

## 指定管理者評価シート

|     |             |           |                             |
|-----|-------------|-----------|-----------------------------|
| 事業名 | ※利用料金制度適用事業 | 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

|                |  |      |               |
|----------------|--|------|---------------|
| <b>1 施設の概要</b> |  |      |               |
| 名称             | 特別養護老人ホーム札幌市稲寿園  | 所在地  | 手稲区曙5条2丁目2-21 |
| 開設時期           | 昭和47年1月(平成6年3月改築)  | 延床面積 | 3,752.26㎡     |
| 目的             | 老人福祉法に規定する特別養護老人ホーム入居の措置、通所介護及び短期入所生活介護に関する事業を行うほか、介護保険法の規定による、介護老人福祉施設サービス、通所介護、短期入所生活介護、介護予防通所介護及び介護予防短期入所生活介護のサービスを提供する。                  |      |               |
| 事業概要           | 利用者の処遇   |      |               |
| 主要施設           | 園長室、事務室、相談員センター、相談室、当直室、ワーカー室、浴室、洗濯乾燥室、研修室、デイルーム、居室(1人部屋10室、2人部屋42室、4人室4室)、厨房、食堂、静養室、医務室、看護師室、機能訓練士室(医務室内)、和室、リネン室、便所、理容室、ポンプ室、倉庫、車庫         |      |               |
| <b>2 指定管理者</b> |  |      |               |
| 名称             | 社会福祉法人 札幌慈啓会   |      |               |
| 指定期間           | 平成30年4月1日～平成35年3月31日   |      |               |
| 募集方法           | 非公募<br>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していくためには、利用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、稲寿園の管理運営に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<br>複数施設を一括指定の場合、その理由:  |      |               |
| 業務の範囲          | (1)施設維持管理業務<br>(2)老人福祉法に規定する特別養護老人ホーム入居の措置に関する業務、通所介護、短期入所生活介護に関する業務<br>(3)介護保険法に規定する介護老人福祉施設サービス、通所介護、短期入所生活介護、介護予防通所介護、介護予防短期入所生活介護サービスの提供 |      |               |
| 3 評価単位         | 施設数:1施設<br>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  |   |   |   |   |
|---------------------|--|---|---|---|---|---|---|
| <b>1 業務の要求水準達成度</b> |  |   |   |   |   |   |   |
| (1)統括管理業務           | ▽ 管理運営に係る基本方針の策定<br>法人の経営理念である「共生(ともいき)」および当園の施設経営理念に基づく運営を行い、利用者及び家族に対して安心かつ快適なサービスを提供できる施設づくりを目指している。<br>地域における社会資源の一つとして、多種多様な地域のニーズに可能な限り対応し、求められる施設づくりに努めていく。 | 研修等を通じて、継続的に理念の周知を図り、利用者及び家族に満足される処遇に努め、地域に根ざした取り組みを行うことが出来た。 | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center; background-color: yellow;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> </table> 定例検査時に、<br>①地球温暖化対策及び環境配慮の推進に係る環境マネジメント研修等の実施②苦情等の分析結果の施設内での掲示③現金残高と | A | B | C | D |
| A                   | B  | C   | D   |   |   |   |   |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>施設における平等利用に関する規定を設け、施設への入居に係る待機者の緊急度ランクや、入居決定の順番については、札幌市の定める指針に則り、第三者を交えた検討委員会を毎月開催して厳正かつ平等に判断をしている。</p> <p>また、入所対象者が原則要介護3以上であることを踏まえ、適宜、説明を行い、定期的に待機者の現状確認を含め長期待機者へのフォローアップもしている。</p>  | <p>毎月、入所検討委員会を開催することで、迅速に入居希望者の待機ランクを決定し、申込者へ通知した。</p> <p>長期待機者の状況確認や新規申込者への説明も随時、実施した。</p> | <p>帳簿残高の照合と照合結果の会計責任者への報告、利用者立替金の体制明確化について指導し、改善を確認している。その結果、他の項目も含め、要求水準に基づき、適切な管理運営がなされている。</p> |
| <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>法人としての取組を周知するための「さっぽろ慈啓会の環境マネジメント」を回覧するとともに、外部研修に当施設の職員を出席させるなど省エネルギーに対する職員の意識向上に努めた。</p> <p>具体的な実践として、ゴミの分別を徹底し、生ゴミ、ダンボール・古紙や使用済トナー、インクカーリッジ等の回収も徹底して行っている。</p> <p>またOA機器の節電・休止モードの活用のほか、事務用品や洗剤は詰替え可能な製品を購入し、コピー用紙、プリンタトナーは再生品を使用している。</p> <p>6月から9月にかけては「クールビズ」を実施し、空調の調整も行った。</p> | <p>職員全体への環境配慮への意識向上を図ることができた。</p> <p>今後も継続して行動できるよう周知徹底していきたい。</p>                          |   |
| <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>役職者の大幅な人事異動はなかったが、職員間の連携、人材育成が円滑に進むよう、組織全般の見直しや強化に取り組んだ。また上半期は看護・介護職員に欠員が生じたことから、ハローワークや人材派遣会社を通じた人材確保に取り組み、下半期は安定した態勢を構築できた。</p>  | <p>管理運営組織の確立及び従事者の確保を図ることができた。</p>  |   |
| <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>課長職以上のミーティング(週1回)、拡大役職者会議(月1回)を定期的に開催し、管理運営上の問題点や課題に対する協議を行い、これに基づく運営の円滑化を図った。</p> <p>また、利用者の個々の状況・要望に沿った質の高いサービスを提供するため、定期的なカンファレンスを実施し、職種、職員間での情報共有及び連携に努めた。</p>   | <p>管理面での課題に適切に対応するとともに、利用者の日常生活状況や要望を職種間で情報共有し、よりきめ細かなサービスやケアの提供に結びつけた。</p>                 |   |
| <p>▽ 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)</p> <p>第三者による委託業務等については特に問題なく履行されたことを点検確認した。(主な委託業務としては、清掃・洗濯業務、ボイラー保守点検、消防設備保守点検、エレベーター保守点検、自動ドア保守点検等)</p> <p>また、平成29年度からの給食調理業務の委託化に向けた取組みを計画的に進めた。</p>   | <p>委託業務については、各業務の見直し等を含め、適切な管理を実施できた。</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)

| 開催回  | 協議・報告内容  |
|--|--|
| 第1回<br>3/13開催  | 過去5年間の施設の運営状況や利用者からのアンケート結果等を踏まえながら、新たな課題などに対し、施設運営を今後どのように進めていくべきかについて協議を行った。 |
| <協議会メンバー><br>地元町内会役員、さわらび幼稚園、福まち、利用者代表(ボランティア含む)、札幌市 |  |

地域関係者から貴重なご意見を聞くことができました。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

・資金管理については、事業ごとの区分経理を実施しており、公認会計士による外部会計監査を導入している。

財務(資金管理・現金の適正管理)については、適正な管理が実施できた。

・現金等の取扱いについては、経理規程を整備しており、小口現金は日々の業務終了時に残高金種別表を作成している。また、預金に関しては施設口座とは別に利用者負担金等利用料入金口座を設け、管理の徹底を行っている。

▽ 要望・苦情対応

・苦情、要望については随時受付を行う体制を作り、受付窓口、受付者、解決責任者等の情報を重要事項への記載や、施設内の掲示、ホームページへの記載等によりわかり易く明示している。

苦情に対して、問題が長期化及び再発することなく対応することができた。内外部の苦情解決会議により、苦情の内容等を職員全体に周知させ、意識向上に務めている。

・直接の申し出だけではなく、「意見箱」を施設内3ヶ所に設置して気軽にご要望を聞き取れる体制を整えている。

・内部での会議のほか、年2回法人本部で「苦情解決第三者委員」を交えた検討会議を開催している。

・直接、申出者に解決方法を掲示できない場合(匿名、投書、メールなど)、専用の掲示板に貼りだすこととしている。

・平成30年度の苦情は、施設サービス関連4件、在宅サービス関連0件の計4件だった。随時、処遇の見直し等を実施したうえで掲示板等にて施設の見解および回答を行ない、解決済みである。

▽ 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)

・入居者および利用者へのケア内容、家族、関係機関等との連絡調整や相談対応を行った記録を各職種、部署ごとに整備している。

自施設のサービスについて、常に客観的な視点での評価が必要なため、毎年度、自己評価や情報公開を行い、評価内容を開示した。

・年度ごとの事業計画書、事業報告書を作成している。

・「情報公表制度」のほか、関係団体等を通じて広く施設の処遇、サービス内容等の公開を実施してい

|                             | <p>る。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・北海道・札幌市の指針による施設自己評価を実施。</li> <li>・入居者に対する満足度アンケートを行い、その結果は掲示および郵送等により入居者、家族へご報告している。</li> </ul>  | <p>アンケート結果については、職員にも回覧し、意見や要望を周知させている。さらに、処遇改善委員会等での検証およびサービスの質の向上に向けた取り組みを実施した。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設で働く職員に対し、最低賃金835円(平成30年10月1日発行)を上回る850円以上の時給を支給した。</li> <li>・施設で働く職員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ法定割合の割増賃金を支払った。</li> <li>・施設で働く職員は、1週40時間、1日8時間を順守するととも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け出た。</li> <li>・全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。</li> <li>・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け出等を行った。</li> <li>・雇入れ時に、健康診断を実施するとともに、毎年1回定期健康診断を実施している。深夜業に従事する労働者には、6か月に1回の定期健康診断を実施した。</li> <li>・労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</li> <li>・指定管理者の申込時に提出した、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。</li> <li>・労働安全衛生法に基づき、衛生委員会を毎月1回開催するとともに、法人によるストレスチェックを実施し、面談等窓口を設置した。</li> </ul> | <p>法令順守に努め、夜勤業務のある職員へは腰痛検査に重点を置いて健康診断を行った。パートタイム雇用の職員が、勤務形態や雇用状況が変更になる都度、社会保険や雇用保険の加入要件に適合するか確認を行った。育児休業・介護休業を取得しやすい職場環境作りに努めた。</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></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>定例検査時に、①退職者名簿の保管②時間外勤務における休憩時間の確保③就業規則の適正化について、指導し改善を確認しているほか、職員がワーク・ライフ・バランスを実現できる職場環境づくりに努めている。</p> | 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"> <li>・「施設総合賠償保険」への加入と共に、入所者及び利用者の日常生活での安全を確保するため、生活環境の点検及び改善を行い、事故防止のための委員会を設置し、対策等を検討している。</li> <li>・事故防止対応マニュアルを適宜改訂し、職員に対する研修(年2回)を実施している。</li> <li>・非常時における緊急連絡網を整備し都度、見直しを行っている。</li> </ul>   | <p>事故の発生防止はもとより、再発防止にも重点的に取り組み、対策検討に務めた。</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></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <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>  | A | B | C | D |  |  |  |  |
| A                           | B  | C   | D  |   |   |   |   |  |  |  |  |
|                             |  |   |  |   |   |   |   |  |  |  |  |

|                      | <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"> <li>・清掃・洗濯、警備、設備機器保守点検業務については、それぞれ委託業者により概ね仕様書どおり実施した。</li> <li>・修繕については、見積額が50万円以上の案件について、札幌市と協議を行い、少額又は緊急な案件については、法人経理規程に従って専門業者による修繕を実施した。</li> <li>・備品管理については、管理台帳を都度見直し、経理規定に則って処理している。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消防計画、避難訓練マニュアル見直しの他、災害対応マニュアルの整備をおこなった。</li> <li>・夜間想定総合防災訓練と防災協会立ち合いのもと検証訓練を3月に実施した。</li> <li>・AED講習会を同じ法人で隣接施設のふれあいの郷と合同で12月に実施した。</li> </ul>   | <p>保守点検業務については適正に実施しているが、設備の老朽化に伴う修繕・更新については引き続き札幌市と協議を行っていききたい。</p> <p>今後も防災マニュアルを継続的に更新・整備するとともに、災害時における備蓄品の見直し、追加購入を継続したい。AED講習会は介護職員を中心に12名が参加した。</p>                    |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
|----------------------|---|--|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| <p>(4)事業の計画・実施業務</p> | <p>▽ 地域住民や学生・生徒に関する学習機会の提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・近隣の小中学校に対し、総合学習や職場体験の協力を行った(中学校2校)。</li> <li>・福祉系学校等の実習生を受け入れた。<br/>(社会福祉士実習: 3校4名)<br/>(介護職員初任者研修: 0校0名)<br/>(介護体験等実習: 0校0名)<br/>(認知症介護実践者・リーダー研修: 0校0名)</li> </ul> <p>▽ 施設(老人ホーム)に関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・9月9日に、ご家族向けに施設運営に関する事業説明会を予定していたが、北海道胆振東部地震の発生により、説明会は中止とし、その代わりに、当日予定していた説明内容をまとめた文書を作成し、ご家族様あて郵送した。</li> <li>・12月に入所者の身元引受人、家族に対し、アンケートを実施した。</li> </ul> <p>▽ 施設(老人ホーム)に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の個人、団体によるボランティア活動を受け入れた。(5団体・1個人:延べ201人)</li> <li>・隣接する幼稚園との交流会を実施した。(延べ247人)</li> <li>・施設車両にて、児童の登下校時に「青パト」活動を行った。</li> <li>・地域の団体に対し、研修室と地域交流コーナーを開放している(事前の申込が必要)。定期利用団体もあり、地域に周知されつつある。</li> </ul> | <p>近隣住民や学生等に施設を理解していただくため、積極的に受入を行った。今後も継続していく。</p> <p>今後も施設の取り組みについて、ご家族様に説明していくような丁寧な対応をしていく。</p> <p>近隣住民との交流を含め、積極的に受入を行っている。入居者の地域との接点や地域交流の機会としても有効であるため、今後も継続していく。</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 style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>事業計画に基づき、適切に実施されている。近隣の小中学校への学習の機会の提供を行い、交流をしていること、また、施設車両にて児童の峠工事に「青パト」活動を行っている点は評価できる。</p> | A | B | C | D |  |  |  |  |
| A                    | B   | C  | D   |   |   |   |   |  |  |  |  |
|                      |   |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |

|  | <p>▽ 施設(老人ホームに関する相談業務)</p> <p>入居者、利用者、家族からの相談については随時対応している。</p>  | <p>来園、電話の他、メールによる相談も受け付ける体制を整え、随時相談対応に取り組んでいる</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="440 416 959 680"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">特養居室</td> <td>件数(件)</td> <td>1217</td> <td>1200</td> <td>1206</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>35332</td> <td>35405</td> <td>35710</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>96.8</td> <td>97.0</td> <td>93.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">短期入所居室</td> <td>件数(件)</td> <td>382</td> <td>384</td> <td>345</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2675</td> <td>2920</td> <td>2830</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>73.3</td> <td>80</td> <td>78.1</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 実績の件数および人数は、各年度の延べ数となっています。</p> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免20件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事前面談の早期実施などにより、新規入居者を迎えるまでの期間を1週間以内にするよう短縮を図った。</li> <li>・長期入院となる場合には、本人および家族の経済的負担に配慮した対応を心掛けた。</li> <li>・入退院の円滑な対応について病院との協働など実施。</li> <li>・利用状況など他事業所との情報交換等を実施し、協力関係の構築を図った。</li> </ul> |   |   | H29実績 | H30計画 | H30実績 | 特養居室 | 件数(件)  | 1217 | 1200 | 1206 | 人数(人) | 35332 | 35405 | 35710 | 稼働率(%) | 96.8 | 97.0 | 93.4 | 短期入所居室 | 件数(件) | 382 | 384 | 345 | 人数(人) | 2675 | 2920 | 2830 | 稼働率(%) | 73.3 | 80 | 78.1 | <p>今年度、短期入所については昨年度を上回る稼働率を保つことができた。一方で特養は前年度より稼働率が低下したため、他事業所との協力・連携を積極的に図り稼働率の確保を目指す。</p> <p>他事業所との情報交換、地域交流など利用促進については、積極的な活動ができた。昨年度に引き続き今年度も、コミュニティカフェの開催など地域に開かれた活動を実施した。近隣町内会やふくまの協力もあり、参加者も年々増えており、地域に定着しつつある。</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">適正に業務を行っている。特養の稼働率が低下しているため、自己評価にもあるとおり、積極的に稼働率の確保に努めてほしい。</td> </tr> </tbody> </table> | A | B | C | D | 適正に業務を行っている。特養の稼働率が低下しているため、自己評価にもあるとおり、積極的に稼働率の確保に努めてほしい。 |  |  |  |
|  |  | H29実績   | H30計画   | H30実績 |       |       |      |  |      |      |      |       |       |       |       |        |      |      |      |        |       |     |     |     |       |      |      |      |        |      |    |      |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 特養居室   | 件数(件)  | 1217  | 1200  | 1206  |       |       |      |  |      |      |      |       |       |       |       |        |      |      |      |        |       |     |     |     |       |      |      |      |        |      |    |      |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
|  | 人数(人)  | 35332   | 35405   | 35710 |       |       |      |  |      |      |      |       |       |       |       |        |      |      |      |        |       |     |     |     |       |      |      |      |        |      |    |      |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
|  | 稼働率(%)   | 96.8  | 97.0  | 93.4  |       |       |      |  |      |      |      |       |       |       |       |        |      |      |      |        |       |     |     |     |       |      |      |      |        |      |    |      |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 短期入所居室   | 件数(件)  | 382   | 384   | 345   |       |       |      |  |      |      |      |       |       |       |       |        |      |      |      |        |       |     |     |     |       |      |      |      |        |      |    |      |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
|  | 人数(人)  | 2675  | 2920  | 2830  |       |       |      |  |      |      |      |       |       |       |       |        |      |      |      |        |       |     |     |     |       |      |      |      |        |      |    |      |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
|  | 稼働率(%)   | 73.3  | 80  | 78.1  |       |       |      |  |      |      |      |       |       |       |       |        |      |      |      |        |       |     |     |     |       |      |      |      |        |      |    |      |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| A  | B  | C   | D   |       |       |       |      |  |      |      |      |       |       |       |       |        |      |      |      |        |       |     |     |     |       |      |      |      |        |      |    |      |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 適正に業務を行っている。特養の稼働率が低下しているため、自己評価にもあるとおり、積極的に稼働率の確保に努めてほしい。   |  |   |   |       |       |       |      |  |      |      |      |       |       |       |       |        |      |      |      |        |       |     |     |     |       |      |      |      |        |      |    |      |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| <p>(6)付随業務</p>   | <p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年2回広報誌「稲寿園だより」を作成し、関係団体、協力機関、身元引受人等に送付するとともに、ホームページにも掲載した。</li> <li>・施設内ホールに広報紙を置き、来園者の皆様に見ていただいた。</li> <li>・ウェブアクセシビリティについては、今後法人ホームページの更新時に対応する予定。</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>   | <p>広報内容として引き続き、地域活動やショートステイコンシェルジュ配置など取り組みの紹介を行なった。</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">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・公開及び取組確認内容のホームページ公表は近日中とのことであり、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。</td> </tr> </tbody> </table> | A     | B     | C     | D    | 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・公開及び取組確認内容のホームページ公表は近日中とのことであり、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。 |      |      |      |       |       |       |       |        |      |      |      |        |       |     |     |     |       |      |      |      |        |      |    |      |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| A  | B  | C   | D   |       |       |       |      |  |      |      |      |       |       |       |       |        |      |      |      |        |       |     |     |     |       |      |      |      |        |      |    |      |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |
| 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・公開及び取組確認内容のホームページ公表は近日中とのことであり、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。 |  |   |   |       |       |       |      |  |      |      |      |       |       |       |       |        |      |      |      |        |       |     |     |     |       |      |      |      |        |      |    |      |  |   |   |   |   |   |  |  |  |  |

| 2 自主事業その他   |  |   | A   | B | C | D |
|---|--|---|---|---|---|---|
| ▽ 自主事業<br>・施設入所者の社会生活の一環として、営利を目的とせず定価より安価な価格設定の飲料水自動販売機2台を設置している。入居者の好みや新商品を取り入れながら、栄養機能食品などを中心に商品の入れ替えを行っている。<br><br>・自動販売機を省エネタイプへ切り替えの検討を行った。 |  | 好評により今後も継続する。   |   |   |   |   |
| ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等<br>障がい者授産施設への以下の発注・受入を積極的に行っている。<br>・資源物回収業務委託<br>・入所者の昼食用パンを定期的に購入<br>・訪問販売(パンなど)の受入<br>・広報紙、封筒など印刷物作成依頼                    |  | 好評により今後も継続する。   |   |   |   |   |
| 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月に入所者の身元引受人、家族に対し、用紙記入方式で実施した。   | アンケートの形式での調査実施は毎年実施しており、入所者、家族からの率直な要望や意見をいただくようにしている。アンケート結果を把握した上で施設運営における改善、見直しを図った。また、頂いた要望、意見についての回答を報告書に記載して配布するなどの対応も行なった。アンケート結果をもとに役職者会議、処遇委員会で結果確認および改善に関する検討を行い、フィードバックを図った。アンケートは今後も定期的に実施して、サービスの質の向上に努めていく。 | 総合満足度、接遇に対する満足度ともに要求水準に達している。しかし、昨年度に比べ、回答率が低下しているため、改善に努めてほしい。 |   |   |   |
| 結果概要  | 調査対象者97名。回答者数61名。回答率62.9%<br>集計結果は取りまとめ、令和元年に施設内で掲示、家族へ郵送する形で公開を行った。<br>・住環境について、満足、まあ満足の回答が、83%<br>・食事の内容について、満足、まあ満足の回答が、82%<br>・職員の対応について、満足、まあ満足の回答が、92%<br>・医療看護体制について、満足、まあ満足の回答が、85%<br>・自分らしい生活が送られているかについて、送れている、まあ送れているの回答が、64%<br>・誰にでも気軽に相談できる雰囲気について、満足、まあ満足の回答が、75%<br>・施設の催し物・レクリエーションについて、満足、まあ満足の回答が、70%<br>・総合評価では、満足、まあ満足の回答が、85%<br>・住環境について、「玄関が暗い」との意見があり、LEDなどを含めた環境整備について検討していきたい。 |   |   |   |   |   |
| 利用者からの意見・要望とその対応  | ・施設行事について「もう少し外に出る行事はあればうれしい」等のコメントをいただき、今後は外出レクリエーションの充実を検討して施設サービス向上に努めていきたい。<br><br>・なお、このアンケート結果を踏まえ、役職者会議、処遇委員会で結果確認および改善に関する検討を行い、フィードバックを図った。   |   |   |   |   |   |

| 4 収支状況  |         |         |          |
|---|---------|---------|----------|
| ▽ 収支 (千円)   |         |         |          |
| 項目  | H30計画   | H30決算   | 差(決算-計画) |
| 収入  | 500,704 | 494,971 | ▲ 5,733  |
| 指定管理業務収入  | 500,637 | 494,914 | ▲ 5,723  |
| 指定管理費   | 0       | 0       | 0        |
| 利用料金  | 498,850 | 492,039 | ▲ 6,811  |
| その他   | 1,787   | 2,875   | 1,088    |
| 自主事業収入  | 67      | 57      | ▲ 10     |
| 支出  | 484,958 | 493,505 | 8,547    |
| 指定管理業務支出  | 484,891 | 493,451 | 8,560    |
| 自主事業支出  | 67      | 54      | ▲ 13     |
| 収入-支出   | 15,746  | 1,466   | ▲ 14,280 |
| 利益還元  | 0       | 0       | 0        |
| 法人税等  | 0       | 0       | 0        |
| 純利益   | 15,746  | 1,466   | ▲ 14,280 |
| ▽ 説明  |         |         |          |
| <p>▼ 利用料金収入は、特養部門において前年度に比べ稼働率減となり、計画より5,700千円減となった。</p> <p>▼ その他収入は、補助金や受託事業収入に係る収入であり、介護ロボット導入支援事業補助金の交付や障害者雇用支援機構からの助成金増のため、計画より1,088千円増となった。</p> <p>▼ 自主事業収入は、自動販売機電気代であり、計画との差額は、10千円減であった。</p> <p>▼ 指定管理業務支出は、職員の昇給及び増員(派遣費用含む)による人件費増、事務費増分では紹介派遣の手数料、施設内LAN整備等による修繕費、給食業務改善として配膳車・スチームコンベクションのリース導入、業務効率化の為に1・2介護課用プリンターや行事用カメラの購入、その他職場環境改善用品購入が挙げられる。<br/>また、事業費では感染予防対策として各居室に加湿器を設置するなど入所者に対する生活環境改善に力を入れた結果、8,560千円増となった。</p> <p>▼ 自主事業支出は、自動販売機使用料であり、計画との差額は、13千円減であった。</p> <p>▼ 収支は差引き▲14,280千円の差額が生じた。</p> |         |         |          |

収入の利用料金減額分としては、特養部門での稼働率の大幅な低下が原因であり、その要因として入所者の機能低下による入院及び退所者の増加、それに対する入所調整が追いつかない状況が続いたためと考えられる。

今後については、老朽化がみられる施設設備・備品の入替を継続的に行っていき、入所者の生活環境を整え、稼働率の向上に繋がっていくよう努めたい。

| A | B | C | D |
|---|---|---|---|
|   |   |   | D |

計画よりも減収となっているが、支出はほぼ変わっていない。特養部門の稼働率の低下が原因と分析しているため、改善に向け、対策を練り、計画的な運営に努めてほしい。

| <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  | <p>・法人の経営理念「共生」及び当園の施設経営理念、方針に基づく円滑な運営に努め、質の高いサービス提供を行う。</p> <p>・利用者及びご家族に対して快適かつ安心できるケアやサービス、環境を提供することによって満足度を高める。</p> <p>・各利用率、利用者数の維持・向上に努め、安定的な経営を維持する。</p> | 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 | <p>・個人情報保護条例及び情報公開条例については、法人において個人情報保護規則、情報公開規程を整備しており、暴力団の排除に関する条例については基本理念にのっとり、暴力団員または暴力団関係事業者を相手にしないよう取り組んでいる。</p>  | 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>・特別養護老人ホームについては、入所者の平均要介護度の上昇を背景に入院者数が増加し、さらにそのまま退所に至るケースが下半期に集中したため、新規入所の調整が追いつかず、利用率が前年度の96.8%から93.4%へと大きく低下した。また、介護職員の体調不良による離脱や退職が多く、欠員補充が長引く状況が続いた。介護職員の確保とともに、入所希望者の確保が課題として顕在化した一年となった。</p> <p>・短期入所については、特別養護老人ホームの空ベッド活用に取組み、前年度に比べ約5ポイントの利用率向上となった。またデイサービスについても、1日平均の利用者数が増加した。</p> <p>・感染症予防対策を徹底した結果、ノロウイルス等による食中毒発症は皆無であり、インフルエンザについても年明けに特養入所者に発症があったが、感染の拡大を防ぎ、短期間で終息させることができた。</p> <p>・公益的取組として、初めて出前型で「介護保険体験セミナー」を地域のコミュニティ施設で開催した。また生活困窮者就労訓練事業に初めて生活保護受給者を2名受け入れ、そのうち1名を就労につなげることができた。</p> <p>・全体では、特別養護老人ホームの収益低下により、施設の老朽化に伴い課題となってきた、新しい備品や什器等の導入による環境改善を着実に進めることができなかった。</p> | <p>・特別養護老人ホームにおいては、前年度に課題として浮上した地域内における入所希望者の獲得に向けて、施設のハード面での環境整備とともに、札幌市稲寿園での良質なケアの提供に向けた様々な取組みを知っていただけるよう、PR活動に努めていく。これにより入所待機者の裾野を広げ、今後に向けての高い利用率の確保につなげていく。</p> <p>・介護職員の確保については、母体である法人が「働き方改革」の一環として進めている採用制度や給与、休暇制度の改善に連携協力するとともに、職場として、介護ロボットの導入等、職員が働きやすい環境の整備も進めていく。また、研修機会の充実を図り、職員の育成に努めていく。</p> <p>・札幌市生活困窮者就労訓練事業を始めとする公益的取組みについて、引き続き町内会や地域包括支援センター等、関係機関や組織との連携に努め、実りあるものとなるよう努めていく。</p> |

| 【所管局の評価】   |   |
|--|---|
| 総合評価   | 改善指導・指示事項   |
| <p>施設理念に基づき、施設運営を適切に行い、必要な情報を職員に還元し、サービスの質の向上に努めている。利用者アンケートでは、特に接遇について改善が見られ、施設のケア向上の意識が伺える。一方で、特養部門での稼働率の低下により、収支の悪化が見られたため、来年度は安定的な収支状況の確保を目指してほしい。</p> | <p>定例検査時に、①地球温暖化対策及び環境配慮の推進に係る環境マネジメント研修等の実施②苦情等の分析結果の施設内での掲示③現金残高と帳簿残高の照合と照合結果の会計責任者への報告、利用者立替金の体制明確化④退職者名簿の保管⑤時間外勤務における休憩時間の確保⑥就業規則の適正化について、指導し改善を確認している。</p> |