

## 指定管理者評価シート

事業名	軽費老人ホーム(A型)管理費	所管課(電話番号)	保健福祉局高齢福祉部介護保険課(211-2972)
-----	----------------	-----------	---------------------------

## I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市菊寿園(軽費老人ホームA型)	所在地	白石区菊水5条1丁目8-14
開設時期	昭和45年9月	延床面積	1,833.59㎡
目的	60歳以上の方で、家庭環境や経済状況等の理由により居宅において生活することが困難な方を対象とし、食事の提供等日常生活に必要な便宜を供与するとともに、入居者が健康で明るい生活を送れるよう適切なサービスを提供していく。		
事業概要	食事の提供、相談への対応及び援助、健康管理、その他日常生活に必要な便宜の提供		
主要施設	居室、食堂、厨房、ホール、娯楽室、医務室、静養室、浴室、洗面所、洗濯室、乾燥室、駐車場		
2 指定管理者			
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～令和5年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由: 入居者に対し適切なサービスを提供していくためには、入居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施設の管理運営に重大な支障をもたらす恐れがあるため非公募となっている。		
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	(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)施設の利用等に関する業務 (4)(1)～(3)の業務に付随する業務		
3 評価単位	施設数: 1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

## II 令和2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>当法人の「共生」という経営理念のもと入居者一人一人のニーズと人格を尊重するとともに、安心して生活が続けられる環境と自立して快適な生活が送れる場として、質の高いサービスの提供に努めるための基本方針を策定している。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>入居者に対し平等にサービスを提供し、それぞれが自立して安全・安心に生活ができるよう取り組んだ。体調不良の方に対しては、入浴の見守りや洗濯の一部介助等の支援を行った。また、支援がさらに必要なときは、外部介護サービスの活用を提案するなどして自立生活の維持を図った。</p>	<p>入居者が安心して生活できるようサービスの向上に努めた。</p> <p>入居者からの要望等に対しては公平かつ平等に対応している。外部介護サービスの利用は、ご家族様等との相互理解のもと行ってきた。</p>	<p>A B C D</p> <p>仕様書に沿って適切な管理運営がなされている。入所者の心身の状況に配慮しつつ、サービスの質の向上に努めている。</p>

<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼電気は、こまめに消灯するなど節電に努めた。 ▼ゴミの分別を徹底し、段ボール・古新聞等は可能な限りリサイクルした。 ▼コピーミスを減らし、裏紙をメモ用紙に使用するなど紙資源の節約に努めた。 ▼給食の提供は、極力廃棄食が生じないよう徹底を図った。</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>▼4月に統括責任者の交代があった。 ▼業務分担は、運営基準に基づいて行った。 ▼職員配置は、基準どおりとなった。 ▼研修は、当初の計画に基づき職員研修を実施した。ただし、外部研修については、新型コロナウイルス感染予防のため開催取りやめが多く参加の機会がなかった。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>外部から得た知識や情報は、施設内で報告しあつて情報の共有化を図っている。入居者のニーズや事故防止については、毎日の職員ミーティング等で検討・改善に向けた取り組みを進めてきた。</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>給食、清掃、夜間管理業務など全9業務について、第三者に対する委託を行った。契約は、法人の規定に基づいて適切に行なわれており、各業務とも仕様書に沿って適正に業務遂行がなされた。</p> <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)</p> <p>▼例年、3月に運営協議会を実施してきたが、新型コロナウイルス感染拡大のため、札幌市所管課とも協議のうえ中止とした。</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分整理を実施しており、公認会計士による外部会計監査を導入している。 ▼現金等の取扱いについては、法人の経理規程において定められており、これに沿って適正な運用を行っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応については、マニュアルを作成し、職員に周知している。 ▼入居者対象アンケートを実施し、要望等を聞いてサービスの改善に努めている。 ▼窓口に「ご意見投書箱」を設置し、入所者が気軽にご意見・要望等が言える環境づくりをしている。</p>	<p>屋間の節電や節水等には、入居者からも理解・協力を得た。またゴミの減量やリサイクルも施設全体で取り組んだ。</p> <p>仕様書要求に対しては、適正に行われた。</p> <p>衛生管理委員会、事故防止委員会等を開催して入居者の安全性を図り、管理水準の維持向上に繋げた。</p> <p>第三者に対する委託業務の適正の確保及び委託事業者への適切な監督・指導と必要な履行確認を行った。</p> <p>開催できる条件が整えば今後も毎年度開催していく。</p> <p>資金管理及び現金の取扱いについては、適正に処理している。</p> <p>要望・苦情等に対しては、迅速かつ適切な対応に努めている。</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>▼個別に動静記録を保管、各セクションで日誌記録を作成し、毎日の職員ミーティングで情報を共有している。</p> <p>▼アンケート結果は、ホールに掲示した。</p> <p>▼毎月の行事予定表等の配布時に出されたご意見等については、記録・管理して施設運営に役立てている。</p>	<p>行事、食事面等について、実施後の反応を常にチェックして満足度アップに努めている。</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> <p>▼労働基準に基づき、職員36協定・24協定を締結し職員の給与賃金等の支払いを適切に行い、職員が業務上負傷し、または疾病のときは労働基準法の規定に基づいて療養補償・休業補償・傷害補償を行う。</p> <p>▼24協定は、職員に周知している。</p> <p>▼36協定は、労働基準監督署に提出している。</p> <p>▼当法人では、労働者の健康を確保し、安心して働くことのできる職場環境を実現するために長時間労働の抑制や年次有給休暇等を積極的に取得していただくことに加え、男性の育児休暇が取りやすい職場環境や職員のメンタルヘルス対策等にも積極的に取り組んでいる。</p>	<p>適切・適正に行っている。</p> <p>36協定は年1回労働基準監督署に提出している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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>	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>▼利用者の安全確保については、職員が朝・夕のミーティング等を通して常に確認を行っている。</p> <p>▼損害賠償保険は、仕様に適合したものに加入している。</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> <p>▼電気保安点検、ボイラー保守管理、自動ドア保守、エレベーター点検、消防設備点検、害虫防除管理、清掃業務、夜間施設管理業務、給食業務は、第三者委託により実施した。いずれも適正に行われ仕様書の水準を達成した。</p> <p>▼居室や備品等については、損傷等を最小限に抑えるとともに安全性の確保に努めた。</p> <p>▼駐車場及び外構は、午前と午後定期的に巡回するなど常に確認している。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼年3回(5月・8月・11月)昼間・夜間想定、菊寿園単独と公団・乳児保育園との合同で消防避難訓練を実施した。</p> <p>▼水防法等の改正に伴い施設の被害(洪水)に係る避難確保計画を策定した(11月)。</p> <p>▼施設で策定した防災マニュアルを配布し、入所者研修を実施した(2月)。</p> <p>▼全居室に入居者用のヘルメットと非常用懐中電灯を備え付けている。</p>	<p>職員による事故防止委員会やミーティング等とおして利用者の安全確保に努めた。</p> <p>保守点検には万全を期している。施設の老朽化が顕著だが、入所者の安全を第一に建物設備の維持管理に努めている。</p> <p>避難訓練(密防止のため机上確認)及び通報訓練等は円滑に行われた。入所者の防災意識は高いが高齢化により階段利用にやや不安がある。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書に沿って施設及び設備の維持管理を行っている。また、避難訓練を併設民間住宅等と合同で実施し、地域との連携向上に取り組んでいる点について評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 保健衛生等に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼感染症・食中毒予防講習は、新規入所時(5人)に随時実施したほか、入所者全員を対象に実施した(1回)。</p> <p>▼感染症・食中毒に関して職員勉強会を実施している。</p> <p>▽ 介護予防事業</p> <p>▼例年行ってきた施設主催の介護予防体操(週1回)及び外部講師による介護予防教室(年3回)は、新型コロナウイルス感染拡大のため実施を見送った。</p> <p>▽ 感染・食中毒等に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼札幌市保健所HP等からの情報を共有し、施設職員相互で共通認識を図った。</p> <p>▽ 乳幼児、学生、地域等との交流事業</p> <p>▼例年行ってきた乳児保育園等との交流会(年2回)及び中学生の職場体験の受入れ(年1回6人程度)は、新型コロナウイルス感染拡大のため実施を見送った。</p> <p>▽ 入所に関する相談業務</p> <p>▼電話相談は随時実施。市民が来所して施設見学し相談を受けた件数は、前年度より10件ほど多い40件となった。</p>	<p>事業の計画については、入所者の要望等も組み入れながら検討している。職員間で情報を共有して状況に応じた対応を図ること。またご家族への情報提供により連携して入所者サービスを行うことを基本としているが、当年度は新型コロナウイルス感染拡大のため各種事業等の取り止めを余儀なくされた。</p> <p>電話、来所とも停滞期はあったが、最終的には前年度を上回った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">事業計画に基づき、適切に実施されている。市中の感染状況や入所者の感染リスクを考慮し、交流会等の開催の可否を慎重に検討した点も評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	事業計画に基づき、適切に実施されている。市中の感染状況や入所者の感染リスクを考慮し、交流会等の開催の可否を慎重に検討した点も評価できる。																																		
A	B	C	D																																							
事業計画に基づき、適切に実施されている。市中の感染状況や入所者の感染リスクを考慮し、交流会等の開催の可否を慎重に検討した点も評価できる。																																										
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="383 1019 981 1332"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R元年度実績</th> <th>R2年度計画</th> <th>R2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">1人部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>377</td> <td>420</td> <td>306</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>31.4</td> <td>35</td> <td>23</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>82.7</td> <td>92.1</td> <td>67.1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">夫婦部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>44</td> <td>48</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7.4</td> <td>8</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>61.1</td> <td>66.7</td> <td>58.3</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 1件、減免 23件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>▼見学者等の積極的な受入れを行い、各区包括支援センターにパンフレットを配布した。</p>			R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績	1人部屋	件数(件)	377	420	306	人数(人)	31.4	35	23	稼働率(%)	82.7	92.1	67.1	夫婦部屋	件数(件)	44	48	42	人数(人)	7.4	8	6	稼働率(%)	61.1	66.7	58.3	<p>6月から1月にかけてADLの低下等による退所者が続いた。施設は、狭隘や老朽の他トイレ、洗面所等が共用という居室事情もあることから相談・見学後においても入所率は低い。このため入所希望者には柔軟な対応を検討して今後に繋げたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">新型コロナウイルスの影響により積極的な入居見学に繋がらなかった可能性が考えられる。利用促進の取り組みを継続し、ニーズをもつ市民に広く認知してもらう必要がある。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	新型コロナウイルスの影響により積極的な入居見学に繋がらなかった可能性が考えられる。利用促進の取り組みを継続し、ニーズをもつ市民に広く認知してもらう必要がある。			
		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績																																						
1人部屋	件数(件)	377	420	306																																						
	人数(人)	31.4	35	23																																						
	稼働率(%)	82.7	92.1	67.1																																						
夫婦部屋	件数(件)	44	48	42																																						
	人数(人)	7.4	8	6																																						
	稼働率(%)	61.1	66.7	58.3																																						
A	B	C	D																																							
新型コロナウイルスの影響により積極的な入居見学に繋がらなかった可能性が考えられる。利用促進の取り組みを継続し、ニーズをもつ市民に広く認知してもらう必要がある。																																										
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ウェブアクセシビリティは、今後、法人ホームページの更新時に対応する予定。</p> <p>▼法人のホームページへの掲載、パンフレットの窓口配布や包括支援センターへの郵送の他、居宅介護支援事業所等へ積極的に情報提供を行った。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</p>	<p>パンフレットの配布並びに居宅への情報提供等に併入所に関する問い合わせは日常的にある。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">ウェブアクセシビリティに関する指針や評価表が未だホームページで公開されていない。その他については、仕様書の要求水準に基づいて業務を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	ウェブアクセシビリティに関する指針や評価表が未だホームページで公開されていない。その他については、仕様書の要求水準に基づいて業務を行っている。																																		
A	B	C	D																																							
ウェブアクセシビリティに関する指針や評価表が未だホームページで公開されていない。その他については、仕様書の要求水準に基づいて業務を行っている。																																										

2 自主事業その他

▽ 自主事業

▼自動販売機設置 年間本数～1,994本

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

- ▼清掃業務等の第三者委託は、市内企業に発注した。
- ▼物品購入、修繕工事については、地元業者を優先した。
- ▼名刺などの印刷物は、障がい者の福祉法人に発注した。

低料金で利用者に提供している。

市内企業等の活用及び福祉施策への配慮等は可能な限り行っている。

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業務を行っている。			

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	1月～2月 入所者28人にアンケート用紙を配布して実施 回答者25人
結果概要	・園生活に対する満足度は、普通64%、満足が32%、スタッフの接遇は普通48%、良かったが52%だった。 ・食事については、普通72%、満足が24%の結果だった。 ・設備は、普通60%、満足32%、不満が8%となっている。
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 ・園の中で他人に迷惑をかけている時には、厳しく注意してください。 【対応】 毎月配布する予定表に注意書きを掲載するなどして、他人への配慮をお願いしている。 【意見】 ・窓の外からすきま風が入ってくる。 ・園内で「おはよう」「ありがとう」「ごめんなさい」という言葉は、一部の人しか言わないのが普通になっている。 ・毎日、美味しい食事をありがとうございます。

園生活の満足度は、前回の39%よりやや減少しているが、スタッフの接遇は前回の42%より若干だが多くなっている。また入所者同士の問題に関する意見が目立つ結果となっている。施設に関しては老朽化で共用部分が多いが、不満は前回の25%から8%に減っている。

A	B	C	D
接遇に関する満足度が向上している点は評価できる。挙げられた要望について引き続き注視し、きめ細かな対応が必要である。			

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)
収入	90,910	90,270	▲ 640
指定管理業務収入	90,872	90,233	▲ 639
指定管理費	89,910	89,910	0
利用料金			0
その他	962	323	▲ 639
自主事業収入	38	37	▲ 1
支出	87,719	82,309	▲ 5,410
指定管理業務支出	87,719	82,309	▲ 5,410
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	3,191	7,961	4,770
利益還元			0
法人税等			0
純利益	3,191	7,961	4,770

収入・支出とも新型コロナウイルス感染拡大の影響が大きくあったことは否めない。特に、支出は各種行事等の取り止めや入所相談・見学等がやや落ち込んだ時期があり入所者の増が図られなかったことが支出減の大きな要因となった。2月頃から新年度にかけて新規入所が徐々に回復しつつある。

A	B	C	D
説明に記載のとおり、計画と決算の乖離は新型コロナウイルスの影響が大きいことが認められる。			

## ▽ 説明

▼指定管理費は、平成30年度から積み上げ方式(定額制)に変更のため、計画と同額となっている。

▼その他収入は、新型コロナウイルス感染予防から栄養士実習生等の受入れを取り止めたことにより受入研修費収入が計画より86千円の減、またキャリアアップ助成金正職員化コースの活用を予定していたが適用とならなかったため雑入で計画より427千円の減となった。

▼自主事業収入は、自動販売機の電気料収入であり、ほぼ計画どおりだった。

▼指定管理業務支出は、6月から1月にかけて入所者が減少したことに伴い食材費と給食委託費とを併せて計画より5,134千円の減が生じた。

▼このため収支差額は、計画より4,770千円の増となった。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼法人として安定した経営が維持されている。		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 ▼各条例の規定に則り、適切に対応した。 ▼情報公開請求等は、なかった。 ▼指定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。		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
令和2年度の年間平均入所者数は28.7人となり、高齢化やADLの低下等の理由による退所が増加し入所を大きく上回る形となった。また、PR活動を積極的に行ってきたが、新型コロナウイルス感染拡大に伴い施設見学や入所の相談等が落ち込んだ時期があったことも影響していると思われる。運営面においては、入所者個々の状態に応じた生活支援を行い、ご家族との連携を図ってきた。	入所者は、年度末から新規入所者が徐々に回復しつつある。 入所者の皆様には、住み慣れた施設で可能な限り生活が続けられるよう個々の状態に応じた生活支援の実現を図りたい。 また、入所者が少しでも快適に過ごせるよう施設の維持向上とサービスの提供に努めていきたい。
総合評価	改善指導・指示事項
協定書・仕様書に基づき、おおむね良好に運営を行っていると思われる。自己評価も適切に実施しているため、今回判明した課題の解決に取り組んでほしい。	ウェブアクセシビリティに関する指針や評価表が未だホームページで公開されていないため、早急に公開するよう対応の必要がある。