

## 指定管理者評価シート

|     |             |           |                   |
|-----|-------------|-----------|-------------------|
| 事業名 | 軽費老人ホーム(B型) | 所管課(電話番号) | 保)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 | 1971.64㎡          |
| 目的      | 家庭環境・住宅事情等の理由により、居宅にお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させ、食事の提供を除くその他日常生活に必要な便宜を供与すること。                                      |      |                   |
| 事業概要    | 入所者の処遇   |      |                   |
| 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<br>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30年4月1日～令和5年3月31日  |      |                   |
| 募集方法    | 非公募<br>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金寿園の管理運営に重大な支障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)施設の維持及び管理に関する業務<br>(2)老人福祉法第20条の6に規定する目的の為にを行う事業の計画及び実施に関する業務<br>(3)施設の利用承認に関する業務<br>(4)(1)～(3)の業務に付随する業務             |      |                   |
| 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 令和元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"> <li>・札幌市の公の施設である事を常に念頭に置き、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っている。</li> <li>・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事が出来るよう、個別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っている。</li> <li>・入所者が健康で末永く自立した生活を営むことが出来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ている。</li> <li>・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・連携を深めている。</li> <li>・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よう努めている。</li> <li>・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っている。</li> </ul> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>基本的方針</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全ての入所者に対して、公平・中立に対応する。</li> <li>・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。</li> <li>・札幌市民の公平な利用に供するよう努める。</li> </ul> <p>取組み実績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、周知徹底している。</li> <li>・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意見・希望を尊重し、常に入所者の目線に立った管理運営を行っている。</li> <li>・日常生活ルールについては、「利用の手引き」に基づき、入所時及び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ている。</li> <li>・施設来訪者、入所者等の相談に対して、平等且つ親切丁寧に対応し、目的に沿った適切な助言を行っている。</li> </ul> | <p>基本方針に沿った運営を行い、加えて法人理念である「隣人愛」を意識して実践してきた。また、何ごと入所者自身で決定出来る環境整備に努めている。</p> <p>公的な立場としての意識を持ち、公平性を維持するため各種条例・規則に沿い対応した。</p> | <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">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。</p> | A | B | C | D |
| A            | B  | C  | D   |   |   |   |   |

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

- ・札幌市の公の施設として自覚を持ち、「省エネ法」を守り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ている。
- ・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。
- ・懇話会で節電・節水の理解を得ており、居室・共用部分の節約に努めた。
- ・洗濯機の使用も含め、節電・節水の意識付けを継続している。
- ・暖房については温度管理による調整・節約に努めた。

環境に配慮した意識を高めた。  
特に、暖房・入浴時における温度管理を徹底したことは節約につながったと同時に、環境に配慮した形につながった。

## ▽ 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)

## 責任者の配置

- ・札幌市琴寿園の統括責任者(施設長)は、当法人理會において決定され適切な職員を配置している。
- ・統括責任者(施設長)は基本方針の具体化と共に、札幌市の他との対外的な協議等の一元的対応に努めている。
- ・職務代理者(生活相談員)は統括責任者がその職務を担えなくなった際に、統括責任者を代理している。

必要な人員配置を行い、管理運営に支障をきたさぬようにし、スムーズに運営が出来るよう心掛けた。

## 組織整備

- ・札幌市琴寿園の各種業務分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統等を整備している。

## 従事者の確保・配置

- ・必要な従事者は有資格者として確保し、適切なサービスを提供している。(施設長・相談員・介護職員)

|   |   |
|---|---|
| <p>人材育成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修は年間計画を策定し、園内研修は各月ごと、外部研修については必要に応じ積極的に参加し、職員の資質向上に努めた。</li> </ul> <p>—園内研修—</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4月 業務運営方針と年間計画</li> <li>5月 法人理念について</li> <li>6月 感染症指針と事故防止指針</li> <li>7月 ケアプランについて</li> <li>8月 個人情報保護について</li> <li>9月 防火・防災について</li> <li>10月 業務運営方針実施状況</li> <li>11月 感染症・事故防止について</li> <li>12月 介護予防について</li> <li>1月 平等利用の確保について</li> <li>2月 事業計画について</li> <li>3月 環境マネジメントについて</li> </ul> <p>—法人内研修—</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・考える介護 講師：山下総司</li> </ul> <p>—外部研修—</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国軽費老人ホーム協議会北海道ブロック総会</li> <li>・ふまねっと総会・フォローアップ研修</li> <li>・甲種防火管理者講習</li> <li>・札幌市老施協 養護・軽費老人ホーム職員交流研修会</li> </ul> | <p>園内・園外問わず職員の資質向上のため、積極的に参加した。</p> <p>参加後は、内容を職員間で共有すると共に、機会ある毎に具体的に活用する事が出来ていた。</p> |
|---|---|

- ・高齢者虐待防止推進研修会
- ・札幌市老施協 生活相談員研究会
- ・札幌市老施協 養護・軽費部会施設長会議
- ・甲種防火管理者講習

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ・入所者が抱える問題解決に向け話し合いを持ち、対策を講じてきた。
- ・各方面の必要な情報は、PC・紙を活用し共有した。
- ・業務の不都合な点については、改善を図ってきた。
- ・定期的開催される懇話会や利用者アンケートにより直接入所者から意見を聞く事によって、業務の見直し
- ・改善に結びつけている。
- ・班体制(7班)を取り、必要に応じ班長会議を開催することにより入所者の自立を促してきた。
- \* 各種会議・委員会を開催し取組みを行った。

- ・職員会議
- ・ケース会議
- ・感染対策委員会
- ・事故防止委員会
- ・身体拘束廃止委員会

▽ 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・消防用設備点検・夜間施設管理業務・非常通報装置保守・ボイラー保守点検について第三者に委託した。
- ・このことにより、適正に業務遂行がなされた。
- ・突発的な修繕はその都度業者を選定し、札幌市の承認を得ながら適正に業務が実施された。

▽ 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  | 指定管理業務に係る実地調査     |
| 第2回  | 2019年度札幌市琴寿園運営協議会 |
| <協議会メンバー><br>入所者代表(7名)・入所者家族(2名)琴似2条3丁目町内会(2名～会長・副会長)・地域包括支援センター長・琴似中学校教頭・ボランティア(1名)・学識経験者(1名)・札幌市介護保険課石垣係長・鈴木氏・法人(2名～理事長・事務局長)・琴寿園職員(3) |                   |

入所者個々の問題、を共有し、解決に向け多角的に対応することができていた。

清掃業務について新たな業者となったが、その他の委託業者も含め、適切に業務が遂行されている。

今年度の運営協議会は、新型コロナウイルスの影響で開催出来ず、書類による報告のみとなり外部参加者の方々には迷惑をおかけした。

|   |  |   |  |   |   |   |   |   |  |  |  |
|---|--|---|--|---|---|---|---|---|--|--|--|
|   | <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計基準により適正に会計処理を行った。</li> <li>・特に、法人内において会計事務所による月次監査・法人内監査を実施し、法人経理に沿って適正に会計処理を行ってきた。</li> <li>・現金取り扱いにおいては、複数の人員を介して行っている。また、行事ごとの現金に係る稟議書・計画書を通しての出金。物品購入簿使用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。</li> </ul> <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、入所者からの苦情・意見・要望などを適宜受け付け、内容を職員間で周知している。</li> <li>・苦情受付は、相談窓口を設置しているほか、受付から解決に至るまでの流れを掲示している。</li> <li>・入所者に対しては、必要であれば札幌市・区役所・第三者委員会への相談が可能である旨入所時に説明している。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケース記録・業務日誌・宿日直日誌を残し、個々のニーズを把握し支援に結び付けている。</li> <li>・日々の情報交換やケース会議の開催で課題を共有し、施設として統一した支援を提供している。</li> <li>・札幌市へは管理業務仕様に基づき、毎月・年度毎に各種報告を行っている。</li> <li>・毎年入所者アンケートを行い、入所者の意見を把握すると共に、その結果は懇話会にて伝えている。</li> </ul> | <p>会計処理については、各部門でのチェックがされ適切に執行されている。</p> <p>今年度は苦情処理を行う事はなかったものの、直接札幌市担当者へ面会に行く入所者が見られるため、再度制度についての説明が必要と感じている。</p> <p>分かりやすい記録と共に、問題の解決に向けた取り組みを行ってきた。</p> <p>各報告については、仕様書の基づき適正に行われている。</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時間の勤務時間を順守した。</li> <li>・法定休日・有給休暇等、労働関係法令及び法人就業規則、給与規定を順守するよう努めている。</li> <li>・時間外労働・休日労働をさせる場合は、労働協定(36協定)を結び、労働基準監督署へ届けている。</li> <li>・年1回、定期健康診断・メンタルヘルスチェックを実施し、職員が心身共に健康で健全に勤務できる環境づくりに努めている。</li> <li>・職員共済会の各種プランの利用により労働意欲の向上が見られている。</li> </ul>  | <p>労働関係法令を順守し、快適な労働環境づくりを行ってきた。</p> <p>法人就業規則・給与規定等に変更があれば速やかに職員へ周知している。</p> <p>職員共済会の利用を積極的に促し、労働意欲を高めている。</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、雇用形態に対応するよう関係規程・制度を適切に変更し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、雇用形態に対応するよう関係規程・制度を適切に変更し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、雇用形態に対応するよう関係規程・制度を適切に変更している点は評価できる。 |  |   |  |   |   |   |   |   |  |  |  |

| (3) 施設・設備等の維持管理業務   | ▽ 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)                        |  | A   | B   | C                               | D |
|---|---|--|---|---|---------------------------------|---|
|   |   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・各居室の自動消火装置の交換するなど、利用者の安全確保の為に対策を講じてきた。</li> <li>・拾得物取扱いについては、掲示板で周知すると共に懇話会で伝え、拾得物を一定期間保管するなど、市民サービス向上に努めた。</li> <li>・損害賠償保険は、仕様書の条件を満たすものに加入している。</li> </ul> | <p>入所者の安全確保のため及びサービス向上に向け必要な対策を講じてきた。</p> | <p>入所者の生活に配慮し、適切な対応がなされている。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃・警備・保守点検については第三者委託により実施し、仕様の水準を満たした。</li> <li>・緊急を要する修繕については、札幌市の承認を受け随時実施した。</li> <li>・備品監理については、必要に応じ備品台帳を整理した。</li> <li>・駐車場管理は、季節に応じ職員・宿直者・入所者が協力して行っている。</li> <li>・夜間帯は門にチェーンを掛け、不法侵入を防いでいる。</li> </ul> | <p>今年度、清掃業者が新規契約となったが、清掃業務は適正に行われている。その他の業者も不都合なく仕様水準を満たしている。</p> |  |   |   |                                 |   |
| <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・6月・10月に消防訓練を行った。</li> <li>・実施においては、地域(町内会)の方にも参加していただき、訓練に広がりを持たせた。</li> <li>・訓練後は各部署より評価をし、次回訓練に向け課題を整理した。</li> </ul>  | <p>消防訓練は計画通り行う事が出来、その後の評価も充実したものとなった。</p>                         |  |   |   |                                 |   |

| (4)事業の計画・実施業務 |  |  | A B C D  |
|---------------|--|--|--|
|               |  | <p>▽ 介護予防に関する学習機会の提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間計画により、「ふまねっと」・「健康体操」を定期的<br/>に実施し、入所者へ介護予防の必要性について提供<br/>を行った。</li> <li>・その他、「カラオケクラブ」・「華道クラブ」・「和紙人形ク<br/>ラブ」・「卓球クラブ」も活動を継続することにより介護<br/>予防の一端を担っている。</li> </ul> <p>▽ 行事・レクリエーションに関する情報収集及び提供<br/>業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月開催される懇話会において行事・レクリエーション<br/>の開催について伝えると共に、その参加について促し<br/>てきた。</li> <li>・行事実施に当たっては、事前に班長会議を開催し当日<br/>の段取りについて確認するとともに、お手伝いをお願<br/>いするなど入所者と一緒に作り上げていくことが出来<br/>た。</li> </ul> <p>▽ 地域交流・ボランティア活動及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講演会「琴寿演」を開催し(3回)、社会との繋がりを意<br/>識した関り支援を提供した。</li> <li>・ボランティア活動として、「タオル帽子作成」を行った。<br/>これは、病気による頭髪が抜けてしまった方が被る物<br/>として作成しているが、地域とのかかわりを持つことが<br/>出来、参加されている入所者も積極的に関わっている<br/>。2020年2月以降は、外出自粛もあって制作数も増<br/>加傾向にあった。</li> <li>・琴似小学校が実施をしているリングブル回収を琴寿園<br/>においても協力している。近隣の方々にも協力を呼び<br/>かけている事もあって、地域とのかかわりの大切さも<br/>感じ取っている。(2019年度は3.14kg寄贈)</li> </ul> <p>▽ 入所者支援に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自炊型を標榜している施設であるが、入所要件に合致<br/>しない入所者も出てきていることから、主任相談員を<br/>中心に入所者本人はもとより、関係機関との連携を<br/>保ちながら入所者の将来の生活設計について相談業<br/>務を行っている。</li> <li>・昨年度の入所相談件数は、39件</li> </ul> | <p>年度中盤までは計<br/>画どおり行う事が<br/>出来たが、後半は<br/>新型コロナウイルス<br/>対策により実施<br/>することが出来な<br/>かった。</p> <p>行事のお手伝いは<br/>各班長中心に行わ<br/>れ、一体感を作り<br/>上げる事が出来た<br/>。行事の参加者も<br/>増えている。</p> <p>各事柄を行う事に<br/>よって、地域とのか<br/>かわりをもたこと<br/>は大きな収穫であ<br/>った。</p> <p>問題があった時に<br/>すぐに職員間で対<br/>策を話し合える事<br/>が出来た事は今後<br/>につながる。</p> |



| (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>H30年度実績</th> <th>R元年度計画</th> <th>R元年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">単身部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>494</td> <td>504</td> <td>487</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>41.1</td> <td>42</td> <td>40.5</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>97.8</td> <td>100</td> <td>96.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">二人部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>72</td> <td>96</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6</td> <td>8</td> <td>7.5</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>75</td> <td>100</td> <td>93.7</td> </tr> </tbody> </table> ▽ 不承認 0件、取消し0件、減免 0件、還付 0件<br>▽ 利用促進の取組<br>・周辺関係機関(公的機関)へのパンフレット配置。札幌市老施協養護・軽費部会のホームページに空室状況を掲載し情報を発信。地域包括センターや法人ホームページにも適宜情報を発信している。 |  |                                | H30年度実績 | R元年度計画 | R元年度実績 | 単身部屋 | 件数(件) | 494 | 504 | 487 | 人数(人) | 41.1 | 42 | 40.5 | 稼働率(%) | 97.8 | 100 | 96.4 | 二人部屋 | 件数(件) | 72 | 96 | 90 | 人数(人) | 6 | 8 | 7.5 | 稼働率(%) | 75 | 100 | 93.7 | 年間を通じ稼働率100%に達成しなかったことは反省点である。今後に向けての検証材料にしたい。 | A B C D |
|---|---|--|--------------------------------|---------|--------|--------|------|-------|-----|-----|-----|-------|------|----|------|--------|------|-----|------|------|-------|----|----|----|-------|---|---|-----|--------|----|-----|------|--|---------|
|   |   |  | H30年度実績                        | R元年度計画  | R元年度実績 |        |      |       |     |     |     |       |      |    |      |        |      |     |      |      |       |    |    |    |       |   |   |     |        |    |     |      |  |         |
| 単身部屋  | 件数(件)   | 494  | 504                            | 487     |        |        |      |       |     |     |     |       |      |    |      |        |      |     |      |      |       |    |    |    |       |   |   |     |        |    |     |      |  |         |
|   | 人数(人)   | 41.1   | 42                             | 40.5    |        |        |      |       |     |     |     |       |      |    |      |        |      |     |      |      |       |    |    |    |       |   |   |     |        |    |     |      |  |         |
|   | 稼働率(%)  | 97.8   | 100                            | 96.4    |        |        |      |       |     |     |     |       |      |    |      |        |      |     |      |      |       |    |    |    |       |   |   |     |        |    |     |      |  |         |
| 二人部屋  | 件数(件)   | 72   | 96                             | 90      |        |        |      |       |     |     |     |       |      |    |      |        |      |     |      |      |       |    |    |    |       |   |   |     |        |    |     |      |  |         |
|   | 人数(人)   | 6  | 8                              | 7.5     |        |        |      |       |     |     |     |       |      |    |      |        |      |     |      |      |       |    |    |    |       |   |   |     |        |    |     |      |  |         |
|   | 稼働率(%)  | 75   | 100                            | 93.7    |        |        |      |       |     |     |     |       |      |    |      |        |      |     |      |      |       |    |    |    |       |   |   |     |        |    |     |      |  |         |
| (6)付随業務   | ▽ 広報業務<br>・ウェブアクセシビリティ取組みを確認。<br>・法人ホームページに掲載し、ネット環境にある方には、いつでも内容が見られるようになっている。<br>・ホームページを見て問合せをしているという方々も増加傾向にある。<br><br>▽ 引継ぎ業務<br>・前回からの継続指定につき、引継ぎ業務なし。  | ホームページを利用した問い合わせが増えている。また、公的機関に対し積極的にパンフレット配置を行う必要がある。 | A B C D                        |         |        |        |      |       |     |     |     |       |      |    |      |        |      |     |      |      |       |    |    |    |       |   |   |     |        |    |     |      |  |         |
| <b>2 自主事業その他</b>  |   |  |                                |         |        |        |      |       |     |     |     |       |      |    |      |        |      |     |      |      |       |    |    |    |       |   |   |     |        |    |     |      |  |         |
| ▽ 自主事業<br>該当なし。<br><br>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等<br>・第三者委託業者は全て札幌市内の業者に委託した。<br>・福祉施設とのかかわりを持つことは出来なかった。 | 福祉施設への関りは今後の課題である。  | A B C D  | 市内の業者を利用する等、配慮がなされていることは評価できる。 |         |        |        |      |       |     |     |     |       |      |    |      |        |      |     |      |      |       |    |    |    |       |   |   |     |        |    |     |      |  |         |

| 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             | 2020年1月30日～2月5日に実施。<br>用紙は回収ボックスで回収し、個人情報取扱いには十分留意した。  | 満足度・接遇共に90%に達しなかったことは反省である。分析をしっかりと行い次年度につなげていきたい。 | 総合満足度及び接遇に関する満足度についても普通以上の割合を90%になるよう引き続き、向上に努めてほしい。 |   |   |   |
| 結果概要             | アンケート配布数:50 回答数:45 回収率:90%<br>回答割合(総数割合)<br>とても満足 28.2% まあ満足 28% 普通 25.7%<br>少し不満 9.8% 不満 1.6% 無回答 6.7%<br>職員の対応<br>とても満足 37.8% まあ満足 22.2% 普通 26.7%<br>少し不満 4.4% 不満 0% 無回答 8.9%<br><br>【仕様書上の要求水準】<br>・総合満足度90%に対して、今回81.9%<br>・接遇に関する満足度90%に対して、86.7%   |  |  |   |   |   |
| 利用者からの意見・要望とその対応 | 【意見・要望】<br>・NHKの受診料無料に感謝します。しかし、BSテレビが見られたらと思います。個人的にも付けたらだめでしょうか。(他1件)<br>・自立している入居者が多いはずなのに、対応が自立している人に対して細かすぎると思います。<br>・いつも感謝しております。職員・宿直者の方々もいの方々ばかりです。住んでいる環境(買い物・乗り物等)も良く、いつもありがたいと感謝しております。<br>・交通の便利さを見るととても満足です。入居できた事に感謝しております。<br>・入居してから2ヶ月少し、自分なりに満足しています。迷惑な事がありましたら注意してください。<br>・この安い利用料金で暖房も温かく入浴も洗濯もありがたく感謝しております。節日を直す事は無理な事だと思いますので、現状で満足しています。<br>・入浴の際、しっかりと体を洗ってから湯銭に入って欲しい。白い石鹸かすが浮いている事があります。<br>・風呂の暖簾を外して欲しい。大きすぎて不潔です。(解決済みです。)<br><br>【対応】<br>・結果を検討し、出来るところから改善している。ただ、要望・意見は感じ方に個人差があるため、様子を見ながら時間をかけて対応している。 |  |  |   |   |   |

| 4 収支状況  |        |        |          | A  | B | C | D |
|---|--------|--------|----------|--|---|---|---|
| ▽ 収支 (千円)   |        |        |          |  |   |   |   |
| 項目  | R元年度計画 | R元年度決算 | 差(決算-計画) | 今後も適正な執行を行っていききたい。<br>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  | 36,954 | 36,938 | ▲ 16     |  |   |   |   |
| 指定管理業務収入  | 36,954 | 36,938 | ▲ 16     |  |   |   |   |
| 指定管理費   | 35,082 | 35,082 | 0        |  |   |   |   |
| 利用料金  | 1,769  | 1,754  | ▲ 15     |  |   |   |   |
| その他   | 103    | 102    | ▲ 1      |  |   |   |   |
| 自主事業収入  |        |        | 0        |  |   |   |   |
| 支出  | 34,113 | 33,697 | ▲ 416    |  |   |   |   |
| 指定管理業務支出  | 34,113 | 33,697 | ▲ 416    |  |   |   |   |
| 自主事業支出  |        |        | 0        |  |   |   |   |
| 収入-支出   | 2,841  | 3,241  | 400      |  |   |   |   |
| 利益還元  |        |        | 0        |  |   |   |   |
| 法人税等  |        |        | 0        |  |   |   |   |
| 純利益   | 2,841  | 3,241  | 400      |  |   |   |   |
| △ 説明<br>・年度後半に新型コロナウイルス対策により、計画していた修繕等の支出が執行されなかった。<br>・そのことを考慮すれば、ほぼ計画通りの収支となった。<br>・しかし、建物の経年劣化は進んでおり、修繕費は年々増額している。 |        |        |          |  |   |   |   |

| <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<br>・当初予算通りに執行するよう心掛けた。<br>・ただ、予想しない修繕等の支出については、補正予算を組みながら柔軟に対応してきた。<br>・法人全体の財政状況も、各事業所の努力もあり安定した運営を行っている。   |  | 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<br>・各条例の趣旨をきちんと理解をし、いつでも対応できるよう機会ある毎に職員間で話し合いを持っている。<br>・仕様書に記載をされている「暴力団排除推進条例の適用について」は、その内容のとおり「第三者への委託・物品調達等」に係る関係団体と契約する事は無かった。 |  | 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   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防を柱としての一年であったが、介護保険認定者が年々増額している等、琴寿園としての運営を考えさせられる一年でもあった。</li> <li>・運営的には入所者本位で様々な取組みを行ってきたが、入所者個々の考え方も異なることから、統一した見解を出す事にも苦慮した。また、琴寿園としてどこまで介入すべきかを悩む日々でもあった。</li> <li>・12月・1月と年末年始に職員異動があり、不慣れな事もあって周囲に迷惑をかけた。</li> <li>・年度末には「新型コロナウイルス対策」により、入所者・職員共に大きな負荷であった。</li> <li>・ただ、そのような中においても入所者の違った生活感を感じ取る事が出来た事は大きな学びであった。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き、介護予防を中心に運営を行っていく。</li> <li>・より一層、地域とのかかわりを持つことが出来るよう相違工夫をしながら、情報を提供していく。</li> <li>・必要な修繕を計画的に行っていく。</li> <li>・入所者の様々な問題を職員間で共有していく。</li> <li>・職員の資質向上に向け、積極的に研修へ参加する。</li> <li>・入所要件に該当しない入所者(自立困難)の生活状況を把握し、将来の生活設計のために相談業務・関係機関との連携を強めていく。</li> </ul> |

| 【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点は評価できる。今後も入居者の満足度を向上するためにも入居者本位を意識した施設づくりを意識してほしい。</p> | <p>ウェブアクセシビリティに関する指針や評価表について、ホームページ上で公開される必要があり、改善が求められる。</p> |