

指定管理者評価シート

事業名	軽費老人ホーム(A)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	軽費老人ホーム(A)札幌市菊寿園	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	令和5年4月1日～令和10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6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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 当法人の「共生」という経営理念のもと入居者個々のニーズと人格を尊重し、ADLの低下や高齢化の進む中、各種外部サービスも利用し、入居者が安心して快適に安定した生活を送れるよう、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。 施設も地域の一員として、地域行事への情報提供や行事へ参加し、施設の周知をおこなうとともに入居者確保に努めた。	入居者が安心して生活できるようケース会議等においてサービスの向上に努めた。また、地域行事へも入居者と一緒に参加をした。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr> </table> 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。	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 平等な利用の確保のため、地域包括支援センター、介護予防センターなど老人福祉を増進することを目的とする事業者へ情報提供を行い、利用対象者へ情報がより広く伝わるよう取り組んだ。 問い合わせや施設見学も随時対応し、わかりやすい説明を行った。当施設の利用条件に合致しない場合は合致しそうな施設を紹介し相談者の福祉向上を行った。 施設においては、入居者個々のニーズに対応し、体調不良等の一時的な支援は職員が、常に支援が必要であれば外部サービスを利用していただきながら、楽しく安心安全な継続した生活を送っていただけるように努めた。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼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を行った。 ▼電子決裁化を進めることにより環境負荷を軽減し、紙の印刷枚数を削減し、ペーパーレス化を推進し、同時に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味付けや献立の工夫に努めた。 ▼施設内の照明を蛍光灯からLEDに変更し、節電に努めた。 ▽ 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) ▼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、オンデマンド動画も活用しながら、積極的に参加した。 ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 外部研修等から得た知識や情報は、施設内で報告しあい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。 ▽ 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) 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。	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。施設見学者については施設に対する質問等について丁寧に対応した。 昼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。 仕様書要求に対しては、適正に行われた。 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。 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。
--	---

	▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催) <table><tr><td>開催回</td><td>協議・報告内容</td></tr><tr><td>第1回</td><td>3/17(月)10:00～運営協議会</td></tr><tr><td>第2回</td><td></td></tr><tr><td>第3回</td><td></td></tr><tr><td>第4回</td><td></td></tr></table> <協議会メンバー> 菊水まちづくりセンター・白石区第二包括・町内会長 ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) ▼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。 ▽ 要望・苦情対応 ▼要望・苦情については、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。 ▽ 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) ▼毎日のミーティングの他、情報共有システムを導入により各セクションで収集した情報をリアルタイムで共有出来るよう努めた。 ▼アンケート結果は、ホールに掲示した。 ▼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。	開催回	協議・報告内容	第1回	3/17(月)10:00～運営協議会	第2回		第3回		第4回		入居者現況報告、令和6年度菊寿園アンケート集計結果報告・活動報告、令和7年度の活動について報告する。 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。 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。 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。
開催回	協議・報告内容											
第1回	3/17(月)10:00～運営協議会											
第2回												
第3回												
第4回												
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む) ▼労働基準に基づき、職員と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、職員が業務上負傷又は疾病のときは、労働基準法の規定によって療養補償・休業補償・傷害補償を行う。 ▼24協定は、職員に周知している。 ▼36協定は、労働基準監督署に提出している。 ▼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。	適切・適正に行っている。 36協定は年1回労働基準監督署に提出している。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> 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。	A	B	C	D					
A	B	C	D									
(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) ▼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。 ▼損害賠償保険は、仕様に適合したものに加入している。 ▼施設内にWi-fi設備を整備し、入居者を含めた来園者のサービス向上を図った。	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。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> 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	A	B	C	D					
A	B	C	D									

	▽ 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) ▼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。 ▼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。 ▼駐車場及び外構は、午前と午後に定期的に巡回するなど常に確認している。 ▽ 防災 ▼年2回(7月・10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。 ▼水防法等の改正に伴い施設の洪水(洪水)に係る避難確保計画を策定した。 ▼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(3月)。 ▼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。	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。 避難訓練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。	でいる点や、全居室に入居者用のヘルメット及び非常用懐中電灯を備え付けている点について評価できる。								
(4)事業の計画・実施業務	▽ 保健衛生等に関する学習機会の提供業務 ▼感染症・食中毒予防講習は、新規入所時に随時実施したほか、入所者全員を対象に実施した(1回)。 ▼感染症・食中毒に関して職員勉強会を実施している。(年4回実施) ▽ 介護予防事業 ▼菊寿園主催の介護予防体操・介護予防脳トレ(共に週1回)及び外部講師による介護予防教室を年間継続して実施。また、月2～3回程度のレクリエーションを通して心身を活性化する活動も実施している。 ▽ 感染・食中毒等に関する情報収集及び提供業務 ▼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。 ▽ 乳幼児、学生、地域等との交流事業 ▼乳児保育園、保育園、中学校との交流や地域のお祭り等の行事へも参加し交流会を行った。 ▽ 入所に関する相談業務 ▼電話相談は随時実施。市民が来所して施設見学を含む相談を受けた件数は、前年度より36件多い85件となった。	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っている。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。新型コロナウイルス感染拡大防止対策を行いながら外部との交流を行っていった。日常の中で入居者の状態を確認、把握しながら介護予防を実施し健康的な生活が継続できるように努めている。SNS等による情報発信により相談件数が前年度よりも増えた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">事業計画に基づき、適切に実施されている。情報発信にSNSを用いることで入所相談件数が増加しており、新たな取り組みを行い、有益な結果が出ている点も評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	事業計画に基づき、適切に実施されている。情報発信にSNSを用いることで入所相談件数が増加しており、新たな取り組みを行い、有益な結果が出ている点も評価できる。			
A	B	C	D								
事業計画に基づき、適切に実施されている。情報発信にSNSを用いることで入所相談件数が増加しており、新たな取り組みを行い、有益な結果が出ている点も評価できる。											

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				体調の変化やADLの低下により退所者は昨年の倍の人数となった。また10年程度入居期間のある入居者の退去がかさなった。物価高騰によりできるだけ入居料を抑えたい方や、アパートの老朽化による取り壊しのため入居や見学希望される方も多く、入居希望者も多かったため平均利用人数に大きな変化はなかった。	A	B	C	D	
			R5年度実績	R6年度計画		R6年度実績	施設が狭隘で老朽化も進んでいるため、利用促進に向けた対応の困難さは認められる。その状況の中でも1人部屋、夫婦部屋ともに前年度実績を上回っているため、引き続き取組を継続して広く認知してもらい、入居者の増加を図ってほしい。			
	1人部屋	件数(件)	12045	13140		12170				
		人数(人)	33	36		33				
稼働率(%)		86.8	94.7	88						
夫婦部屋	件数(件)	0	1460	14						
	人数(人)	0	4	2						
	稼働率(%)	0	66.6	0.64						
▽ 不承認 0件、取消し0件、減免20件、還付1件										
▽ 利用促進の取組										
見学者の積極的な受け入れを行い、包括支援センターやまちづくりセンターにパンフレットを配布した。										
(6)付随業務	▽ 広報業務				パンフレットの配布並びに居宅への情報提供等に併い、入所に関する問い合わせは日常的にある。	A	B	C	D	
▼ウェブアクセシビリティは、法人ホームページへ掲載している。 ▼法人のホームページへの掲載、SNSや広報誌による入居者、ご家族、外部への情報発信、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。						仕様書に基づいて、適切に業務を行っている。				
▽ 引継ぎ業務										
(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)										
2 自主事業その他										
▽ 自主事業					低料金で利用者に提供している。携帯電話を所持していない方に大変喜ばれている。 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	
▼自動販売機設置 年間本数～6,010本 ▼公衆電話設置						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。				
▽ 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。										
3 利用者の満足度										
▽ 利用者アンケートの結果					・園生活の満足度は、前回の48%から56%、スタッフの接遇は77%に改善、食事については52%から33%と減少している。設備については、不満の回答が11%と少し減少した結果となった。	A	B	C	D	
実施方法	2月12日～2月28日 入所者33人にアンケート用紙を配布して実施 回答者27人					食事に関する満足度は減少しているが、それ以外の全項目の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。				
結果概要	・園生活に対しての満足度は、普通41%、満足が56%、スタッフの接遇は普通19%、良かったが77%だった。 ・食事については、普通48%、満足が33%の結果だった。									
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 ・挨拶のない人がいる、非難する人程周りに迷惑をかけている 【対応】 全体懇談会等で他者とお互いが気持ちよく生活できるよう気を付けていただきたいことを定期的に伝える。									

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)
収入	93,938	95,264	1,326
指定管理業務収入	93,874	95,192	1,318
指定管理費	93,343	93,343	0
利用料金	0	0	0
その他	531	1,849	1,318
自主事業収入	64	72	8
支出	89,084	88,988	▲ 96
指定管理業務支出	88,991	88,883	▲ 108
自主事業支出	93	105	12
収入-支出	4,854	6,276	1,422
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	4,854	6,276	1,422

▽ 説明

▼その他収入は、札幌市より食材高騰・光熱費高騰・人件費に係る追加支給があったため計画より1,212千円と増額となった。
▼自主事業収入は自動販売機の電気料と公衆電話の使用料収入であり、入居者の利用回数が増え収入と支出ともに増加した。
▼指定管理業務支出は、予算よりも光熱費、燃料費が安価だったことにより、想定したよりも費用が減額となり計画より108千円の減が生じた。
▼このため収支差額は、計画より1,422千円の増となった。

昨年度より入居者数が増えた事に加え、コロナ禍で中止となっていた施設行事などの再開や物価高騰の影響により支出増となったが、全館のLED化と重油や消耗品などの価格の見直し等により、一部見込んでいた費用を下回った事によりほぼ計画通りの支出に抑える事が出来た。

A B C D
コロナ禍で中止となっていた行事を再開しても、決算額が計画時を上回っている点は評価できる。引き続き計画的な収支の維持を推進していただきたい。

<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	次年度以降の重点取組事項
令和6年度は、入所(10名)、退所(10名)と退所者数が前年度を上回りましたが、年間平均入所者数は前年度の32.9名から33.4名と微増となりました。 運営面においては、地域との連携に重点を置き、町内会等の地域行事への参加の他、UR菊水団地及び包括支援センターとの共催で各種イベントを開催する事が出来ました。 また、社会資源として施設の車椅子の貸出や会議室の開放を行い、活用いただきました。 保健衛生面では、5月に外出先での感染と思われる新型コロナウイルスの陽性者が職員を含め、延べ19名発生しましたが、感染対策を徹底し、以後インフルエンザを含め、感染症の発生はありませんでした。	昨年同様、HP等のSNSを活用した施設での生活の様子などの情報発信を定期的に行い、新規入所者の受入れ数の回復や地域連携等施設の活動に繋げて行きた 築50年以上を経過し、老朽化した施設設備や2人部屋の活用方法等について、引き続き市と協議しながら、必要に応じた交換や修繕を行い、入居者及び地域のニーズに沿った環境整備を図る。 入居者へ1年を通じて、季節や生活の場面に応じた感染予防の注意喚起を行い、施設内での感染症まん延防止対策を継続しながら安心安全で地域に開かれた施設運営に努めると共に、近隣の保育園及び小中学校との連携により入居者との世代間交流の実現を図る。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
協定書・仕様書に基づき、概ね良好に運営が行われていると認められる。自己評価を踏まえて、引き続き適切な運営を進めてもらいたい。	利用者アンケートについて、園生活の満足度は上昇しているが、食事の満足度は低下しているため、改善に努めること。