

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)	保健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26年4月1日 ~ 平成30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 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 平成29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>▼基本理念として、入園者様本位のサービスを提供するため、「人間性」「平等性」「サービス性」「地域性」「効率性」の5つを策定し、その理念を具現化する為の具体的な取り組みを、基本方針として、「人にやさしく、心のかよい合うサービスの提供」「誰もが安心して利用できる施設作り」「サービスの質の向上と改善」「地域から愛される施設作り」「効率的な経営」を挙げた。</p> <p>又、施設運営方針として「潤いのある生活」「最適なケア」「交流とふれあい」の3つの約束を掲げ、利用者様お一人おひとりに潤いのある最良のケアを実践した。</p> <p>また、専門職が集う定例カンファレンスを毎週行うことにより、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、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り組んだ。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼5つの基本理念の中で「平等性」を掲げた上で、「誰もが安心して利用できる施設づくり」と明記している。これらの理念(方針)に基づき統括責任者である園長のもと、『信条、性別、社会的身分、年齢等により、合理的な理由なく利用を制限しない事をはじめ、不当な差別的取扱いをしないよう』、外部研修や職場研修等で職員に対し学習の機会を設けることにより、全ての入所者に対し、公平中立な対応を行った。</p> <p>▼障害者差別解消法の研修会を当法人で実施した。</p>	<p>・毎日行うミーティング、週1回のカンファレンス、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、常に利用者様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、適時「安心して利用できる施設づくり」の理念を周知し、利用者様お一人お一人ができるようケアを実践している。また、虐待防止に関する要領に基づき、身体拘束等の適正化に関する指針の作成を行い、高齢者や障害のある方に対する平等意識の向上を図った。</p>	<p>A B C D</p> <p>仕様書の要求水準に基づいて管理運営を行っている。また、要望を拾い上げる複数の取組を施設独自で行っており、入所者のニーズを把握したうえで、運営に活かそうと努めている点は評価できる。</p>

▽ 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。
- ▼職員一人ひとりが環境負荷低減のための、ゴミの少量化や公用車のエコ運転の徹底を行った。
- ▼産業廃棄物量の報告を行った。
- ▼休憩時間等の節電を徹底して行った。

・昨年度に引き続き、職員への省エネ意識向上の働きかけを行うと共に、これを継続していくため、毎日のミーティング・職員会議等で省エネについての検討を行った。

▽ 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、高齢化に伴い認知症対応や救急法の研修を重点に置いた研修を受講させた。また、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。
- ▼新体制となり、園長にはこれまでの地域包括等で業務を経験した副園長が昇任し、副園長としての施設の管理運営業務の経験を活かし、統括を行うこととした。また、副園長の他に新たに担当係長のポストを新設し、利用者処遇に対する業務に精通した職員を配置した。以下の職員の組織体制にあたっては、社会福祉士や介護福祉士等、必要な専門知識や技能、経験を有する職員を配置した。

人事異動に伴い、これまでの副園長が昇任し、園長となることにより、入園者処遇の向上を引き続き統括することが出来ると共に、園内の統括管理を一元化して行うことができた。また、副園長と担当係長の係長職2名体制により、より手厚く処遇や職員管理の強化を行うことができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ▼指定管理における管理業務協定書等を熟読し、確認の上、不明な点については担当職員から回答を頂いた。
- ▼「定例職員会議」を実施し、入所者の身体状況、日常生活の様子等の報告により、各種の情報を全職員が共有するとともに業務の改善等を継続的に検討し、より良いケアの提供に努めた。また、職場研修や外部研修等での報告内部研修を行い、職員全体の水準の維持向上に取り組んだ。
- ▼昨年度から導入している定例カンファレンスを継続し、専門職の見地からの意見交換を行うと共に、現生活の課題点と支援方法の改善に繋げるための検討を週1回実施し、利用者処遇の向上を図った。
- ▼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、各職員が共有し、それに基づき、処遇計画及びケアプランを立案することによって、入園者一人ひとりに合った最適なケアを提供し、対応する職員が代わっても継続的で、統一的なケアをすることができた。

・内部研修報告により、受講者はもちろん他の職員の水準も向上した。また、その都度、今後において必要なケアを考える機会を設けることができた。

・認知症進行による処遇困難なケースや問題行動にも対応し、分け隔てなくケアを提供できた。

▽ 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を委託し、日誌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。

▽ 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30年2月27日実施)	運営協議会の設置について平成29年度事業報告について意見交換「今後の地域との交流や連携」
<p><協議会メンバー></p> <p>札幌市介護保険課施設指導係長、大通地区西19丁目町内会副会長、一般財団法人札幌同交会病院事務長、社団法人北海道柔道整復師会事務局長、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</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、「園内活動の運営方法や町内活動のあり方について」委員の方から意見をいただき、情報交換を行った。今後も町内会や、地域の中にあり続ける施設としての方向性を確認することができた。

▽ 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。
▼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。

・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。

	<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。また、意見を聞く場として年3回入園者懇談会を開きニーズ等を把握し、その後の職員会議等で決定し、回答を掲示するなど対応をした。</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>▼アンケート調査に事由記述欄を作成し、入園者様の声を収集できる取り組みを行った。</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、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、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)」を実施した。</p>	<p>・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。</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>・アンケート内容の検証を行い、要望の対応に努めた。</p> <p>・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。</p> <p>・事業報告、札幌市への検査等への対応も誠実にを行った。</p> <p>・アンケート結果は職員に回覧し、意見要望を周知した。</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こと、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>▼施設で働く職員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届出を行った。</p>	<p>・計画的に職員会議等で法令順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行い、意見要望等を聴取した。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1238 1070 1294 1115">A</td> <td data-bbox="1294 1070 1350 1115">B</td> <td data-bbox="1350 1070 1406 1115">C</td> <td data-bbox="1406 1070 1449 1115">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1238 1115 1449 1422"> 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>	<p>・入園者様お一人お一人の状況を朝夕のミーティング、カンファレンス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、再発防止にも重点を置いて取組みを行った。</p>	<p>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。</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。 ▼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。 ▼緊急連絡網を整備した。 ▼仕様書に即した施設賠償保険に加入した。 ▼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、感染症等の予防講話を行った。</p>		
<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>	<p>▼清掃業務、宿直(警備)業務、エレベーター設備保守管理業務は外部委託し、仕様書に基づき確実に実施した。 ▼居室の床の補修、畳表の交換を行った。 ▼浴室混合栓修理や、厨房スチームコンベクションオープン修理を行った。</p>	<p>・仕様書記載事項について確実に実施した。 ・入園者様の利便性、安全性を考え、修繕及び交換を行った。 ・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>	
<p>▽ 防災</p>	<p>▼年2回防災訓練を実施した。入所施設であるため夜間想定訓練及び総合センターとともに昼間対応の合同訓練を行った。また、防災設備については、法定点検を受け、指摘があれば適宜、機器整備を行った。 ▼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作成しており、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。</p>	<p>・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。</p>	

(4)事業の計画・実施業務	▽ 生活指導に関する業務		A B C D
	<p>▽ 生活指導に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼生活相談員がいつでも相談に応じる体制とした。 ▼全職員が、入園者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。 ▼全職員が、入園者に対し、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。 ▼入所者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できるようにしており、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) ▼入園者に対し、生活相談員が相談及び援助を行った。 ▼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。 ▼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利用者を中心にしている訪問販売のほかに訪問衣料販売業者も入れ、ニーズに添えている。 <p>▽ 給食に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 ▼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。 ▼摂取すべきカロリー等について把握し提供している。 ▼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。 ▼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。 ▼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。 ▼給食衛生会議を月1回開催した。 ▼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。 ▼給食実習生による企画行事を実施した。 ▼看護師等による口腔体操を毎日実施した。 ▼夏は庭園喫茶や、ジンギスカンパーティーを実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生活相談員を中心に全職員が入園者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に努めた。 ・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。 ・カンファレンス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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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>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>

▽ 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問診を実施した。
- ▼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、入園者に対し、注意喚起を行った。

▽ 余暇活動に関する業務

- ▼地域との交流もかねて、夏祭りやゆき灯りのまち行事の開催を行い、地域の方と共に、入園者にも多くの参加を頂き、好評を得た。
- ▼入園者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・カラオケクラブを開講し余暇活動を実施した。あたらな取り組みとして、職員主体により、元気クラブを導入し、入園者の余暇活動と交流の促進を図った。
- ▼2ヶ月ごとに入園者の誕生会を行い、誕生カードの贈呈とお祝いの食事を楽しんだ。
- ▼季節に合わせて外出レクを行い、老人バスを利用したバスレクや桜見学・雪祭り見学など実施した。

- ・年2回の健康診断の実施をはじめ、入園者の方々の健康管理には注意を払った。
- ・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。

各行事において多くの参加者があり、日々の生活の中での活動性の低下予防に園として出来る限りの取り組みを行ったと思われる。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つに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の方・柔道整復師の方、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)

▼市内の老人福祉センター・長生園共催で、はつらつ健康まつりを実施した。

▼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。

▼中央区の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)と協働して相互の情報交換を月1回開催した。(中央区連携会議)

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。

社会福祉協議会主催で多くの市民に対してはつらつ健康まつりを行って好評であった。

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。

▽ 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

▼長生園夏まつりを地域参加型の行事として実施した。

毎年、入園者様の家族に呼びかけ参加していただいている。札幌市立大学のよさこいサークルなどの外部団体との協働活動や、イベントボランティアとして、地域の高校・大学生・町内会と連携して行った。

▼「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。

▼施設福祉部主催の「健康まつりにて、脳トレなど介護予防に関する情報や運動能力等の検査を行い市民に好評であった。

▼入園者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。

▼多数の専門学校・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。

・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

- ▼入所者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、入園者の利便性向上を計る共に社会生活との関りを推進した。
- ▼入園者懇談会を年3回実施し、利用者の苦情・要望の把握をし、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、虐待防止等各種委員会を定期的に行った。
- ▼ショートステイを、延べ9件118名を受入れた。
- ▼要介護者に対してケアプランに基づき、介護サービスを提供した。
- ▼入園者懇談会にて随時、入園者の要望を把握した。

・日用品管理を確実にいった。退園者が出る毎に随時状況確認し、量の表替えを実施した。

・訪問販売の充実により、生活の満足度の向上を図ることができた。また、入園者の意見の集約を図り、生活満足度の向上を図ることで、自主的にボランティア活動の継続をされる方もおり、生活機能の向上に結びついた。

・ショートステイの広報のため各所でPRを行った。

・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、入園者の安全な生活に努めた。

◎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、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。
- ▼入所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。
- ▼ケース会議を開催し、処遇方針を全職員で確認した。
- ▼関係機関、身元引受人とも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いて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できた。

<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>▼重症心身障がい者手帳、医療費減額申請、障害者のタクシーチケット助成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>正確な記録を心掛け、入園者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を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>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、説明を行った。</p>

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等		A	B	C	D											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29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>9.6</td> <td>10</td> <td>4.9</td> </tr> </tbody> </table>			H28実績	H29計画	H29実績	入園者	人数(人)	50	50	50	特定利用者	人数(人)	9.6	10	4.9	<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、認知症の方の増加や年齢上昇に伴うADLの低下により、施設移行や措置の廃止が多数あり、利用人数の低下に繋がった。利用者のための処遇という意味合いでは充足しているものとする。</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>
		H28実績	H29計画	H29実績													
入園者	人数(人)	50	50	50													
特定利用者	人数(人)	9.6	10	4.9													
	▽ 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																
	<ul style="list-style-type: none"> ▼夏まつり等で見学会を実施し広報活動をした。 ▼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											
	<ul style="list-style-type: none"> ▼夏まつりの際に、施設見学会を実施した。 ▼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。 ▼札幌市内の包括支援センターへ事業PRを行った。 	各PR活動により、ショートステイや入所についての問い合わせは増加している。	継続した広報活動の実施を行っており、成果を挙げている。														
	▽ 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										
<p>▽ 自主事業</p> <p>なし</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼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ている。</p> <p>▼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。</p> <p>▼工事発注、物品購入等は極力市内企業等を活用して行っている。</p> <p>▼正月用品は、障がい者授産所より購入している。</p>	<p>仕様書の主旨に沿うよう積極的に活用している。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td 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実施している。</td> </tr> </tbody> </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実施している。			
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実施している。										

3 利用者の満足度																
▽ 利用者アンケートの結果																
<table border="1"> <tr> <td style="width: 15%;">実施方法</td> <td>平成30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> <p>満足度は（養護）74.59%、（特定）87.04%であった。総合的な満足度 80.81%であった。</p> <p>（養護）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の言葉使いについての満足度は76.14%。 ・職員の挨拶についての満足度は79.55%。 ・窓口対応についての満足度は80.68%。 ・食事についての満足度は67.61%。 ・行事についての満足度は76.24%。 ・入浴についての満足度は71.98%。 ・園生活についての満足度は67.05%。 <p>（特定）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプランについての満足度は66.67%。 ・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83.33% ・職員の言葉使いについての満足度は87.50%。 ・職員の挨拶についての満足度は87.50%。 ・接遇についての満足度は87.50% ・窓口対応についての満足度は87.50% </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、生活について、特段の記載事項は見受けられなかったが、概ねH28年度と比較し、低い結果となっている傾向が見受けられたため、接遇等の向上について再検討を行った。</td> </tr> </table>	実施方法	平成30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	<p>満足度は（養護）74.59%、（特定）87.04%であった。総合的な満足度 80.81%であった。</p> <p>（養護）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の言葉使いについての満足度は76.14%。 ・職員の挨拶についての満足度は79.55%。 ・窓口対応についての満足度は80.68%。 ・食事についての満足度は67.61%。 ・行事についての満足度は76.24%。 ・入浴についての満足度は71.98%。 ・園生活についての満足度は67.05%。 <p>（特定）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプランについての満足度は66.67%。 ・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83.33% ・職員の言葉使いについての満足度は87.50%。 ・職員の挨拶についての満足度は87.50%。 ・接遇についての満足度は87.50% ・窓口対応についての満足度は87.50% 	利用者からの意見・要望とその対応	アンケートの中では、生活について、特段の記載事項は見受けられなかったが、概ねH28年度と比較し、低い結果となっている傾向が見受けられたため、接遇等の向上について再検討を行った。	<p>H28年度の結果は総合で84.74%であり、H29年度は若干の満足度の低下が見受けられた。これを踏まえ、職員間で接遇や処遇の再検討、アンケートの振り返りを行い、次年度以降の満足度の向上につなげることにした。</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">要求水準は満たしているが、養護の職員の接遇面については向上に向け、施設の自己評価を踏まえ対応する必要がある。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	要求水準は満たしているが、養護の職員の接遇面については向上に向け、施設の自己評価を踏まえ対応する必要がある。			
実施方法	平成30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	<p>満足度は（養護）74.59%、（特定）87.04%であった。総合的な満足度 80.81%であった。</p> <p>（養護）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の言葉使いについての満足度は76.14%。 ・職員の挨拶についての満足度は79.55%。 ・窓口対応についての満足度は80.68%。 ・食事についての満足度は67.61%。 ・行事についての満足度は76.24%。 ・入浴についての満足度は71.98%。 ・園生活についての満足度は67.05%。 <p>（特定）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプランについての満足度は66.67%。 ・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83.33% ・職員の言葉使いについての満足度は87.50%。 ・職員の挨拶についての満足度は87.50%。 ・接遇についての満足度は87.50% ・窓口対応についての満足度は87.50% 															
利用者からの意見・要望とその対応	アンケートの中では、生活について、特段の記載事項は見受けられなかったが、概ねH28年度と比較し、低い結果となっている傾向が見受けられたため、接遇等の向上について再検討を行った。															
A	B	C	D													
要求水準は満たしているが、養護の職員の接遇面については向上に向け、施設の自己評価を踏まえ対応する必要がある。																

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	131,020	134,513	3,493
指定管理業務収入	131,020	134,513	3,493
指定管理費	0	0	0
利用料金	3,984	2,793	▲ 1,191
措置費	123,733	127,903	4,170
その他	3,303	3,817	514
自主事業収入	0	0	0
支出	130,920	134,325	3,405
指定管理業務支出	130,920	134,325	3,405
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	100	188	88
利益還元	0	0	0
法人税等	100	188	88
純利益	0	0	0

▽ 説明

▼利用料金収入及び措置費収入については、主に特定施設生活介護利用対象者数減少の影響により、前者は計画より1,191千円の減、後者は4,170千円の増となった。

予算上より措置費階層の上昇により、措置費の増収があった。また、職員一同で昨年度に引き続き、節約に努め、収入の範囲内で適切に計画どおり執行した。

A	B	C	D

収支のバランスをと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に経営をしている。

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>指定管理期間4年目の最終年であり、仕様書記載の事項について、適切に実施することができた。また、平成29年度は入退園者数が多く、身体機能の低下や認知症上の進行により、園生活が困難となる方が多く見受けられたが、その都度、適切な処遇方針を導き、入園者、またはご家族が納得する他施設への移行が行われたと考えます。介護予防活動においては、クラブ活動の新規創設のみならず、園外ボランティア活動に継続して参加されている方やシルバー人材センターに登録される方もおり、地域や社会との結びつきを感じ取れる施設運営を行うことができたと思われま。</p> <p>特定施設入居者生活介護においては、上記のように施設移行等が積極的に行われたため、若干の人数低下は見受けられるものの、その分利用されている方に対しては、より身体状況や意向に沿ったケアプランやサービスの立案がなされていると考えます。</p> <p>今後においても、これまで同様、札幌市社会福祉協議会の包括的な組織力を活かし、入園者の生活の質向上に繋がると共に、地域社会の中における札幌市長生園の役割を明確化していければと考えます。</p>	<p>指定管理施設の次期指定期間5年を迎えるに当たり、地域との連携や密着性、地域の中に根付いた施設のあり方を再検証すると共に、社会的弱者の救済という意味合いでの養護老人ホームの役割の再検討を行い、長生園内の環境や処遇の向上、介護予防事業・行事の充実を観点に指定管理者としての役割を果たしていきたいと考えます。</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、適切に運営を行っていることが伺えるほか、生活困難になった利用者・家族に対する支援において、日頃のケアの経験により、次の処遇への移行が納得いくものとなったと考える。</p> <p>今後は、職員の接遇の満足度が低下しているため、入所者の満足度が高まるよう、職員の対応を検討し取り組んでほしい。</p>	