

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 令和2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 ▼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づくり」「効率性」の5つを基礎とし、その理念を具現化するため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」「特定施設入居者生活介護事業の推進」「訪問介護の推進」「地域への参画と協働」「快適な生活環境の確保」「入園者様の好みに合ったバランスの良い食事の提供」「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。	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り、適正な管理運営を行うことができた。	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="text-align: center;"> 協定書・仕様書に基づき適切な管理運営を行っている。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	協定書・仕様書に基づき適切な管理運営を行っている。			
A	B	C	D								
協定書・仕様書に基づき適切な管理運営を行っている。											

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

▼社会福祉協議会の基本的な方針の中で「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。

▼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組みを実施した。

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作りや、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できた。

▽ 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。

▼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。

▼「電気・水・紙・燃料の使用量削減」や「ごみ減量とリサイクル」「グリーン製品購入の推進」等、環境負荷の低減に向けた様々な取組を実行し、「さっぽろエコメンバー」への登録を継続した。

研修の実施や各種取組により、環境配慮に努めた。

▽ 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)

▼園長には、老人福祉センターや長生園勤務をはじめ豊富な福祉関係業務の経験を有しているとともに、管理運営業務を一元的に統括できる課長職を配置した。

▼人材育成について、職員のワークライフバランスを勘案し、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。

▼直接処遇職員の組織体制については、これまで同様有資格者を配置した。

適正な職員配置を行っているとともに、職員に研修を積極的に受講させ、資質の向上に努めた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼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ツにより各事業所(地域包括センター、介護予防センター)との必要な情報共有を行った。

▼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)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。

必要な情報共有を図り、管理水準の維持向上に努めた。

▽ 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、施設管理(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。

▽ 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 (令和3年2月実施)	1 令和2年度事業報告について 2 コロナ関係資料について 3 その他
<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会事務局長、札幌龍谷学園高等学校教諭、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>	

▽ 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。

▼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行った。

業務の履行確認を行い、適正な管理を行った。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、書面にての開催となった。このコロナ禍の状況の中、当施設に対する評価・期待の意見をいただいたため、今後の参考にしたい。

適正に管理することができた。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼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。</p> <p>また、入園者様の意見要望を聞く場として、年2回入園者懇談会を開き、日頃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。</p> <p>▼直接の申し出だけではなく、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。</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>▼支援員日誌、夜勤日誌、相談員日誌、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。</p> <p>▼入園者様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。</p> <p>▼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実施し、振り返りを行った。</p>	<p>・入園者様との懇談会を通じ、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。</p> <p>・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。</p> <p>・記録等については第三者が見ても理解できるように記載した。</p> <p>・事業報告、札幌市への検査等への対応を誠実にを行った。</p> <p>・アンケート内容の検証を行い、要望の対応に努めた。</p>									
<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、それぞれ法定割合以上の割増賃金を支払った。</p> <p>▼職員は1週40時間、1日8時間以内の労働時間を遵守した。</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。</p> <p>▼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>▼年次休暇取得について職員に対し、計画的に取得させた。</p>	<p>・計画的に職員会議等で法令遵守に関する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定期で年1回及び随時行い、意見要望等を聴取した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td 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> </tbody> </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。											

			<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>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<p>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(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"> ▼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、評価を行い改善をした。 ▼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、常に職員が確認できるように設置し、また、随時内容の更新を行い周知した。 ▼緊急連絡網を更新した。 ▼仕様書に即した施設賠償保険に継続加入した。 ▼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。 ▼入園者の安全確保として、様々な情報提供を行った。 <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"> ▼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。 ▼入園者様の居室の鍵交換、洗面台や壁紙の補修、畳交換等の劣化した部分の修繕を行い、札幌市への事前承認の打診により適切に実施した。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼年2回の防災訓練を実施した。 ▼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。 ▼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使用方法など、緊急時に対応する研修を実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書記載事項について確実かつ適切に実施した。 ・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。 <p>適切に実施することができた。</p>	<p>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。</p>								

(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>▽ 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様に対しては、居室にて食事を提供した。</p> <p>▼新型コロナウイルス感染対策として、入園者様を階別に食事の時間を分け、密集密接にならないようにし、テーブルにパーテーションを設置した。また、座席が向かい合わせにならないようにした。</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>▼看護師等による口腔体操を毎日実施した。</p> <p>▼朝食おかず部分の外部発注を継続し、安全安定的に対応できるよう一部業務の効率化を行った。</p> <p>▼札幌市社会福祉協議会や札幌市老人福祉施設協議会ホームページに、「長生園食堂ながいきレシピ」としてメニュー等を紹介した。</p>	<p>・適切なカロリー計算とともに、身体状況や嗜好を踏まえた健康的で安心できる食事の提供に努めた。</p> <p>・引き続き、ホームページを活用し、市民に対し健康的な食事の啓発とPRIに努めた。</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様の健康管理(相談やミーティング等で不安のある入園者様に対して)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。
- ▼入園者様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。令和2年12月からは、新型コロナウイルス対策として、時間を決め、入れ替え制として、各自が週2回入浴できるように、週4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。
- ▼感染症予防、衛生確保のため、全館消毒を毎日実施した。
- ▼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。
- ▼新型コロナウイルス感染症に対する感染対策を徹

▽ 余暇活動に関する業務

- ▼「ゆき灯りのまち」行事の開催を行い、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。
- ▼元気クラブを開催し余暇活動を実施した。
- ▼毎月入園者様の誕生会を行い、お花とケーキの贈呈を行った。
- ▼季節に合わせた外出レクを行い、桜見学、百合が原公園見学、保養センター駒岡訪問、紅葉見学、雪祭り見学等を実施した。

▽ 介護予防事業に関する業務

- ▼毎朝ラジオ体操を実施した。
- ▼「はつらつ健康体操」は、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため、中止とした。
- ▼昼食前に看護師等による指導の下、口腔体操を実施した。
- ▼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)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。

- ・年2回の健康診断の実施をはじめ、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うなど適切な入園者様の健康管理を行った。
- ・クリーンルームを設置し、外来者の保健衛生にも努めた。

コロナ禍ではあるが、日々の生活の中での活動性の低下を予防する取り組みを実施することができた。
また、季節毎に行われる見学会や誕生会、ゆき灯りのまち行事など職員と入園者様が一体となって楽しむことができた。

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

- ▼「ゆき灯りのまち」行事を、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。
- ▼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。
- ▼訪問理容・訪問販売等地域の関係機関の協力を得て実施した。

コロナ禍であり、コロナウイルス感染防止を優先し、地域交流事業、ボランティア・実習生受入事業はほとんど出来なかった。

▽ その他

- ▼入園者様に提供する日用品等の支給を行うと共に管理を行った。
- ▼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図った。
- ▼入園者懇談会を年2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。
- ▼札幌市高齢者生活支援型ショートステイ事業を行い、延べ9件89名を受入れた。
- ▼要介護・要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。

・日用品管理を確実にを行うことで、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出来た。

・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、本人及び身元引受人の不安を少しでも解消できるよう、スムーズな入園に心掛けるとともに、全職員で情報を共有した。
- ▼入園時の不安がないように使用する居室を実際に確認いただいた。
- ▼施設入所依頼書を収受した場合、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。

・入園前面接では、本人がスムーズに入園できるように努めるとともに、解りやすく、丁寧な対応に努めた。

・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ともに、入園者様本人の身体状況を、ご家族に誤解を与えないように情報提供をすることが出来た。

	<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>▽ 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>▽ 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>▽ 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>▽ その他</p> <p>▼札幌市高齢者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>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>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>個人情報についての取扱いには十分に注意をはらい、管理している。各種記録及び報告を適切に行った。</p> <p>正確な記録を心掛け、入園者様個人の処遇を検討し、適時更新や変更など行うとともに個人情報に適切に管理した。</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>																				
<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="383 1624 981 1758"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R1実績</th> <th>R2計画</th> <th>R2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>3.4</td> <td>4</td> <td>4.7</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> <p>▼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。</p> <p>▼地域包括支援センターに対し、札幌市高齢者生活支援型ショートステイ事業の情報提供を行った。</p>			R1実績	R2計画	R2実績	入園者	人数(人)	50	50	50	特定利用者	人数(人)	3.4	4	4.7	<p>入園者については、50名の入園を確保した。</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>	<table border="1" data-bbox="1252 1590 1436 1624"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書に基づき、適切に業務を行っている。計画通りの入園者数となっている点は評価できる。</p>	A	B	C	D
		R1実績	R2計画	R2実績																		
入園者	人数(人)	50	50	50																		
特定利用者	人数(人)	3.4	4	4.7																		
A	B	C	D																			

(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼当法人のホームページに施設紹介を公開した。 ▼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施設紹介を掲載しPRしている。 ▼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。 ▼令和2年度ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表を公開した。 ▽ 引継ぎ業務 ▼前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし。	各PR活動を行ったが、コロナ禍により制限された部分もあった。	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">仕様書に基づいて、適切に業務を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	仕様書に基づいて、適切に業務を行っている。															
A	B	C	D																				
仕様書に基づいて、適切に業務を行っている。																							
2 自主事業その他																							
▽ 自主事業 なし ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼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た。	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">市内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業務を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	市内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業務を行っている。																
A	B	C	D																				
市内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業務を行っている。																							
3 利用者の満足度																							
▽ 利用者アンケートの結果																							
<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>令和3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（養護）71.19%、（特定）81.07%であった。総合的な満足度 76.13%であった。（回収率100%） （養護） ・食事についての満足度は65.31%。 ・入浴についての満足度は59.38%。 ・衛生についての満足度は84.38%。 ・総合満足度については71.88%。 ・職員対応についての満足度は75.00%。 （特定） ・介護についての満足度は80.00%。 ・ケアプランについての満足度は90.00%。 ・相談援助についての満足度は80.00%。 ・入浴についての満足度は100%。 ・居室清掃についての満足度は75.00%。 ・福祉用具についての満足度は62.50% ・職員対応についての満足度は80.00% </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>食事については好みがあり、様々な意見がある。また、人間関係についてもそれぞれの個性があり、トラブルとなることがある。しっかり傾聴し対応していきたい。</td> </tr> </table>	実施方法	令和3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（養護）71.19%、（特定）81.07%であった。総合的な満足度 76.13%であった。（回収率100%） （養護） ・食事についての満足度は65.31%。 ・入浴についての満足度は59.38%。 ・衛生についての満足度は84.38%。 ・総合満足度については71.88%。 ・職員対応についての満足度は75.00%。 （特定） ・介護についての満足度は80.00%。 ・ケアプランについての満足度は90.00%。 ・相談援助についての満足度は80.00%。 ・入浴についての満足度は100%。 ・居室清掃についての満足度は75.00%。 ・福祉用具についての満足度は62.50% ・職員対応についての満足度は80.00%	利用者からの意見・要望とその対応	食事については好みがあり、様々な意見がある。また、人間関係についてもそれぞれの個性があり、トラブルとなることがある。しっかり傾聴し対応していきたい。	<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>令和3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（養護）71.19%、（特定）81.07%であった。総合的な満足度 76.13%であった。（回収率100%） （養護） ・食事についての満足度は65.31%。 ・入浴についての満足度は59.38%。 ・衛生についての満足度は84.38%。 ・総合満足度については71.88%。 ・職員対応についての満足度は75.00%。 （特定） ・介護についての満足度は80.00%。 ・ケアプランについての満足度は90.00%。 ・相談援助についての満足度は80.00%。 ・入浴についての満足度は100%。 ・居室清掃についての満足度は75.00%。 ・福祉用具についての満足度は62.50% ・職員対応についての満足度は80.00% </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>食事については好みがあり、様々な意見がある。また、人間関係についてもそれぞれの個性があり、トラブルとなることがある。しっかり傾聴し対応していきたい。</td> </tr> </table>	実施方法	令和3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（養護）71.19%、（特定）81.07%であった。総合的な満足度 76.13%であった。（回収率100%） （養護） ・食事についての満足度は65.31%。 ・入浴についての満足度は59.38%。 ・衛生についての満足度は84.38%。 ・総合満足度については71.88%。 ・職員対応についての満足度は75.00%。 （特定） ・介護についての満足度は80.00%。 ・ケアプランについての満足度は90.00%。 ・相談援助についての満足度は80.00%。 ・入浴についての満足度は100%。 ・居室清掃についての満足度は75.00%。 ・福祉用具についての満足度は62.50% ・職員対応についての満足度は80.00%	利用者からの意見・要望とその対応	食事については好みがあり、様々な意見がある。また、人間関係についてもそれぞれの個性があり、トラブルとなることがある。しっかり傾聴し対応していきたい。	コロナ禍における外出制限、活動制限等により、不満な部分はあったと思われる。不満の項目について検証し、次年度に繋げたい。	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">新型コロナウイルス感染症による、各種制限の影響により満足度の低下はやむを得ないものの、利用者の不満解消に向け継続して努めてほしい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	新型コロナウイルス感染症による、各種制限の影響により満足度の低下はやむを得ないものの、利用者の不満解消に向け継続して努めてほしい。			
実施方法	令和3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（養護）71.19%、（特定）81.07%であった。総合的な満足度 76.13%であった。（回収率100%） （養護） ・食事についての満足度は65.31%。 ・入浴についての満足度は59.38%。 ・衛生についての満足度は84.38%。 ・総合満足度については71.88%。 ・職員対応についての満足度は75.00%。 （特定） ・介護についての満足度は80.00%。 ・ケアプランについての満足度は90.00%。 ・相談援助についての満足度は80.00%。 ・入浴についての満足度は100%。 ・居室清掃についての満足度は75.00%。 ・福祉用具についての満足度は62.50% ・職員対応についての満足度は80.00%																						
利用者からの意見・要望とその対応	食事については好みがあり、様々な意見がある。また、人間関係についてもそれぞれの個性があり、トラブルとなることがある。しっかり傾聴し対応していきたい。																						
実施方法	令和3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（養護）71.19%、（特定）81.07%であった。総合的な満足度 76.13%であった。（回収率100%） （養護） ・食事についての満足度は65.31%。 ・入浴についての満足度は59.38%。 ・衛生についての満足度は84.38%。 ・総合満足度については71.88%。 ・職員対応についての満足度は75.00%。 （特定） ・介護についての満足度は80.00%。 ・ケアプランについての満足度は90.00%。 ・相談援助についての満足度は80.00%。 ・入浴についての満足度は100%。 ・居室清掃についての満足度は75.00%。 ・福祉用具についての満足度は62.50% ・職員対応についての満足度は80.00%																						
利用者からの意見・要望とその対応	食事については好みがあり、様々な意見がある。また、人間関係についてもそれぞれの個性があり、トラブルとなることがある。しっかり傾聴し対応していきたい。																						
A	B	C	D																				
新型コロナウイルス感染症による、各種制限の影響により満足度の低下はやむを得ないものの、利用者の不満解消に向け継続して努めてほしい。																							

4 収支状況					A	B	C	D
▽ 収支 (千円)				計画より収入が増加したことに加え、支出も減少したため、純利益は計画より大幅に増となった。				
収入	140,389	145,386	4,997		収支のバランスを取ることに努めており、結果的に純利益が計画に比べ増加した点は評価できる。			
指定管理業務収入	137,851	141,779	3,928					
措置費	133,854	135,589	1,735					
受託事業	3,771	2,973	▲ 798					
その他	226	3,217	2,991					
利用料金収入	2,538	3,607	1,069					
支出	144,988	142,130	▲ 2,858					
指定管理業務支出	144,988	142,130	▲ 2,858					
自主事業支出	0	0	0					
収入-支出	▲ 4,599	3,256	7,855					
利益還元	0	0	0					
法人税等	0	3,125	3,125					
純利益	▲ 4,599	131	4,730					
▽ 説明								
<p>▼措置費及び利用料金収入は、加算の対象となる入園者が増加したため、それぞれ計画から1,735千円の増、1,069千円の増となった。</p> <p>▼その他収入は、新型コロナウイルス感染症対策支援金等により、計画から2,991千円の増となった。</p> <p>▼指定管理業務支出は、厨房業務に係る人員を確保できなかったことによる人件費支出の抑制等により、計画から2,858千円の減となった。</p>								

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持		適 不適
▼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。		
▽ 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		適 不適
▼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、苦情等の調査の為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。		

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>職場環境の改善及び向上に努めるとともに、人材育成及び労務管理を徹底して行ったことにより、専門職として職員が各々で考え、役割分担を明確にし、効率的な業務が徹底された。入園者様に対する「個別処遇」が計画通り実施され、より多くの声が聞ける生活環境となった。入園者様のご意見や要望等を真摯に受け止め、定例カンファレンスや給食衛生職員会議、朝夕ミーティング等で処遇方針を決め実践してきた。また、今後の様々な災害に対し、近隣町内会の備蓄品ストックの場所を提供することを提案し、現在、町内会で検討中である。ショートステイについては、DVIによる長期利用が散見されるため、今後も役所や地域包括からの問い合わせに対し対応していきたい。</p> <p>今後においても、社会福祉協議会としての役割を最大限に活かしつつ、地域に根差した施設運営を実践し、入園者様が安心して生活できる場として構築していきたい。</p>	<p>身体的及び精神的な重度化が顕著となり、また、個々からの様々な生活に対する要望が増えてきていることから、職員が適切に対応できるようスキルアップの機会を多く設けていきたい。また、家族との連絡体制をさらに強化し、適切な時期に入園者様が措置変えできるよう、関係機関との連携を更に強化していきたい。更に、新型コロナウイルス感染症の影響で行事等が中止となっている状況もあり、必要な感染対策を図りながら、心身共にこれ以上悪化せず、リフレッシュを図り、潤いのある園生活を送っていただくため、様々な介護予防プログラムを準備し、入園者様が安心して参加できる事業について、取り組んでいきたい。</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、おおむね良好に運営を行っていること認められる。自己評価も適切に実施しているため、今回判明した課題の解決に取り組んでほしい。</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>以前から指導していた時効は改善されており、今回特に指導すべき点はない。</p>