニーズ等を把握し、その後の職員会議等で決定し、回答を掲示するなどの対応を行った。

▼直接の申し出だけでなく、要望や苦情を、気軽に提出できるよう、意見箱内の確認も随時行った。

▼社協独自のアンケート調査を実施し、入園者様の声を収集できる取り組みを行った。

・年3回の懇談会等を通じ、意見要望を聴取し、カンファレンス・職員会議等で対応について検討を行っており、迅速に対応をしている。
・回答の必要な内容については園長による月例挨拶や掲示等で回答した。
・アンケート内容の検証を行い、要望の対応に努めた。

▽ 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)

▼支援員日誌、夜勤日誌、指導員日誌、医療日報、個人ケース記録、カンファレンス記録、事故報告書、月次事業報告等を備え、入園者様の状況を記録し、情報の共有、問題点の把握、評価、改善を行っている。

▼入園者に対する満足度アンケートを実施し、その結果は掲示し入園者に周知した。

▼特定施設入居者生活介護「自己点検(基準)」・指定管理者の業務検査チェックリストを定期的の実施し、振り返りを行った。

・記録等については引き続き、詳細に記載するように心がけた。

・事業報告、札幌市への検査等への対応も誠実に行った。

・アンケート結果は職員に回覧し、意見要望を周知した。

<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</p> <p>▼計画的に職員に対し、関連する労働関係法令の遵守に関する事、就業規則その他の関連規定等について、職員会議等で周知した。</p> <p>▼職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法廷割合以上の割増賃金を支払った。 ▼平成30年7月就業規則の改正を行い、労働基準監督署に届け出た。(社協全体)</p> <p>▼職員は1週40時間、1日8時間以内の労働時間を順守した。</p> <p>▼職員に時間外労働または休日労働させる場合は、書面による労使協定により、必要な定めをし労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼すべての労働者を労災保険に、条件を満たす労働者を雇用保険に加入させた。</p> <p>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届出を行った。</p> <p>▼職員については年1回、夜勤従事職員については年2回の健康診断を実施した。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼指定管理者の申し込み時に提出した、ワークライフバランスの取組に新たな取組みを加えて適切に実施した。</p>	<p>・計画的に職員会議等で法令順守に関する事就業規則他の規定について周知した。</p> <p>・雇用関係向上に向け園長と職員一人ひとりが面接を行い、意見要望等を聴取した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">協定書に基づき、職員に対し、労働関係法令に関する理解や雇用環境の安定的な維持及び向上に努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書に基づき、職員に対し、労働関係法令に関する理解や雇用環境の安定的な維持及び向上に努めている。			
A	B	C	D								
協定書に基づき、職員に対し、労働関係法令に関する理解や雇用環境の安定的な維持及び向上に努めている。											
<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> <p>▼入園者様の安全確保のため、毎朝夕のミーティング、カンファレンス等を開催し情報を共有している。また、その対策を図るとともに、評価も行って改善をした。</p> <p>▼健康管理をはじめ、介助方法等に及ぶマニュアルを作成している。その中で「事故の対応等について」「緊急対応マニュアル」等を、いつでも職員が確認できるように設置した。</p> <p>▼緊急連絡網を整備した。</p> <p>▼仕様書に即した施設賠償保険に加入した。</p> <p>▼夜間警備員を配置し火災予防や備品等を常に確認し、安全確保に努めた。</p> <p>▼入園者の安全確保として、様々な講話や情報提供を行った。</p>	<p>・入園者様の状況を朝夕のミーティング、カンファレンスや会議にて情報共有を行い、安全について注意を払った。</p> <p>・事故発生の防止は当然ながら、再発防止についても、委員会等を設置して取組みを行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">仕様書に沿って施設及び設備の維持管理を行っている。また、AED講習会を行い、危機管理対策を行っている点は評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	仕様書に沿って施設及び設備の維持管理を行っている。また、AED講習会を行い、危機管理対策を行っている点は評価できる。			
A	B	C	D								
仕様書に沿って施設及び設備の維持管理を行っている。また、AED講習会を行い、危機管理対策を行っている点は評価できる。											

▽ 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)

▼施設設備の維持に関する業務のうち、清掃業務、宿直(施設管理)業務、エレベーター設備保守管理業務は外部委託し、第三者委託により適切に実施した。

▼入園者様の居室の洗面台や壁紙の補修、及び厨房ドア、浴室ドア等の劣化した分の修繕を行い、札幌市への事前承認の打診により適切に実施した。

▼社会福祉総合センターを含めた大規模施設修繕を実施した。

・仕様書記載事項について確実に実施した。

・経年劣化に対応して修理・交換工事を行って安全に努めた。

・入園者様の身体状況を考慮して、介護用品を提供し、安心・安全な生活を支援した。

▽ 防災

▼昨年度の胆振東部自信をきっかけに社協全体の防災マニュアルを見直すとともに、年2回の防災訓練のうち1回は10月に地震を含めた非常災害対応の訓練を実施した。
▼防災に関する責任者を定めるとともに、防災に関するマニュアルを再度見直し、防災に関する研修を行った。
▼施設賠償保険に加入した。
▼AED使用方法など、緊急時に対応する研修を実施した。

・緊急時の対応について、避難訓練の実施、ミーティングや職員会議等で対応について検証した。
AED使用方法研修等を開催し、緊急時の手順を確認した。

(4)事業の計画・実施業務	▽ 生活指導及び相談に関する業務		A B C D
	<p>▼生活相談員がいつでも相談に応じられる環境を準備し、入園者様に対しての相談援助を実施しやすい体制とした。</p> <p>▼全職員が、入園者様に深い理解と関心をもって接しており、秩序ある集団生活が営まれるよう、親切で適切かつ、迅速に対応した。</p> <p>▼接遇の内部研修を通じ、全職員が、入園者様に対し、敬意をもって接しており、個性を大切にしながらも秩序ある集団生活を営むことができるよう努めた。</p> <p>▼入所者様の個別処遇計画を作成し、それに伴う処遇会議やカンファレンスにより、意思統一を図っている。また、各入園者が自立した日常生活を営むことが出来るようにしており、介護が必要となっても対応できるサービスを提供した。(特定施設入居者生活介護含む)</p> <p>▼特定施設サービス計画及び介護予防特定施設サービス計画を作成し、これに基づいて安否の確認を行った。</p> <p>▼買い物等の社会生活を営む為の機会が外出回数が少ない入園者様にも社会参加の機会を提供すべく、食料品、日用品、衣類の訪問販売業者を入れ、ニーズに応えている。</p>	<p>・生活相談員を中心に全職員が入園者様に対し深い理解と関心を持ち、個性を大切にしながらも、秩序ある集団生活を営むことができるよう努めた。</p> <p>・特定施設サービス計画及び介護予防特定施設サービス計画に基づいて利用者の安全で快適な園生活ができるよう努めた。</p> <p>・カンファレンスや職員会議等で個別のケースについて専門職が集まり、情報の共有・方針の決定に努めた。</p>	<p>事業計画に基づき、適切に実施されている。多くの関係機関との連携により、入所者の生活の質の向上に努めている点は評価できる。</p>
	<p>▽ 給食に関する業務</p> <p>▼管理栄養士が状況把握を行い、日々の入園者様の身体状況に応じたメニューで対応した。</p> <p>▼季節に応じたメニューを作成し提供している。また、セレクトメニュー導入により、入園者様の嗜好に対応した。</p> <p>▼摂取すべきカロリー等について把握し提供している。</p> <p>▼給食室内を清潔に保つことに努めるとともに、給食業務に従事する職員に対し月1回の検便を実施した。</p> <p>▼疾病等により食堂で食事を摂取できない入園者に対しては、居室にて食事を提供した。</p> <p>▼園長をはじめ各職種の職員が交代で検食を行い、記録した。</p> <p>▼給食衛生会議を月1回開催した。</p> <p>▼給食実習生による献立を当園管理栄養士の指導のもと利用者に提供し好評であった。</p> <p>▼給食実習生による企画行事を実施した。</p> <p>▼看護師等による口腔体操を毎日実施した。</p> <p>▼夏は庭園喫茶や、ジンギスカンパーティーを実施した。</p> <p>▼大規模修繕の際には厨房機能が3か月ほど停止したが、外部業者への発注により、弁当食にて対応し、大きな混乱なく通常業務を実施できた。</p> <p>▼朝食おかず部分の外部発注を継続し、少ない職員数で対応できるよう一部業務の効率化を行った。</p>	<p>・適切なカロリー計算とともに身体状況に応じた調理法により、健康的で安心できる食事を提供した。</p> <p>・体調不調等で食堂で食事を摂取できない入園者に対し居室にて食事の提供を実施した。</p> <p>・引き続き、札幌市社会福祉協議会のホームページに長生園 食堂 長生きレシピとして「誕生会のお祝いメニュー」などを紹介し、健康的な食事の市民に対する啓発とPRを行った。また、札幌市老人福祉施設協議会ホームページでレシピを公開し、周知活動を実施した。</p>	

▽ 保健衛生に関する業務

- ▼年2回の健康診断を実施した。
- ▼職員や来園者に対して、うがい・手洗い・消毒の実施をしてもらうよう、クリーンルームの利用を徹底し、感染症予防対策を行った。
- ▼週1回嘱託医による訪問診療を実施した。
- ▼看護師による入園者の健康管理(相談やミーティング等で不安のある入園者に対して)を行った。
- ▼長生園感染症対策要綱に基づいた、園内の消毒作業を毎日行い徹底をしている。(手すり・ドアノブ・洗面所等)
- ▼感染症予防等を目的とした衛生給食会議を、年間12回開催した。
- ▼入園者及び職員に対してインフルエンザ予防接種の喚起を実施した。
- ▼週3回浴室の開放を実施した。
- ▼AEDを設置し、安全管理を行っている。また、使用方法の確認のため、毎年講習会を実施した。
- ▼入園者の体力測定を実施した。
- ▼冬季における感染症予防、衛生確保の啓蒙の為、全館消毒を月2回実施した。
- ▼園長による月例挨拶にて、食中毒や感染症などのタイムリーな話題について話をするほか、掲示を行った。▼札幌市からの食中毒等の警報について随時掲示し、入園者様に対し、注意喚起を行った。

- ・年2回の健康診断の実施をはじめ、入園者様の健康管理に注意を払った。
- ・クリーンルームを設置し、外来者の衛生喚起と共に、館内の全館消毒等を行い、感染症の予防を行った。
- ・体力測定や入園者様への身体状況のチェックリストを用いて、身体状況の把握を行い、健康管理の注意喚起を行った。
- ・全館消毒や全館清掃を、入園者参加型で行い利用者からも好評であり、衛生に関する意義啓発につながった。

▽ 余暇活動に関する業務

▼地域との交流もかねて、ゆき灯りのまち行事の開催を行い、地域の方と共に、入園者様にも多くの参加を頂き、好評を得た。

▼入園者様と職員と一緒に園の美化活動として園芸作業を実施し、交流を図るとともに、社会参加を推進した。

▼書道・詩吟・茶道・カラオケ・元気クラブを開講し余暇活動を実施した。

▼2ヶ月ごとに入園者様の誕生会を行い、お花の贈呈とお祝いの食事を楽しんだ。

▼季節に合わせた外出レクを行い、老人バスを利用したバスレクや桜見学、白い恋人パーク訪問、雪祭り見学などを実施した。

各行事において多くの参加者があり、日々の生活の中で活動性の低下予防の取り組みを実施することができた。

また、季節毎に行われるバスレクや誕生会、雪あかりのまち行事など職員と入園者が一体となって楽しむことができた。

▽ 介護予防事業に関する業務

- ▼ふまねっとグループ、北海道柔道整復師会、カラオケグランプリの方による指導で、楽しく健康維持・介護予防が出来るように概ね月3回以上体操を行った。(はつらつ健康体操)
- ▼毎朝ラジオ体操を実施した。
- ▼隣接の老人福祉センターから情報交換しながら健康体操等の介護予防行事等に参加した。
- ▼入園者の能力把握のため体力測定を実施した。
- ▼昼食前に看護師等による指導の下、口腔体操を実施した。
- ▼管理栄養士による栄養講話を実施した。
- ▼社会福祉協議会組織(中央区社会福祉協議会、中央老人福祉センター、中央区第1地域包括支援センター、中央調査センター、中央事業所、中央相談センター、中央ヘルパーセンター、総合支援センターえがお、訪問看護ステーションあんしん)と協働して中央区連携会議を実施し、相互の情報交換を月1回開催した。

笑いのある楽しいレクや体操の実施により参加者の、余暇活動としての役割を持つと共に、精神衛生、介護予防、老化防止にも重点を置いた、外部のインストラクターによるはつらつ健康体操を実施し、介護予防事業の充実を図った。

毎日のラジオ体操によって一日のリズムができるとともに健康増進に繋がった。また、社協内部での情報交換を活性化させることにより、処遇の向上を行うことができた。

▽ 地域交流事業、ボランティア・実習生受入事業に関する業務

▼大規模修繕のため、例年交流行事として実施している長生園夏まつりを入園者様と家族向けの行事として実施し、外部からの、ボランティアとして、地域の高校と連携して行った。また、外部より慰問を受け入れ、交流行事として実施した。

▼「ゆき灯りのまち」行事を社会福祉総合センター入居団体の協力のもと、地域参加型として実施し、地域住民の方々や通りがかりの方より好評を得た。

▼地域で行われる盆踊りにご招待を受け参加した。

▼近隣の高校・幼稚園・保育園との交流の機会を設けて、世代間交流を図った。

▼入園者様と共に園の花壇や歩道に花を植えており、近隣住民にも好評である。

▼多くの専門学校・高校・大学より多数の実習生の受入を行った。

▼訪問理容・訪問販売・訪問歯科など地域の関係機関の協力を得て実施した。

▼ボランティア活動実績総勢46名、21回の活動があった。

・夏祭り、雪灯かり行事により地域の方々との交流の機会を提供できた。また、地域のお寺で行われる盆踊り大会や町内の交通安全運動に参加するなど、地域交流を図った。

・社会福祉協議会施設福祉部で行っている「はつらつ健康まつり」に携わり多くの市民との触れ合う機会を持った。

・町内を含めた園周辺の美化活動を行い、町内会活動に貢献した。

・ボランティアや、実習生を広く受け入れると共に、高校、幼稚園、保育園との交流を行うことで、次世代育成と、世代間交流事業を推進した。

▽ その他

▼入園者様に提供する日用品等の支給を行うとともに、管理を行った。
 ▼訪問販売(食料品、日用品・季節衣料)や訪問理美容を受入れ、入園者様の利便性向上を計る共に社会参加の機会を推進した。
 ▼入園者懇談会を年3回実施し、入園者様のニーズを把握し、迅速な対応を行った。
 ▼各階ごとに個人に関する日常生活における必要事項の記録を行った。
 ▼事故発生防止、虐待防止、衛生の各種委員会を定期的に行った。
 ▼ショートステイを、延べ18件204名を受入れた。
 ▼要介護・支援者に対してケアプランに基づき、介護サービスを適切に提供した。
 ▼入園者様の退園のタイミングで居室内の修繕を実施し、生活環境の維持向上に心がけた。

◎入園者に関するその他の事項

▽ 入退園に関する業務

▼入園時は生活相談員と看護職員が入園者及び身元引受人と入園前面接を実施し、スムーズな入園に心掛けるとともに、他職員に対して情報を提供し共有した。
 ▼施設入所依頼書を收受した場合、全職員に回覧・周知した。
 ▼入園者に欠員が生じた際は、実施機関へ入所待機者の状況確認を打診し確認を行った。
 ▼ケース会議やカンファレンスにおいて、処遇方針を全職員で確認した。
 ▼必要に応じて関係機関、身元引受人と密に連絡調整を行った。
 ▼身体状況の変化に応じ、本人にとって最適な支援を検討するケース会議等を開き、処遇を検討するとともに、医療機関、施設などの措置変更の検討を行い、ご本人にとって適切な施設等への移行を行った。

・日用品管理を確実に行うことで、不足なく、生活環境の向上を図ることができた。
 ・訪問販売の充実により、社会参加の維持、または、生活の満足度の向上を図ることが出来た。
 ・懇談会等で入園者様の意見の集約を図り、生活満足度の向上を図ることができた。中には自主的にボランティア活動が続けられている方もおり、生活機能の向上に結びついた。
 ・幅広くショートステイ事業を活用いただくことができた。
 ・各種防止委員会を実施することで、職員の意識向上を促し、入園者様の安全な生活維持に努めた。

入園前面接では、本人の状況把握に努め、本人がスムーズに入園できるように努めると共に、本人及び身元引受人の不安を少しでも解消できるよう、解りやすく、丁寧な対応を心掛けた。また、入園時の不安がないように使用する居室を実際に見ていただく確認をして頂くことができた。
 ・ケース会議を開き、対応等の統一を図り、スムーズな入園が行えた。
 ・身体状況の見極めを行い、ご本人やご家族の意向に沿った施設移行を行うと共に、入園者様本人の身体状況を考え、ご家族に誤解を与えないように連絡を密にて対応することが出来た。

<p>▽ 措置費に関する業務</p> <p>▼概算請求、精算請求などの請求事務を四半期ごとに行った。</p>	<p>概算請求とそれに伴う精算請求について、適切に処理を行った。</p>
<p>▽ 入園者様が負担する費用の徴収手続きに関する業務</p> <p>▼入園者様の申し出により医療費控除収入申告の手続きを代行し、領収書の管理を行った。</p> <p>▼医療費減額申請、障害者のタクシーチケット助成、要介護認定申請など、公的な助成書類の申請代行などを行った。</p> <p>▼希望者に対して、敬老パスに係る諸手続きを行った。</p>	<p>医療費収入申告代行を適正に行うことにより、入園者様の負担金額が適正なものに決定された。その他の諸手続きに関しても、滞りなく申請することができた。</p>
<p>▽ 入園者様に係る諸統計に関する業務</p> <p>▼札幌市へ月次報告書の提出を行った。</p> <p>▼入園者様年齢、在園期間、介護保険情報、外出・外泊記録、面会記録、被措置異動記録、処遇記録、医療記録などを適切に行った。</p> <p>▼ショートステイの受入を行い、利用人数の報告を行った。</p>	<p>個人情報についての取扱には十分に注意を払い、管理している。各種記録及び報告を適切に行った。</p>
<p>▽ 入園者様に係る台帳の整理及び処遇上の記録に関する業務</p> <p>▼個別処遇記録、台帳の整理を適切に行った。</p> <p>▼各種職員日誌、外出簿、外泊簿、面会簿、入院日用品費支給調書等の整理を行った。</p> <p>▼健康記録台帳の整理を行った。</p> <p>▼処遇記録管理を適切に行った。</p> <p>▼その他必要な記録等の整理を行った。</p> <p>▼PC活用により、記録の一元管理、省力化を引き続き実施した。</p>	<p>正確な記録を心掛け、入園者様個々人の処遇を検討し、適時更新や変更など行うとともに個人情報適切に管理している。</p>
<p>▽ その他</p> <p>▼生活支援型ショートステイ事業(要介護認定非該当の65歳以上の方で諸事情のある方の一時的宿泊)を実施した。</p> <p>▼各居室の消毒、窓ガラス清掃を業者委託し、衛生確保に努めた。</p> <p>▼社会福祉協議会内部での会議等にて長生園のショートステイ事業等の広報活動を行った。また、札幌市内の各区役所とも連携し、ショートステイ事業の推進を行った。</p>	<p>・中央区の社会福祉協議会組織相互の情報交換会「中央区連携会議」などの各所でショートステイについての、説明を行い、実績に繋がった。</p> <p>・生活衛生環境の維持向上につなげることができた。</p>

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D															
		H29実績	H30計画	H30実績																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>入園者</th> <th>人数(人)</th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入園者</td> <td>人数(人)</td> <td>50</td> <td>50</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>特定利用者</td> <td>人数(人)</td> <td>4.9</td> <td>4</td> <td>4.25</td> </tr> </tbody> </table>	入園者	人数(人)	H29実績	H30計画	H30実績	入園者	人数(人)	50	50	50	特定利用者	人数(人)	4.9	4	4.25				<p>入園者については、50名の入園を確保した。</p> <p>特定利用者数は、養護老人ホームでの生活継続不可により、施設移行や措置の廃止が多数あったなかで、ほぼ計画利用人数通りの実施となった。措置の移行も含め、適切な生活環境を提供することを心掛けた。</p> <p>お問合せや施設見学などについては、即応できる体制を整えた。</p>			
入園者	人数(人)	H29実績	H30計画	H30実績																			
入園者	人数(人)	50	50	50																			
特定利用者	人数(人)	4.9	4	4.25																			
	▽ 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 ▼札幌市社会福祉協議会の中央区連携会議において、情報提供を行い利用の促進に努めた。 ▼社会福祉協議会の地域包括支援センターに対し、ショートステイ等の情報提供を行った。																						
(6)付随業務	▽ 広報業務				A	B	C	D															
	▼施設のPRのため、札幌市老人福祉施設協議会 養護・軽費老人ホーム部会のホームページにも施設紹介やパンフレット・栄養士のレシピを掲載しPRしている。 ▼当法人のホームページに栄養に関するレシピを公開した。また、札幌市内の関係地域包括支援センターへ事業PRを行った。 ▼ウェブアクセシビリティ基本方針を策定するとともに取組確認を実施し、2019年4月1日に公開した。				<p>各PR活動により、ショートステイ事業の大幅な利用増加につながった。</p> <p>仕様書の要求水準に基づいて業務を行っている。試験の実施・公開は近日中、取組確認内容のホームページ公表は2019年4月1日とのことであり、実施に時間を要している。当該業務が今回の協定から新たに加わった項目であるため準備に時間を要することはやむを得ないが、今後は1年に1回実施するよう努めてほしい。</p>																		
	▽ 引継ぎ業務																						
	▼前回からの継続指定のため引継ぎ業務は行っていない。																						

2 自主事業その他		A	B	C	D						
▽ 自主事業 なし ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼清掃業務については、札幌市母子寡婦福祉連合会に委託し、互いに協力しながら実施している。 ▼クリーニング業務は障がい者施設事業者と契約し発注している。 ▼工事発注、物品購入等は極力地産地消を心掛けて実施している。 ▼正月用品は、障がい者授産所より購入している。		仕様書の主旨に沿うよう積極的に活用している。		しない企業の利用及び福祉施策への配慮を行い、仕様書に基づき適切に実施している。							
3 利用者の満足度		A	B	C	D						
▽ 利用者アンケートの結果 <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>平成31年2月に入園者様全員を対象に園生活全般のアンケート調査を実施した。アンケート結果は食堂前に掲出した。</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> 満足度は 仕様書上目標値80%以上に対し、(養護)91.30%、(特定)96.67%であった。総合的な満足度 96.46%であった。(回収率92%) (養護) ・職員の言葉使いについての満足度は95.65%。 ・職員の挨拶についての満足度は95.65%。 ・窓口対応についての満足度は97.83%。 ・食事についての満足度は95.65%。 ・行事についての満足度は92.11%。 ・入浴についての満足度は97.83%。 ・園生活についての満足度は91.30%。 (特定) ・ケアプランについての満足度は100%。 ・相談援助についての満足度は100%。 ・入浴についての満足度は66.67% ・職員の言葉使いについての満足度は100%。 ・職員の挨拶についての満足度は100%。 ・接遇についての満足度は100% ・窓口対応についての満足度は100% </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>アンケートの中では、大規模修繕に関する意見が見受けられたが、おおむね処遇関係については良好な意見が多かった。これを踏まえ、次年度以降においても引き続き、入園者様を第一に考えた処遇を継続していくことを確認した。</td> </tr> </table>		実施方法	平成31年2月に入園者様全員を対象に園生活全般のアンケート調査を実施した。アンケート結果は食堂前に掲出した。	結果概要	満足度は 仕様書上目標値80%以上に対し、(養護)91.30%、(特定)96.67%であった。総合的な満足度 96.46%であった。(回収率92%) (養護) ・職員の言葉使いについての満足度は95.65%。 ・職員の挨拶についての満足度は95.65%。 ・窓口対応についての満足度は97.83%。 ・食事についての満足度は95.65%。 ・行事についての満足度は92.11%。 ・入浴についての満足度は97.83%。 ・園生活についての満足度は91.30%。 (特定) ・ケアプランについての満足度は100%。 ・相談援助についての満足度は100%。 ・入浴についての満足度は66.67% ・職員の言葉使いについての満足度は100%。 ・職員の挨拶についての満足度は100%。 ・接遇についての満足度は100% ・窓口対応についての満足度は100%	利用者からの意見・要望とその対応	アンケートの中では、大規模修繕に関する意見が見受けられたが、おおむね処遇関係については良好な意見が多かった。これを踏まえ、次年度以降においても引き続き、入園者様を第一に考えた処遇を継続していくことを確認した。	H29年度の結果は総合で80.81%であったが、H30年度は事務職員が大幅に変わったこともあり、施設での取り組みを改善した結果、大幅に改善された。さらに職員会議等で接遇や処遇の再検討、アンケートの振り返りを行い、次年度につなげることとした。		総合満足度、接遇に関する満足度が共に90%を超えており、非常に良好な結果である。特定の入浴について満足度が低いため、改善に努めてほしい。	
実施方法	平成31年2月に入園者様全員を対象に園生活全般のアンケート調査を実施した。アンケート結果は食堂前に掲出した。										
結果概要	満足度は 仕様書上目標値80%以上に対し、(養護)91.30%、(特定)96.67%であった。総合的な満足度 96.46%であった。(回収率92%) (養護) ・職員の言葉使いについての満足度は95.65%。 ・職員の挨拶についての満足度は95.65%。 ・窓口対応についての満足度は97.83%。 ・食事についての満足度は95.65%。 ・行事についての満足度は92.11%。 ・入浴についての満足度は97.83%。 ・園生活についての満足度は91.30%。 (特定) ・ケアプランについての満足度は100%。 ・相談援助についての満足度は100%。 ・入浴についての満足度は66.67% ・職員の言葉使いについての満足度は100%。 ・職員の挨拶についての満足度は100%。 ・接遇についての満足度は100% ・窓口対応についての満足度は100%										
利用者からの意見・要望とその対応	アンケートの中では、大規模修繕に関する意見が見受けられたが、おおむね処遇関係については良好な意見が多かった。これを踏まえ、次年度以降においても引き続き、入園者様を第一に考えた処遇を継続していくことを確認した。										

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)
収入	134,060	138,857	4,797
指定管理業務収入	134,060	138,857	4,797
指定管理費			0
利用料金	2,268	2,865	597
措置費	127,531	132,385	4,854
その他	4,261	3,607	▲ 654
自主事業収入			0
支出	133,860	121,769	▲ 12,091
指定管理業務支出	133,860	121,769	▲ 12,091
自主事業支出			0
収入-支出	200	17,088	16,888
利益還元			0
法人税等	200	317	117
純利益	0	16,771	16,771

▽ 説明

- ▼ 措置費収入は、障がい者加算対象者の増加や措置費階層の上位設定等により、計画より4,854千円の増となった。
- ▼ 指定管理業務支出は、約2ヶ月半の厨房修繕工事による光熱水費・燃料費の減及び職員欠員による人件費の減等により、計画より12,091千円の減となった。
- ▼ 純利益は、法人運営経費等の区分間繰入金支出を次年度へ繰り越したことなどの影響により、計画より16,771千円の増となった。

環境保全自主点検などにより、昨年度に引き続き、節約に努め、収入の範囲内で適切に計画どおり執行した。実地指導に基づき、措置費の決算方法を適切に変更して処理を行うことができた。

A	B	C	D

収支のバランスを取ることに努めている。今後も計画的な運用に努めてほしい。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

▼ 独自に安定化のため積立を行っており、収支のバランスがくずれないよう経営をしている。

適	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

- ▼ 個人情報、当法人個人情報に関する規程に基づき、適正に取り扱っている。
- ▼ 情報公開については、当法人の情報公開規程に基づき、透明性を確保するため、情報の公開を行うこととしている。(請求件数0件)また、札幌市より管理業務等に関する文書等の提出要求があった場合にはこれに応じます。
- ▼ オンブズマンが、苦情等の調査の必要があると認めた場合には質問・事情聴取・実地調査に協力いたします。
- ▼ 業務の委託、物品の購入等に当たっては、暴力団員または暴力団関係者事業者を相手方としない事とします。また、契約書及び覚書に「暴力団排除推進条例の適用について」の定めを入れています。

適	不適

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>新規指定管理期間5年間の1年目であり、園長・副園長を含め、事務職員が大幅に変更となり、改めて、職場内の労働環境の改善及び向上の意識づけを行うとともに、人材育成及び労務管理を徹底して行いました。そのことにより、入園者様の処遇や生活環境の向上に向けて、職員一同が意思統一し、仕様書記載の事項について、適切に実施することができました。また、定例カンファレンス(隔週)や職員会議・ミーティング等で出た議題に対し、処遇計画・ケアプランを立案の上、入園者様個人を尊重した処遇を実践しました。また、前年までに引き続き、介護予防事業も継続的に実践し、多様なアクティビティの機会を提供するとともに、外部講師によるレク・体操(はつらつ健康体操)や健康講話等も継続実施し、入園者様の意識啓発・自己効力感等の向上にも取り組みました。入園者様においては、園外ボランティアに登録される方もおり、積極的な外出の機会の継続と生きがいづくりとともに、社会との結びつきを推進できる施設運営を行うことが出来たと思われま。身体状況が低下した方については、特定施設入居者生活介護の活用、または、適切な施設への措置移行等により自立生活継続のサポートを実施しました。中には、一人暮らしでの社会復帰に繋がった方もいらっしゃり、従来の養護老人ホームの目的でもある社会復帰の一翼を担うことができたと感じています。</p> <p>今後においても、札幌市社会福祉協議会としての福祉力を活かし、処遇の向上につなげるとともに、地域の中の役割の明確化や、長生園としての施設力の成長を遂げられるよう指定管理業務を担っていきたいと考えます。</p>	<p>地域の中での施設としての在り方を含め、外部へ発信できる施設としての事業、及び成長を念頭に、これまでの介護予防や事業の強化、新規の取り組みの検討を含めた情報収集を行い、施設力の強化を行っていきたいと考えます。また、今後の高齢社会に備えた、職員のライフワークバランスも社協全体の課題としてとらえ、事業規模を検討していきます。また、引き続き、労働環境の維持を心がけ、職員のモチベーションの向上につなげたいと考えております。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>協定書・仕様書に基づき、概ね良好に運営を行っていることと認められる。特に利用者アンケートについては、昨年度から大幅な改善が見られ、利用者・家族から満足が得られる施設運営に努めていると考えられる。</p> <p>今後も協定書・仕様書に基づいた適切な運営に努めてほしい。</p>	<p>定例検査時に、第三者委託について事前に札幌市に承諾を得るよう指導し、改善を確認している。</p>