

指定管理者評価シート

事業名	軽費老人ホームB型 札幌市琴寿園	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> <ul style="list-style-type: none"> 札幌市の公の施設であることを常に念頭に置き、市民の福祉の増進に努め、市民の公平な利用に供するよう管理運営を行う。 入所者の意思及び人格を尊重し、尊厳を持ってその人らしい生活を送ることができるよう、個別のニーズを把握しサービスを提供するとともに、検証により業務の見直しと改善を図る。 入所者が健康で末永く自立した生活を営むことができるよう、介護予防に努めるとともに、介護保険サービス、保健医療サービス及び福祉サービスなどとの連携を深める。 入所者が住み慣れた地域で安心して生き生きと生活できるように、町内会や地域との交流、連携を深める。 入所者が安心して生活できるよう、安全性の高い住環境を確保する 専門的スキルを有し、高齢者施設に求められる資質を有した職員の育成を図る。 <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>基本の方針</p> <ul style="list-style-type: none"> 全ての入所者に対して、公平・中立に対応する。 個人の思想・信条、性別、社会的身分等により合理的な理由なく入所を制限しない。 札幌市民の公平な利用に供するよう努める。 <p>取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> 平等利用確保の方針についての考え方を職員会議や職員研修で繰り返し確認し、周知徹底する。 日頃から入所者とコミュニケーションを深めるとともに、入所者アンケートを行い入所者のご意見・ご希望を尊重し、常に入所者の目線に立った管理運営を行う。 日常生活のルールについては、「利用のてびき」に基づき、入所時及び入所者懇話会等で繰り返し周知し、平等利用についての意識を高める。 施設来訪者、入所者等の相談に対して、平等かつ親切丁寧に対応し、目的に沿った適切な案内を行う。 <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> 札幌市の公の施設としての自覚をもち、「省エネ法」を遵守し、施設におけるエネルギーを適切に管理し、地球温暖化対策及び環境への配慮に努める。 <p>推進として</p> <ul style="list-style-type: none"> 省エネ・節電については施設内研修を実施し、職員の意識啓発に努めている。 入居者懇話会で節電・節水の理解を得、居室、公共の場所の節約に努めた。特に洗濯機の使用に関して、省エネを意識した使い方について協議の場を作り、入居者の意識が高まった。また、トイレ使用後の蓋を閉める様呼びかけ、節電に繋がっている。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。 	<p>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。29年度事業計画においても入居者の生活の質の向上を掲げ、外に目を向けられるような企画・講演会等を行った</p> <p>平等利用に対する職員の意識は強く、入居者間の問題が生じた時に、まず平等利用を念頭におき解決策を検討している。また、「利用のてびき」の抜粋を懇話会で配布し、ルールを守る事によって互いに尊重する生活であることを再度認識して頂く時間を懇話会協議事項でもった。</p> <p>琴寿園入居者は特に省エネに関して高い意識を持って取り組んでくださる。今回の洗濯機使用に関する協議も、「もったいない」からくる意見が多く見受けられた。職員間では、小まめに整理整頓、不在時の消灯、未使用電化製品のプラグ抜き等、徹底した。</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 style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>仕様書に沿った適切な管理運営がなされている。介護保険制度を活用し、外部機関との連携を円滑に行っている点は評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 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)

基本的方針

・法人内の人事異動により、札幌市琴寿園の統括責任者として適切な職員を配置する。
 ・統括責任者の配置については、当法人の理事会に於いて決定する。

運営体制

統括責任者:施設長 職務代理者:生活相談員
 緊急時の連絡系統:①施設長 ②生活相談員 ③介護職員
 ④法人理事長 ⑤事務局長 ⑥必要時は法人内各施設

従事者の配置

生活相談員・介護職員 共に有資格者を配置し、専門職として従事する。

人材育成・研修計画

* 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。

—園内研修—

- 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:事業計画について
- 3月:環境マネジメントについて

—法人内研修—

- * より良い職場環境作りについて①～④
- * 法人理念について * 防災について * マネジメント研修
- * ストレスチェック研修

—外部研修—

養護・軽費老人ホーム職員交流研修会、ふまねっとインストラクター講習会、防火管理者教養セミナー、全国老協北海道ブロックカンントリーミーティング、北海道ソーシャルワーカー協会地域共生セミナー、生活相談員研究会、札幌市老協職員研修会、神愛園手稲介護保険改定説明会、札幌市老協生活相談員研究会

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

組織的な取組

- * 職員は日頃から入居者とのコミュニケーションを図り、ニーズに柔軟に対応する。
- * 毎朝のミーティング、職員会議・ケース会議をはじめ、日頃から常に必要な情報を共有する。
- * 毎月行う入居者懇話会、及び利用者アンケートにより、入居者の意見・要望を伺い、業務の見直し、改善へと発展させている。
- * 入居者サービス提供の開始に際し、あらかじめ入居申込者と身元保証人に対し、運営規程、重要事項説明書を提示して説明を行い、当該サービスの提供に関する契約を締結する。
- * 46居室を7班に分け、班体制での活動を行っている(災害時安否確認・行事)が、今年度より班長会議を開催し、班長の役割の明確化を図る。半年の交代制だが、役割を明確にする事により、責任感や達成感及び入居者同士のコミュニケーションの構築の場となった。
- * 各種会議及び委員会の開催
- ①職員会議
- ②ケース会議
- ③感染対策委員会(感染症及び食中毒の予防並びに蔓延防止のための対策を検討する委員会)
- ④事故防止委員会(事故発生の防止のための委員会)

管理運営組織体制は、長期に渡って琴寿園を管理させて頂く中で培われ整備されている。職員も専門職(有資格者)が配置されているので、「支援」という立場で専門性を大いに発揮した。

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。

入居者懇話会では、入居者同士の意見交換の場、及び職員への要望等を発言し易い環境にするため、席の配置を数回変え、現在円形で互いに顔が見えるようにした。一体感ある懇話会を目指し、取り組んでいく。これにより入居者同士のコミュニケーション向上も狙っている。

入居者のニーズに対する共通した対応の検討・確認を、各会議・委員会等でよく話し合う事ができた。

▽ 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、夜間管理業務については第三者に委託し、2017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。その他、貯水槽清掃・水質検査、地下タンク点検は数社見積を取り、新しい業者に依頼した。また、園庭樹木剪定を今年初めて行った。札幌市内の樹木業者数社から選定した。

▽ 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	2017年度事業計画及び報告、地域交流
平成30年2月9日(金)開催 札幌市運営協議会の設置の趣旨・2016年度事業報告・2017年度事業計画及び上半期事業報告・地域との交流について報告。 運営に関し札幌市よりコメントを頂く。地域・町内会との関係性、地域の特性等について町内会長・地域包括よりコメントを頂く。	
<協議会メンバー> 入居者・町内会・協力病院・地域包括・学識経験者・札幌市・法人職員	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

・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。
・現金の取扱いに関しては複数の人員を経由して行っている。行事毎の現金に係る稟議書・計画書を通しての出金、物品購入簿提出による購入の徹底を行い、事故・不祥事を未然に防いでいる

▽ 要望・苦情対応

・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。受け付けたご意見は職員に周知している。
・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)
・入居者に対して必要であれば、札幌市・区・第三者委員への相談が可能である事を説明している。
・苦情第三者委員との連携を密にとり、より良い苦情解決への道すじは出来ている。特に今年は委員の方々が実地訪問で琴寿園を来園し、短時間ながら職員とも懇談の時を持った。

▽ 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)

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関わり・支援を提供している。月に1度のケース会議では課題を周知及び再確認をすることで、施設全体で統一した支援が提供出来ている。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。
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。

特殊な機械の整備以外は、出来る限り幅広く相見積りを取り、適切な価格で良質な仕事をする業者に委託するよう進めてきた。

町内会をはじめ協力病院・地域包括職員の参加も得られ、地域全体で琴寿園の在り方や役割について、協議される場となっている。また、今年は入居者の参加も多く、外部からの声を直接聞く事ができた良い時だった。今後も継続する事で、幅広く多くの市民に情報を発信していく。

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。年間予算を科目毎に職員に提示し、予算内で有効に支出することを全員で取り組んだ。

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。

入居者の高齢化に伴い介護認定者も増加。介護保険サービスを活用し自立した施設生活の支援を図るため、外部機関との連携を強化する事で、円滑なサービスに繋がっている。また、医療機関と関係性の構築を図ってきたことで、入居者の急変時対応が円滑に行われている。今後は、外部機関との更なる連携強化の他、幅広いネットワークの構築を図る事で、安心出来る生活の支援を提供していきたい。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>労働関係法令の遵守、雇用環境の維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> * 法人就業規則、給与規程等の改定・整備に積極的に取り組んだ。 * 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。 * 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。 * 7月、10月、翌1月、3月に就業規則の改正を行い、労働基準監督署に届け出た。 * 年に1度、定期健康診断を実施。また、メンタルヘルスチェックを導入したことで、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。 * 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。また、カフェテリアプランも新設され、リフレッシュを目的とした利用を促し、職場に潤いを与えた。 	<p>特に今年は法人全体で行った「新人事制度諮問会議」に介護職員1名任命を受け、給与改定・キャリアパスについての会議に参加した。自分達の規程・制度改定の話合いの場に就き、職種の違った職員の意見を互いに聞ける良い時となった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令順守を徹底しており、職員のメンタルヘルスにも留意されている。また、関係規程・制度への知識の習得に努めている点は評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令順守を徹底しており、職員のメンタルヘルスにも留意されている。また、関係規程・制度への知識の習得に努めている点は評価できる。			
A	B	C	D								
法令順守を徹底しており、職員のメンタルヘルスにも留意されている。また、関係規程・制度への知識の習得に努めている点は評価できる。											
<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> <ul style="list-style-type: none"> * 施設裏のビル工事が急遽入ることになり、工事会社と連携を取り特に早朝工事の騒音に関して、情報を取り纏め入居者へのお知らせを細目に行った。 * 人事異動に伴い、緊急連絡体制を一新・整備し、各方面へ徹底した。 * 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>▽ 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"> * 利用者と共に実施していた年1回の園庭清掃を2017年度は2回実施した(4月、7月)。4月は雪解け後に、7月は納涼祭前に実施。ご家族・地域のお客様を迎えるにあたり、利用者と一緒に環境を整え、気持ちよく出迎えする事ができた。 * 園庭樹木剪定を業者に委託し行った。鬱蒼としていた園庭に光が差し明るくなったとの声が多く上がった。近隣住宅まで茂っていた木もあったが、季節を彩る樹木を伐採せず剪定することによって、さらに整った園庭となった。 * 駐車場除雪作業 この冬は排雪するほどには雪は積もらなかったが、除雪作業は細目に行った。長年使用していた除雪機が経年劣化で故障し、この度、中古ではあるが購入。作業が少し早くなった。 * 39年経過した施設として、日常点検・保守点検は恙なく行ったが、散水管破裂、地下ピット内配水管水漏れ、暖房・給湯循環ポンプ交換、駐車場道路陥没等、次から次へと修繕の多い年となった。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> * 町内会との「防災に関する協定」を締結し、今年度は避難場所である琴似小学校に、入居者と町内会とで避難経路を確認しつつ、行ってきた。体育館・洗面所などを見学し、大規模災害時に備えた体験だった。が、避難経路の道が狭く、問題点が見えてきた。 * また小規模災害時は近隣の連合町内会館や向えのマンション会議室を一時避難先と決め、周知徹底している。 	<p>園内工事ではないが、入居者の睡眠妨害等のトラブルに広がらない様努めた。</p> <p>札幌市より賠償保険加入時に被保険者間交差責任補償特約をつける様にとの指導を受け、今年より付加させた。</p> <p>冬囲いも数名の利用者で行った。</p> <p>花壇・畑は希望者が管理し、良く手入れを下さっている。</p> <p>2018年1月、札幌東区の生活困窮者のための自立支援住宅の火災報道を受け、札幌市からの通達以外でも、懇話会・掲示板等で改め防災に対する周知・徹底を実施した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">入所者の生活に配慮し、適切な対応がなされている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	入所者の生活に配慮し、適切な対応がなされている。			
A	B	C	D								
入所者の生活に配慮し、適切な対応がなされている。											

	<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の点検を行い、日頃の防災に心がけた。また、防災訓練後、6月には札幌市消防局予防部から「放火出前講座」の講話を聴くことができた。また10月はDVDを視聴し防災意識を共に高めた。参加した方から、「良い訓練ができた。一般家庭では出来ない訓練を琴寿園ですることが出来、防火に関する学ぶ機会があり大変勉強になった」と高い評価を頂いた。</p>	<p>居室点検の点検項目をクリア出来なかった入居者に対して、個別に指導を行った。それでも、出来なかった方に対しては職員がサポートし環境整備の手伝いをした。</p>									
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 介護予防に関する学習機会の提供業務</p> <p>* 「健康体操」「ふまねっと」「カラオケクラブ」を月1回実施し、個々のニーズにあったクラブ活動参加を呼び掛けている。参加しやすい雰囲気作りや声掛けを行っている。12月より新たに卓球クラブ(週1~2回)も発足し、体力の維持・向上に努めている。</p> <p>入居者自ら近くの区民センター等で実施されている各種レク活動に参加されている方も数名いる。また、長年続いている華道クラブ、和紙人形クラブも介護予防の一役を担い、少ない人数ながら活動を続けている</p> <p>* 毎日実施している琴寿園体操・ラジオ体操に加え、「ラジオ体操カード(7~8月)」を発行し、出席回数を目で見てわかりやすく、参加意欲の向上に努めた。子供っぽいという意見もあったが、スタンプの種類を色々集めている方もいて、楽しみの1つとなっていた。何気ない会話も増え入居者交流の1つを担っていた。</p> <p>▽ レクリエーション行事に関する情報収集及び提供業務</p> <p>* 一年間のレクリエーション行事</p> <p>4月 イースターエッグ包み 映画会 5月 スポーツ大会 6月 春の日帰り旅行 7月 町内会焼肉パーティ出席 七夕飾り 梅の実収穫 8月 納涼祭 きらく会ゲーム大会 夏の日帰り旅行 9月 敬老行事 映画会 10月 作品展示会 映画会 11月 中学生職場体験学習 映画会 琴寿園喫茶 12月 クリスマス・創立記念行事 映画会 ゆず風呂 年越そば 1月 新年交礼会 新年ゲーム大会 映画会 2月 節分豆まき 琴寿園喫茶 3月 雑祭り昼食会 きらく会演芸交流会 映画会 イースターエッグ包み</p> <p>行事後アンケートでの反省・見直しを適宜し季節に沿った行事の企画・運営を行っている。今まで1月の新年交礼会は、お屠蘇とつまみを用意していたが、初めて「お雑煮」を提供。より雰囲気を感じられるものを班長会議を通じて利用者に周知していった。アンケート以外にも口頭の会話からニーズを引き出し、利用者間での交流を計る事を目的とした『喫茶』が誕生。毎回楽しみにされているという声も聞かれている。</p> <p>▽ 地域交流・ボランティア活動に関する活動及び交流の支援業務</p> <p>* 講演会「琴寿演」</p> <p>誰もが住み慣れた地域で出来る限り健康で安心した生活が出来るよう地域貢献活動の普及促進を目的に平成29年7月から開始。協力病院(静和記念病院)の協力も得られ、毎回、医療専門職の方々に講演を依頼。講演では入居者自身が医療知識の習得の他、日々の健康管理に役立つ情報が得られ、自立支援に繋がっている。</p> <p>7月:熱中症の症状や対応、誰でも出来る脱水の見分け方 10月:誤嚥防止 摂食・嚥下機能に対する理解、食事時の誤嚥予防 2月:脳トレーニングで認知症予防(脳活・MCIのリハビリテーション)</p>	<p>「ふまねっと」は担当職員が2017年8月にインストラクター3級の資格を取得し、より専門性を高めてきた。更に2018年6月に健康体操(レク)の研修に参加予定である。</p> <p>2017年は職員がカードを作ったが、2018年は利用者と共に作成し、より意欲を高めていける環境作りから始める。</p> <p>毎年行われる行事でも、一工夫しては入居者の反応を見、試行錯誤している。また、今年度より班長会議を開催し、行事手伝い手順・反省・意見交換などを行い、入居者・職員一体となって行事に取り組んだ。</p> <p>11月より始まった琴寿園喫茶で、名称を募集し、多数決により『喫茶絆』に命名。絆は20年程前に琴寿園の喫茶で使用されていた名前。喫茶絆の復活という事で活動を再開。</p> <p>毎回、多くの入居者の参加が得られ、ニーズの多さを感じている。今年度から町内へも情報を発信し幅広く市民からの理解も得られるよう活動を継続していきたい。</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>入所者の健康な自立生活を目指すため、体操やクラブ活動等の介護予防事業を積極的になされており、評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

	<p>* ボランティア活動「タオル帽子作成」 2017年11月から始めたボランティア活動で、病気治療により頭髪が抜けてしまった方の為に「タオル帽子」を作り、ボランティア団体「ひだまりの社」に作成したタオル帽子を送っている。毎月1回約1時間の作業日を設け、志しのある数名(10名前後)で活動している。11月～3月迄で約200枚のタオル帽子を送った。裁縫が苦手な方はタオルを寄贈するという形で参加して頂いている。</p> <p>* リングプル回収 近隣の小学校で行われているボランティア活動の中で、リングプルを回収し児童専用車椅子と交換する事を聞き、琴寿園全体で回収を行い、11月ボランティア委員の小学生30名来園し、リングプルの贈呈式を行った。</p> <p>▽ 入居者支援に関する相談業務 申込に関する相談内容は様々だが、案件に応じ他法人等の情報提供やケース解決に繋がるアドバイスを行うなど、琴寿園が地域の相談窓口になるよう日々心がけて対応している。 入居者からの相談事項とし介護保険サービスに関する事が増しているが、日々の関わりの中で個別に対応する機会を設ける事で問題解決へ導いている。 家族からの相談としては、介護保険制度についてや今後の生活の場、どんな施設があるのかなど、情報提供を求める内容が多く、経験やネットワーク・専門性が問われる機会が多くなっている。</p>	<p>裁縫が好きな方々が集まり、楽しく作っているが、このような形でボランティアが出来る、社会貢献がこの年齢でも出来るという喜びの声を聴いている。今後は、地域への呼びかけ・琴寿園の協力病院との連携で入院患者にタオル帽子を届ける等、検討していきたい。</p> <p>地道な活動だが、子ども達の役に立つ活動との意識づけをすることにより、社会貢献の一環とし、今後も続けたい。</p> <p>自立型施設と言う事もあり、職員それぞれの専門性・スキルが問われる。各職種・職員の資質向上を図る為、施設及び法人全体での取り組みも必要である。</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="363 1055 956 1361"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">単身部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>488</td> <td>504</td> <td>497</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>40.7</td> <td>42</td> <td>41.4</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>96.8</td> <td>100</td> <td>98.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">二人部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>54</td> <td>72</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>4.8</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>60.4</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認件、取消し件、減免件、還付件 不承認1件、取消し0件、減免0件、還付0件 不承認の内訳は、事前の提出書類(健康診断書)にスーマー装着など記録はなく、本人からの申し出により事実を確認。当施設においては、スーマー装着者の受入はハード面において困難なため、本人と面談し不承認とした。</p> <p>▽ 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常時掲載し、情報を発信。また、札幌市広報へも空室状況を掲載した。</p>			H28実績	H29計画	H29実績	単身部屋	件数(件)	488	504	497	人数(人)	40.7	42	41.4	稼働率(%)	96.8	100	98.6	二人部屋	件数(件)	54	72	72	人数(人)	4.8	6	6	稼働率(%)	60.4	100	100	<p>札幌市広報へ二人部屋の空き状況を掲載、問い合わせは多数あったものの、入所要件等の問題から申込には至っていない。単身部屋については、随時、見学・問い合わせがある状況で、待機者の状況なども常に把握する事で円滑な入退居が実現出来ている。 今後も二人部屋の空き状況を継続し老協のホームページに掲載し、市民に情報発信を継続していく。</p>	<table border="1" data-bbox="1214 1021 1407 1055"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>施設を積極的にPRすることで、入所に結びついており、単身部屋については安定して、入所者を確保されている。また、当初の計画とおり、二人部屋の稼働率を100%となったことは高く評価できる。</p>	A	B	C	D
		H28実績	H29計画	H29実績																																		
単身部屋	件数(件)	488	504	497																																		
	人数(人)	40.7	42	41.4																																		
	稼働率(%)	96.8	100	98.6																																		
二人部屋	件数(件)	54	72	72																																		
	人数(人)	4.8	6	6																																		
	稼働率(%)	60.4	100	100																																		
A	B	C	D																																			
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務 * 広報誌(琴寿園便り)を毎月発行、地域住民・町内会に配布することで、琴寿園への理解を深めてきた。また、町内会のホームページにパンフレットを掲載させて頂いている。運営協議会では、地域の方々への参加を頂き、事業報告等を行っている。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 新年度も指定管理者となり、引継ぎ業務はない。</p>	<p>法人のホームページが2月にリニューアルされ、より情報を詳しく開示出来る様になった。適宜、事業所の情報・活動を発信し市民の理解へ繋げていきたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1214 1693 1407 1727"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>ホームページを活用し、幅広く広報活動を行っていることは評価できる。</p>	A	B	C	D																															
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。			A	B	C	D
		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。	修繕工事等、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30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、回収方法を職員へ直接手渡しする事に変更したことで前回に比べ5%上昇。しかし、回収方法を手渡しにした事が、特定入居者に対し不信感を与えてしまい、今後は反省を踏まえ検討する必要性がある。			
結果概要	アンケート配布数:47、回答数:45、回収率:95.7%。 回答の割合(総数割合) とても満足:29.3% まあ満足:32.4% 普通:16.8% 少し不満:9.7% 不満:1.5% 無回答:10% 総合満足度 とても満足:28.9% まあ満足:44.4% 普通:13.3% 少し不満:8.9% 不満:0 無回答:4.5%					
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・意見が多く、日常生活に不便・不満を抱いているように感じる。その一方、開設40年ということで、設備上の問題については妥協し過ぎている意見もあった。 【対応】細かな修繕においては、適宜、職員等が対応している。しかし大規模改修が必要な箇所については、札幌市に入居者の声・要望とし伝えている。					
			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	H29計画	H29決算	差(決算-計画)			
収入	39,326	39,103	▲ 223			
指定管理業務収入	39,326	39,103	▲ 223			
指定管理費	37,276	37,276	0			
利用料金			0			
その他	2,050	1,827	▲ 223			
自主事業収入	0	0	0			
支出	39,326	37,708	▲ 1,618			
指定管理業務支出	39,326	37,708	▲ 1,618			
自主事業支出	0	0	0			
収入-支出	0	1,395	1,395			
利益還元	0	0	0			
法人税等	255	1,297	1,042			
純利益	-255	98	353			
▽ 説明 * 収入の部は、その他が計画より22万程減であった。要因としては、入居者からの水道・電気料金の見込みが多かった。 * 支出の部は、法人税等がかなりの金額を納め、それにより限りある財源を計画的に支出し、何とか純利益を98000円におさえた。 * 法人税等が約130万円になっているのは、前年度の残金で法人税が計算される		人件費が人事異動により昨年より変動があった。修繕費がかなり嵩み、39年目を迎える施設の様々な所が老朽化により修繕が必要となった。電気子メーター交換の年となり、一斉に交換した。施設整備にも力を入れ、玄関に手摺り設置、除雪機購入、園庭樹木剪定等、支出に繋がるも必要であった。	施設整備に関する支出が多くなるも、収支のバランスに留意し、計画的な運営がなされている。			

＜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
<p>* 入居者の高齢化に伴い、介護サービスを必要とする入居者が増え、生活の質の維持に努める支援が増えた一年であった。その中で、心身リフレッシュのため新たに「卓球クラブ」が発足し、入居者の楽しみとなった。また、専門性を高める為、「ふまねっと」サポーターからインストラクター資格取得し、参加者のニーズに応え充実を図る等、あらゆる方面から入居者の生活の質の維持・向上に努めた。</p> <p>* 昨年から検討していた、協力病院との連携を深め専門職による講演会を3回実施することができた。今年度は園内入居者の定着は達成できたが、地域に対するアプローチは来年度の課題となる。その他、ボランティア活動(タオル帽子作成・リングプル回収等)を活発に行った年であった。</p> <p>* 39年経過した施設であり日常点検を行うも、散水管破裂、地下ピット内配水管水漏れ、暖房・給湯循環ポンプ交換・道路陥没等、修繕の多い年となる。その中で、園庭樹木剪定、倉庫各所の整理、除雪機購入等、環境面での整備に力を注いだ。</p>	<p>* 来年は開設40周年という節目の年となる。記念誌を作成し、記念行事を年間通して進めて行きたい。</p> <p>* 施設・設備の老朽化・経年劣化を考慮し、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。特に今年度は水道光熱費の見直しをし、費用縮小を図る。</p> <p>* 自炊型自立施設であることを意識し、入居者全員が社会性を持ち、幅広くボランティア活動に携わる施設としてその役割を果たしたい。また、講話会を積極的に宣伝し、地域のニーズに応えていきたい。</p> <p>* 法人ホームページが昨年度末にリニューアルした。これを活用し多岐に渡り情報を流し、琴寿園を知ってもらう</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>入所者の生活の質の維持のために、介護予防事業をはじめとする様々な取り組みを行っている。社会参加や地域交流についても促進できるよう連携も積極的に行っている。また、施設整備に関しても必要に応じて、工事、修繕を行っている。以上の点について評価できる。</p>	