

## 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	軽費老人ホームB型 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	1,971.64㎡
目的	家庭環境・住宅事情等の理由により、居宅に於いて生活することが困難な60歳以上の高齢者を、低額な料金で入所し、日常生活上必要な便宜(食事の提供を除く)を供与し、高齢者が健康で明るい生活を送ることが出来るよう援助する。		
事業概要	入居者の処遇		
主要施設	事務所、応接室兼会議室、管理人室、集会室兼作業室、調理室、食品庫、ボイラー室、発電機室、洗濯室、浴室、脱衣室、倉庫、娯楽室、居室(個部屋42室、2人部屋4室)		
2 指定管理者			
名称	社会福祉法人 神愛園		
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:入所者に対し適切なサービスを提供するためには、入所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、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: 単独 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	(1)施設の維持及び管理に関する業務		
	(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: 単独 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

## II 平成28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>社会福祉法人神愛園は、隣人愛の実践に基づき地域と高齢者の要望に応え、以下の基本方針を策定した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者の個別ニーズ、心身の状況を把握し個別計画により、尊厳を持った生活ができるよう支援する。</li> <li>・自立した生活ができるよう、行事やクラブ活動等に介護予防の要素を取り入れるとともに、介護予防プログラムの充実を図り、個々人が選択して取り組めるよう支援する。</li> <li>・地域の人々との交流や支え合いを通して、地域の活性化に取り組む。</li> <li>・「琴寿園運営協議会」については、今年度も開催し、施設運営の「見える化」に努める。</li> </ul>	基本方針に沿った運営を実現し理念の実践化に努めている。入居者自身が選択・決定できる環境を提供することで主体性を尊重し自立支援に努めている。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書に沿った適切な管理運営がなされている。また、入所者の相談業務から修繕まで素早く対応している点は評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

## ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

## 基本的方針

・法令を順守し利用者が安心して生活できるよう公平・平等に支援する。札幌市指定管理者とし施設の管理運営に関わる全ての職員は、地方自治体法第244法に規定する公の施設であるため、施設利用については不当な差別扱いをしてはならないとする規定を順守することによって、利用者の平等利用を確保している。

・個人の信条、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。

高齢者の人権の尊重を基本に思想・信条・性別・社会的身分など不当な差別扱いの禁止など研修を含め、意識の醸成に努めた。

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

省エネ・節電については施設内研修を実施することで職員の意識啓発に努めている。また、入居者懇話会等で節電・節水の協力を呼びかけ、居室、公共の場所ともに節約に努めた。特にトイレ使用後の蓋を閉める様呼びかけ、節電に繋げている。事務・消耗品については、努めてグリーン購入ガイドライン指定品を購入している。暖房については、温度管理の確認による、調整、節約に努めた。

事務所(会議室)の照明をLEDへ変更することでエネルギー省力化を図っている。土日祝・夜間帯など、使用しない電化製品のコンセントを適宜外すことを職員間で徹底して取り組んでいる。

## ▽ 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)

\* 2017年2月に施設長の交代があった。また、2017年4月に相談員の交代があった

\* 組織整備について…昼夜の緊急時の対応や防災に関する日頃の点検に努めてきた。

\* 年間の研修計画を策定し、園内研修に関しては以下の要領にて実施。外部研修についても積極的に参加する事で職員の資質向上に努めた。

## ー園内研修ー

4月: 琴寿園業務運営方針と年間予算について

5月: 法人理念について

6月: 感染症指針、事故防止指針について

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: 高齢者虐待について

3月: 環境マネジメントについて

## ー園外研修ー

養護・軽費老人ホーム職員交流研修会、北海道ブロック職員研究会、北海道高齢者虐待防止推進研修会、養護・軽費老人ホーム部会施設長会議、国際福祉機器展研修、全国老協北海道ブロックカンントリーミーティング、普通救命講習、高齢者雇用促進セミナー、水害・土砂災害の備えについて

職員の交代はあったが、法人内での異動・交替と言うこともあり、引き継ぎは業務や入居者の生活などに支障はなく運営が出来ている。

限られた職員数ではあるが、各種研修には効果的且つ効率的に参加できるよう職員間で協力し合うことで、参加機会は確保され職員の資質向上に繋がっている。尚、出席した研修については、復命書での報告・会議での口頭報告をし、学んできた事を共有し、実践に努めた。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

・社会的、経済的な何らかの理由により、入所されている方々の健康状態や日頃の悩み・相談を傾聴する時間をあえて作りだし、ケース会議に繋げるように努めてきた。職員全員の周知徹底により、きめ細かな援助へと進めるようになってきた。

・施設の特性上、終の棲家にはなり得ないので、日頃の相談業務を通して抱えている問題の解決に向けた取組や社会資源の提供に努めてきた。

個々が抱えている問題に対し、真摯に向き合い解決の糸口を引き出す相談業務を重視し、安心感・信頼感の醸成に努めてきた。

## ▽ 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、夜間管理業務については第三者に委託し、2016年度は使用に基づき更新を行った。消防用設備点検、非常通報装置保守についても更新手続きを行った。これにより、各種適正な業務遂行が実現した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

\* 運営協議会の開催状況

開催回	協議・報告内容
第1回	2016年度事業計画及び報告、地域交流
	・アスベスト工事完了報告 ・札幌市運営協議会設置の趣旨 ・2016年度事業報告では、入居者数、待機者数の状況報告、クラブ活動と年間行事報告 ・町内会の動き、防災協定書の説明 ・防犯カメラ設置報告 ・質疑応答
	<協議会メンバー> 入居者・ご家族、町内会役員、ボランティア、札幌市介護保険課施設指導係、法人理事長、職員

\* 外壁工事完了

2015.8.11から始まった「札幌市琴寿園外部改修工事」が、2016.12.25請負人である石倉営繕工業株式会社からの工事完了届の提出をもって完了。

\* ベランダ・玄関スロープ・玄関タイル修繕に係る協議

・2016.4.14 1階ベランダポーチの黒ずみ除去作業  
・2016.5.12 玄関前スロープ 床マットの剥がれ修繕と塗装作業  
・2016.9.26～28 玄関タイル剥がれ修繕  
札幌市による修繕作業

\* アスベストに係る札幌市との協議

・2016.10.25 「指定管理施設における断熱材を使用した煙突の緊急点検の実施について」の書面調査を受ける  
・2016.10.27 環境リサーチ 煙突点検口より落片採取し材質調査 ・2016.10.28 札幌市環境局 施設内敷地及び屋上の大気測定調査実施  
・同日14:45頃 札幌市介護保険課より連絡 材質調査結果、アスベスト含まれている。煙突取替工事1～2週間実施予定  
・2016.11.1 琴寿園ご利用者説明会 煙突取替工事開始時は、暖房停止、風呂利用停止、生活時の給湯使用不可等を伝える  
・2016.12.5～6 足場組立て工事  
・2016.12.8 札幌市介護保険課より入居者への説明会  
・2016.12.9～12 煙突改修工事に伴うボイラー停止 各居室に灯油・電気ストーブ設置 入浴対応の為、銭湯「扇の湯」の入浴券配布 工事完了後、各ストーブ回収 足場解体し終了  
・2017.2.24「煙突断熱に関する検証結果について-札幌市からのお知らせ-」 ご利用者・ご家族に配布・掲示

\* 入居者処遇困難ケースに関する札幌市との協議

・長期に渡り、入居者処遇困難ケースに対し、ご本人・ご家族との話し合い、札幌市への報告・相談、精神医療分野への相談を積み重ねてきた。他入居者からこのケースに対する苦情も、直接札幌市へ電話を掛ける等、共同生活の限界が見えてきた。ご本人・他入居者にとってトラブルなく安心して生活できる事を模索してきたが、2017年2月末ご本人の意志により退去となった。町内会・近隣交番にも連絡を入れ、事態は終わったが、その後の入居者の恐怖心(また戻って来るのではないかという)は、なかなか取れず、それぞれの方々への傾聴をおこなった。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

清掃業務については、法人経理規程に則って業者選考をしている。

会を重ねる毎に、積極的な意見が出ている。町内会から、琴寿園の行事で夏の納涼祭についての反響が大きかった。また、市職員に対して入居者から運営の仕組みについての質問等が出た。年に1回ではなく、半期に1回してほしいとの要望があり、今度の検討となる。

昨年の工事から1年、特に不備なく経過。

それぞれ入居者の協力を得ながら進める事が出来た。

青天の霹靂ではあったが、多くの方々のご理解・ご協力を得て難局を乗り越える事が出来た。冬期間の厳しい寒さの中、札幌市職員の協力を得て灯油ストーブ等を搬入。防火管理者も各居室でストーブ使用時は在園し役割を果たした。

このケースに費やした時間は長く、職員一丸となって対応してきた。しかし精神医療分野に係るケースな為、一層の困難を覚えた。自立した方々が共同生活するこの施設のあり方を考えさせられたケースであった。

・新会計基準に基づき齟齬のないように努めた。会計事務所による月次監査、法人内監査を実施し、法人経理規程に則り、適正に経理事務を行った。

小口現金の管理については日々確認し、適正に運用している。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 廊下にご意見箱を設置し、入居者からの苦情・意見・要望など、適宜受け付けている。受付けたご意見は職員に周知している。</li> <li>・ 苦情の受付については相談窓口を設置する他、受付から解決に至るまでの流れを廊下に掲示している。(運営規程)</li> </ul> <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>アセスメント～プラン作成～モニタリングまでの一連作業を行うことで、ニーズを見出し個別性を重視した支援を提供している。月に1度のケース会議で検討・周知し、施設全体で見守る。日常の記録は、業務日誌、宿直・日直日誌、ケース記録を日々行い、個々のニーズ把握と支援に努めている。入居者との関わりを多く持つため、定期的な訪室機会や傾聴の場を設けることで、自身の思いを表出しやすい環境作りに努めている。</p> <p>各種行事の企画・立案は、入居者の意向を尊重し実行、終了後にはアンケートを実施することで反省・改善材料としている。年に1度利用者アンケートを実施。アンケート結果は職員間で周知し、懇話会で入居者に発表し、その後掲示した。施設生活に伴う評価を得ることで支援の在り方の検討材料としている。毎月、法人事務局へ事業報告を提出。現状を適宜法人内で共有することで法人全体での課題解決に努めている。</p>	<p>入居者個々からの要望については、適宜対応する他、施設全体で共有する必要性がある場合については、毎月開催している懇話会の場で協議する機会などを設けている。</p> <p>入居者個々の状態把握や意向を尊重した支援を提供する事で、健康で明るい生活が継続出来るよう努めてきた。</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>* 職員は1日8時間、週40時間の労働条件。休憩1時間は時間差をつけ、休みを与えている。法定休日・有給休暇取得等、労働関係法令及び法人就業規則、給与規程に則り行うよう努めた。</li> <li>* 時間外労働又は休日労働をさせる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、適正に労働基準監督署に届け出ている。</li> <li>* 9月、12月、翌2月に就業規則の改正を行い、労働基準監督署に届け出た。</li> <li>* 年に1度の定期健康診断を行っている。また、今年度よりメンタルヘルスチェックを導入し、職員が心身共に健全に意欲を持って職務遂行出来るように努めた。</li> <li>* 職員共済会の充実…誕生祝図書カード給付が新設され、パンフレット作成し、周知徹底を図る。資格取得応援給付金はよく活用されるようになった。</li> </ul>	<p>法令順守をモットーに働きやすい職場づくりに心がけてきた。福祉施設の人材確保の要点である関係法令の順守により、働きやすい職場づくりが重要と考えている。また、育児短時間勤務を申請する職員のために、定時に帰宅するよう配慮に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>法令順守を徹底しており、職員の意欲維持のため、メンタルヘルスにも留意されている。また、育児短時間勤務など各職員の実情に合わせた制度によって長期間働きやすいような職場環境になっている。</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> <p>* バランダ・玄関前スロープ・玄関タイル等修繕工事については、十分な安全対策を業者に要請し、入居者の安全を確保、特に修繕工事における事故もなく、無事終了した。</p> <p>* 連絡体制確保については、入居者及び身元保証人の緊急連絡先を整備している。災害等の職員連絡網、及び法人各施設への連絡体制も整備している。</p> <p>* 施設賠償保険の加入や日帰り旅行などの傷害保険は、仕様書に適合した保険に加入している。</p>		<p>A B C D</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>* 防犯カメラ設置…2016年9月21日札介保(指)第13271号「社会福祉施設等における防犯に係る安全確保について」を受け、兼ねてから懸案事項であった防犯カメラ設置に踏み切った。琴寿園は琴似中心街にあり、入居者の安全対策に重点を置き、施設時間の見直し等行ってきたが、今年度防犯カメラを設置した。入居者のプライバシーを尊重し、適切な運用をしている。</p> <p>* 浴室・浴槽内カビ・亀裂防止コーティング作業…浴室・浴槽内のタイルが老朽化し、目地の汚れが落ちにくくなってきた。委託清掃業者にコーティング作業を依頼し、カビ・亀裂の防止を行った。</p> <p>* 排水管高圧洗浄…毎日使用する洗濯室の排水口より水が逆流する現象が生じ、外の排水口に繋がっている排水管一帯の高圧洗浄を行った。</p> <p>* 施設駐車場除排雪作業…降雪量の多い年となり、駐車場の一部を排雪場としていたが、駐車スペースや歩行スペースまでも確保が困難になり、第三者委託により除排雪を行った。冬期間は転倒リスクが高く、当園の庭での転倒を防ぐよう努めた。</p> <p>* 緑地管理については、4月に園庭清掃、5月～花壇整備、草刈り、ボランティアによる樹木剪定作業の他、花見、梅の実収穫、ナナカマドの紅葉等入居者、近隣の方々に楽しんで頂くよう整備に努めた。</p> <p>▽ 防災</p> <p>* 町内会との「防災に関する協定」を締結…長年に渡り検討、調整してきた琴似2条3丁目町内会と札幌市琴寿園は2016年10月5日付で協定を結んだ。趣旨は、町内における災害発生時、町内会と琴寿園との間で円滑な連携・対応を定め、防災に対する啓発活動の向上を努めるもの。内容として、災害時の一時避難場所として琴寿園が被災者を受入れる。琴寿園で火災等が発生した場合、町内会から利用者避難誘導など必要な人員を派遣する。相互で常に情報を交換し、防災に努めていく。</p> <p>* 年二回(6月と10月)の夜間想定訓練の実施と、入居者の居室点検を定期的に実施した。点検項目を定め、各居室くまなく安全確保の為に点検を行い、日頃の防災に心がけた。また、防災訓練後、消防署立ち会いのもと、町内会へも参加を呼びかけ、DVDを視聴し防災意識を共に高めた。参加した方から、「良い訓練が出来た。一般家庭では出来ない訓練を琴寿園ですることが出来、防火に関するDVDを見る事ができ、大変勉強になった」と高い評価を頂いた。</p> <p>* 災害時用備蓄に水やスナック菓子を備えていたが、缶のパンを追加し備えた。</p>	<p>工事時には、事前に入居者へ連絡し、安全確保に努めた。</p> <p>施設内外の施設徹底等防犯に関して様々な配慮をしている。防犯カメラ設置により、入居者の精神的な安心が高まった。</p> <p>古いタイル浴槽のため、清潔保持に努めている。</p> <p>細目に除雪作業はしていたが、排雪に至るのは珍しい年となった。</p> <p>園庭管理は入居者も自主的に行い、良い環境である。</p> <p>琴似2条3丁目町内会に、この度防災資機材の助成を札幌市から受けた。品目を確認し、琴寿園でもすぐに使える様周知徹底している。</p> <p>毎回、新しい気持ちで訓練に取り組んでいるが、入居者の高齢化も著しく、新たな課題もある。協定締結を機に、町内会からの避難誘導訓練も今後必要となってくる。</p>	<p>入所者の安全に配慮し、適切な対応がなされている。</p>

(4)事業の計画・実施業務	▽ 介護保険やボランティア等に関する学習機会の提供業務 * 軽費老人ホームの特徴として、ADLの低下などによる要介護度の上昇による将来の不安解消として、介護保険の仕組みについて懇話会や個別のニーズに沿った対応をしている。 * 高齢者の社会参加についても積極的に推奨し、札幌市社会福祉協議会にボランティア登録している入居者も数名いる。また個人的に自らすすんで社会福祉協議会ボランティアや文化サークルに参加して入居者自身のQOLを高めている。		A B C D
			▽ 入居者支援に関する情報収集及び提供業務 * 様々な地域情報や介護保険を含む福祉関連情報、年金等の情報についても連絡し、相談業務と一体的に入居者の疑問に答えるようにしている。 * ボランティアの受け入れに関する業務については、「栄養講話」「華道クラブ」「歌唱クラブ」「和紙人形クラブ」等、また納涼祭での町内会ボランティアなど受け入れてきている。
▽ 入居者に関する市民の自主活動及び交流の支援業務 * 琴似中学校職場体験学習 年に1回中学2年生5-6名を受け入れほぼ1日琴寿園で体験学習を受入れている。今まではボランティアとして窓ふき等もしていたが、今年から「福祉」について相談員からの講義や、車椅子のおし方等の実践をスケジュールに加えた。また、「ふまねっと」を入居者と一緒に行い、互いに良い時間を持つ事が出来た。  * 琴似中央通幼稚園の園児との「防火ふれあいの集い」の場を設けている。 * 花見やクリスマス会へ町内会役員の招待、納涼祭では町内会全体へポスター等で知らせ、交流の場の提供を行っている。また、ボランティアとして数名参加して下さった。	将来福祉を担う仕事に是非ついて頂きたいという熱い思いを込めて、受入れた。  町内会との関わりが密になり、納涼祭には沢山の子どもも参加して下さり、非常に良い会となった。		
▽ 入居者支援に関する相談業務 * 処遇支援に関しては、個別支援計画の作成や体調の管理、個人的な相談など多岐にわたるが、生活上の困難さを解決できるように心がけている。特に琴寿園は通過施設として、他施設の特徴や種類の情報提供を行い、次の施設へスムーズな移行支援に心がけている。 * 入居希望者についての要因分析を行い、今後独居高齢者の入居相談や老々世帯の状況等、琴寿園を希望する方々の動向調査を始めている。今後の介護保険を使用しない高齢者の支援のあり方の一助にしたいと考えている。	入居者に介護予防を意識づけることに心がけ、ふまねっと等介護予防プログラムの参加者は増加傾向にある。個別支援計画についてはニーズの把握や課題解決に努めてきた。 相談ケースの問い合わせ先・内容は多岐にわたるが適切な対応を行うことで信用・信頼関係が築かれネットワークの拡大にも繋がっている。		

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">单身部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>492</td> <td>504</td> <td>488</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>41</td> <td>42</td> <td>40.7</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>97.6</td> <td>100</td> <td>96.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">二人部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>36</td> <td>48</td> <td>58</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>4.8</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>37.5</td> <td>50</td> <td>60.4</td> </tr> </tbody> </table>			H27実績	H28計画	H28実績	单身部屋	件数(件)	492	504	488	人数(人)	41	42	40.7	稼働率(%)	97.6	100	96.8	二人部屋	件数(件)	36	48	58	人数(人)	3	4	4.8	稼働率(%)	37.5	50	60.4	二人部屋を希望するニーズ・問合せが少なく長期間、1室のみ空き状況が続いている。状況は常に札幌市養護・軽費軽費ホーム部会や法人内各施設などへも発信しているが変化がないため、今後は新たな働き掛けを検討する。单身部屋については、随時、見学・問い合わせがあり、入所申込～入居へと繋がっている。  法人内各施設や近隣医療機関などへ適宜、空き状況の情報を発信することで安定した入居者確保に努めてきた。琴寿園を認知して頂くため、地域住民・市内医療機関、福祉施設などへ広報活動を行うことで更なる利用促進・安定化を目指す。	A B C D
			H27実績	H28計画	H28実績																													
单身部屋	件数(件)	492	504	488																														
	人数(人)	41	42	40.7																														
	稼働率(%)	97.6	100	96.8																														
二人部屋	件数(件)	36	48	58																														
	人数(人)	3	4	4.8																														
	稼働率(%)	37.5	50	60.4																														
▽ 不承認件、取消し件、減免件、還付件 不承認0件・取消0件・減免0件・還付0件  ▽ 利用促進の取組 札幌市養護・軽費ホーム部会のホームページに空室状況を掲載し、利用を呼び掛けた。	施設を積極的にPRしている。入所に結びついている。その結果单身部屋は安定して入所者を確保しており、また、二人部屋の入所割合が大幅に改善し、平成28年度末時点で4室中3室の入所があることは高く評価できる。																																	
(6)付随業務	▽ 広報業務 * 琴寿園便りを発行し、地域の町内会に配布し、琴寿園の働きをご理解頂ける様努めている。また、町内会のホームページにパンフレットを載せて頂いている。運営協議会では、地域の方々の参加を頂き、事業報告等を行っている。 * 法人のホームページで施設紹介をしている。 ▽ 引継ぎ業務 前回からの継続指定につき、引継ぎ業務はない。	法人のホームページ開示により、適宜、情報を発信している。	A B C D																															
2 自主事業その他																																		
▽ 自主事業 * 行っていない。  ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 * 夜間管理業務は、シルバー人材センターへ委託、清掃業務や修繕工事は、市内の業者を積極的に活用している。また行事の使用物品は地域の業者より購入した。	地域に根ざした施設となるよう配慮し、購入・修理関係は積極的に地域に依頼している。	A B C D																																
		修繕工事や物品購入の際に市内の業者を利用するなど配慮がなされている。																																



## 3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		A	B	C	D
実施方法	平成29年2月実施。選択方式・一部記述式のアンケートを行う。	アンケート回収率は前回から8.5%上昇し90.7%。まあ満足・とても満足度の割合総数も54.3%から65.5%へと向上。満足度の内訳として、職員の対応・行事・クラブ活動に対し好評価が得られた。その反面、不満の意見がある事実も真摯に受け止め、改善に努めていく。			
結果概要	アンケート配布数:43、回答数:39、回収率:90.7%。 回答の割合(総数割合) とても満足:36.4% まあ満足:29.1% 普通:22.5% 少し不満:8.3% 不満:1.1% 無回答:2.6% 総合満足度 とても満足:27.7% まあ満足:47.2% 普通:19.4% 少し不満:5.5% 不満:0%				
利用者からの意見・要望とその対応	【意見・要望】例年同様、設備に対する要望が多く、暖房が寒い、居室内でお湯が出ない、トイレが狭い・数が足りないの意見があった。 【対応】給湯設備・トイレ個室の増設は難しい状況ではあるが、札幌市には入居者の声・要望は伝えている。				
		全体として満足度は高い傾向にあり、評価できる。			

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)	収支決算について、適正に執行した。支出計画をしていた修繕費が、見込まれたほど修繕の必要が無かったが、38年経過している建物の為、いつどうなるかわからないのが現状である。今後も、大事に至る前に修繕を心がけていきたい。			
収入	39,052	39,047	▲ 5				
指定管理業務収入	39,052	39,047	▲ 5				
指定管理費	37,275	37,275	0				
利用料金	1,762	1,757	▲ 5				
その他	15	15	0				
自主事業収入			0				
支出	35,611	34,098	▲ 1,513				
指定管理業務支出	35,611	34,098	▲ 1,513				
自主事業支出			0				
収入-支出	3,441	4,949	1,508				
利益還元			0				
法人税等	1,421	1,421	0				
純利益	2,020	3,528	1,508				
▽ 説明				収支のバランスに留意し、計画的な運営がなされている。			
* 収入の部は、計画通り遂行できた。利用料金は、入居者の光熱水費徴収分を計上。計画より若干マイナス5千円は、退去者・入院者等不在による電気・水道料金回収の減である。							
* 支出の部は、見込んでいた金額より150万円減で決算となった。要因として、人件費約48万円減は育児短期間勤務(1日2時間短縮)1名と、途中での人事異動による。経費支出約100万円は、光熱水費・燃料費、保健衛生費、修繕費等の見込みより減となった。							

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 * 月次収支報告の確認をし、予算内での執行に努めている。また、法人内でのチェック機能も行われており、安定した運営に心がけている。		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 * 条例等の目的についての内部研修を行い、疑わしい場合については、必ず報告するようにしているが、今の所そのような事態にはなっていない。		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
* 入居者からのアンケートで評価が高まった事は、評価すべき事と認識している。各職員の専門性が発揮され、入居者との信頼関係を構築してきた1つの結果である。 * 入居者処遇困難ケースの対応に苦慮した年であったが、解決に至りここでの責務を果たした。このケースで学ぶことが多くあった。  * 防災協定締結は大きな1歩となった。これを通してより町内会との連携が強化された。運営協議会でも活発な意見が出る等、働きが可視化されてきている。 * 外部からの問合せが多くなり、電話での相談業務が専門性を求められる様になり、他施設・他業種との連携を図るようになった。  * 煙突からのアスベスト検出は大きな事件であり、新聞で報道された中、煙突改修工事を粛々と進める事ができた。入居者・ご家族の理解、札幌市の協力も得られ、工事完了した。	* 開かれた施設にするために、琴寿園を地域に発信するとともに、入居者に対してはここでの生活に留まらず、地域社会の一員として生活出来る様、多くの情報を伝え、社会資源を有効に活用出来るよう支援していきたい。 * 協力病院と連携しあい、健康維持増進を図るため、専門職による講話会を企画する。今後は幅広く地域住民へもアプローチしていきたい。  * 直接処遇に関しての見直し … 入居者のQOL向上・より自立性を高めるため、施設としてクラブ活動・行事の見直しを行う。 * 地域の子ども達との繋がりを持つため、小学校・中学校との関わりを模索していきたい。・緊急避難場所の小学校への経路確認 ・リングブル等リサイクル回収を行い小学校へ届ける ・年に3回来園する中学生との交流 等企画し、子ども達に琴寿園をより知ってもらおう。 * 定期的な施設整備の点検を通して、安全・安心の支援に取り組む。環境整備に励み、整理・整頓・エネルギー節約に努める。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
入所者が安全・安心した生活を営めるようさまざまな取り組みを行っている。入所者が自立した社会生活を営めるよう、社会参加の促進がなされているほか、介護予防にも重点を置いており入所者の健康への配慮もいきわたっている。また、地域との連携も積極的に行っている。以上の点について評価できる。	