

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)	保健福祉局高齢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	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、居宅での生活維持に不安をもつ札幌市内居住の60歳以上の高齢者を低額な料金で利用させ、食事の提供を除く日常生活に必要な便宜を供与すること。		
事業概要	利用者の処遇・庁舎の管理。		
主要施設	事務室・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・洗濯室・浴室・倉庫・娯楽室・居室(1人用42室・2人用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 非公募の場合、その理由:利用者に対し適切なサービスを提供するために利用者と職員との継続的な人的信頼関係が必要不可欠である。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: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・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:1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和3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 ・札幌市の公の施設である事を自覚し、市民の福祉の増進と共に公平な利用に供するよう管理運営を行っている。 ・利用者の意思・人格を尊重し、尊厳をもってその人らしい生活が出来るよう個別ニーズを把握しサービスを提供する。また、検証により業務の見直しと改善を図っている。 ・利用者が健康で自立した生活をする事が出来る様介護予防に努め、介護保険サービス・保健医療サービス・福祉サービスなどとの連携を強めている。 ・利用者が住み慣れた地域で安心して生き生きと生活で	・基本方針に沿った運営を行うと共に法人理念である「隣人愛」を意識して実践した。 ・利用者本人で決定できる環境整備を行っている。	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffcc00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 仕様書に沿った適切な管理運営がなされている。	A	B	C	D
A	B	C	D				

<p>きるよう、町内会、地域と交流・連携を深めている。</p> <ul style="list-style-type: none">・利用者が安心して生活が出来るよう、安全性の高い住環境を確保するよう努めている。・高齢者施設に求められる資質を持つ職員の育成を図っている。	
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>基本方針</p> <ul style="list-style-type: none">・全ての利用者に対し、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、合理的な理由なく利用を制限しない。・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">・平等利用確保の考え方を朝のミーティングや職員研修で繰り返し確認し、周知徹底をしている。・日常的に利用者とコミュニケーションを深め、利用者アンケートの実施により利用者の意見・希望を把握。常に利用者の目線に立った管理運営を行っている。・日常生活ルールは、「利用の手引き」に基づき利用時及び懇話会等で繰り返し周知。平等利用について意識を高めている。・施設来訪者・利用者等の相談については、平等且つ親切丁寧に対応。目的に沿った適切な助言を行っている。・新型コロナウイルス対策下における琴寿園としての対応は、必要に応じその都度打ち合わせ会議を開催。決定された内容を掲示等で周知している。	<ul style="list-style-type: none">・常に公平・平等に対応し、公的な立場としての意識を高め各種条例・規則に対応した。・国・道・市からの指示に的確に対応。琴寿園として独自対応も行った。
<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自覚し、「省エネ法」を順守。施設でのエネルギー管理を徹底し、地球温暖化対策及び環境配慮に努めている。・職員の省エネ・節電についての意識を高めるべく、職場研修等の実施により啓発に努めている。・利用者の節電・節水に対する意識は高く、居室・共用部分の節約につながっている。と共に、より一層の意識付けを行っている。	<ul style="list-style-type: none">・環境に配慮する意識を高めると共に節電・節水を徹底した。
<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>責任者の配置</p> <ul style="list-style-type: none">・統括責任者(施設長)は、法人理事会において決定され適切に職員配置を行っている。・統括責任者(施設長)は、基本方針の具体化に努めて	<ul style="list-style-type: none">・業務に必要な人員配置を行い、管理運営に支障をきた

	<p>いる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、統括責任者を代理している。 <p>組織整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・札幌市琴寿園の各種業務分担・指揮命令系統・緊急時の連絡系統を整備している。 <p>従事者の確保。配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要な従事者は有資格者として確保し、適切なサービス提供を行っている。(施設長・相談員・介護職員) <p>人材育成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修は年間計画を策定。内部研修は各月ごと。外部研修は新型コロナウイルス対策もあり、リモートによるものが多くなっている。リモート環境は整備されたものの、少人数の職員配置である琴寿園では時間確保の困難性が高く不参加となる場合が多かった。 <p>一園内研修一</p> <p>4月 琴寿園業務運営方針と年間予算</p> <p>5月 法人理念について</p> <p>6月 感染症市指針・事故防止指針・身体拘束廃止指針</p> <p>7月 ケアプランについて</p> <p>8月 個人情報保護について</p> <p>9月 防火・防災について</p> <p>10月 業務運営方針実施状況について</p> <p>11月 感染症・事故防止・身体拘束廃止について</p> <p>12月 介護予防について</p> <p>1月 平等利用の確保について</p> <p>2月 最終予算について</p> <p>3月 省エネ・環境問題について</p> <p>一外部研修一</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和3年度 施設職員スキルアップ講座(管理職編) ・令和3年度 北海道高齢者虐待防止研修会 施設編 ・ユマニチュード基礎研修 I <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス対策をとる中で常に職員間で話し合い、意見を一致させながら琴寿園としての統一した対応を図ってきた。 ・必要な情報はその都度活用し、職員間で共有した。 	<p>さぬよう心掛けた。</p> <p>・新型コロナウイルスの影響もあってリモートが多く、環境を整えたものの参加できる時間を確保する事が少なかった。</p> <p>・利用者個々の問題に職員が向き合い問題解決に向け多角的に対応した。</p>
--	---	---

- ・不都合な業務については、段階的に改善を図ってきた。
- ・定期的開催される懇話会、一年に一度実施される利用者アンケート及び日常の職員との会話などから直接利用者の意見を聞く事により、業務の見直しや改善に繋げている。
- ・班体制(7班)をとり必要に応じ班長会議を開催。班長を通じて班員(利用者)に周知することにより利用者の自立を促してきた。
- ・定期的に各種会議・委員会(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)を開催し管理水準の維持・向上に努めた。

▽ 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・消防用設備点検・夜間施設管理業務・非常通報装置保守点検・ボイラー保守点検について第三者に委託した。
- ・委託先の専門性により適切に業務遂行がなされた。
- ・突発的な修繕は、その都度委託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。

・適切に業務遂行が
されている。

	<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> <table border="1" data-bbox="383 257 973 392"> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> <tr> <td>第1回</td> <td>指定管理業務に係る実地調査</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>2021年度札幌市琴寿園運営協議会</td> </tr> </table> <p><協議会メンバー> 利用者代表(7名)・利用者家族・琴似2条3丁目町内会・学校関係者(小・中学校)・ボランティア・学識経験者・札幌市介護保険課担当係長・担当者 法人(2名～理事長・事務局長)・琴寿園職員</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会計基準により適正に会計処理を行った。 ・また、法人内における会計事務所による月次監査及び内部監査を実施。法人経理に沿って適正に会計処理を行ってきた。 ・現金の取り扱いは、複数の人員を介して実施。 ・行事ごとの現金出金は、稟議書・計画書を作成し実施。 ・物品購入に関しては、物品購入簿使用を徹底。事故・不祥事を未然に防止している。 <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・廊下に「ご意見箱」を設置。利用者からの苦情・意見・要望等を適宜受け付け、内容を職員間で周知している。 ・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。 ・利用者に対し、必要があれば札幌市・区役所・第三者委員への相談が可能である旨利用時に説明している。 <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"> ・ケース記録・業務日誌・宿日直日誌を作成。利用者のニーズを把握し支援に結び付けている。 ・日々の情報交換やケース会議での議題を共有。琴寿園として統一した支援を行っている。 ・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。 ・毎年、利用者アンケートを実施し利用者の意見を把握。結果は懇話会で報告。結果の掲示も行っている。 	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	2021年度札幌市琴寿園運営協議会	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度も昨年度に続き運営協議会を開催する事が出来ず、書類のみの報告となった。 <ul style="list-style-type: none"> ・会計処理は各部門でチェックを実施。適正に執行されている。 <ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすい記録を心掛け、問題があれば解決に向け取組みを行った。 ・各報告については仕様書に基づき適正に行われている。 	
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	2021年度札幌市琴寿園運営協議会								
<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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は1日8時間、週40時間の勤務時間を順守。 	<ul style="list-style-type: none"> ・労働関係法令を順取し快適な労働環 	<table border="1" data-bbox="1252 1915 1444 1960"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>法令順守を徹底しており、職員のメンタルヘルスにも</p>	A	B	C	D		
A	B	C	D						

	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・時間外労働・休日労働をさせる場合は、労働協約(36協定)を結び労働基準監督署へ届けている。 ・年1回、定期健康診断・ストレスチェックを実施。職員が心身ともに健康・健全に勤務できる環境を作り出している。 ・職員共済会の各種プランの利用により、労働意欲が向上している。 	<ul style="list-style-type: none"> 境を築いてきた。 ・法人就業規則・給与規定の変更時には速やかに職員へ周知している。 ・職員共済会の積極的利用を促し労働意欲を高めている。 	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	<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"> ・各居室に自動消火装置を設置し、利用者の安全確保対策を講じている。 ・拾得物の取扱いは、掲示板に掲示し懇話会にて伝えている。また、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ている。 ・損害賠償保険は、管理業務仕様書の条件を満たしたものに加入している。 <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"> ・清掃・警備・保守点検は第三者業務委託により実施。業務仕様書の要求水準を満たしている。 ・緊急を要する修繕は、札幌市の承認を受け随時実施した。 ・備品監理は必要に応じ、備品台帳を整理した。 ・駐車場管理は季節に応じ、職員・宿直者・利用者が協力して行っている。 ・夜間帯は門にチェーンをし、不法侵入者を防いでいる。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度も新型コロナウイルス対策により班長・次期班長のみで行った。(2021.7.9/11.5 2回) ・訓練後、各班長より評価を受け次回訓練に向け課題を整理した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保及びサービス向上に向け必要な対策を講じた。 ・委託業者は不都号なく業務管理仕様書要求水準を満たしている。 ・班長・次期班長のみの訓練もやむを得ないものと判断した。 	<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>入所者の生活に配慮し、適切な対応がなされている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
(4) 事業の計画・実施業務	<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"> ・新型コロナウイルス対策により、「ふまねっと」・「健康体操」・「卓球クラブ」は分散・時間短縮し実施した。 ・他のクラブ活動も新型コロナウイルス対策により中止とした。 <p>▽ 行事・レクリエーションに関する情報収集及び提供業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス対策により分散・時間短縮とした。 	<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>新型コロナウイルスの影響で活動が制限される中でも、工夫してボランティア活動等を実施できたことは評価できる。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

<ul style="list-style-type: none"> ・今年度も新型コロナウイルス対策のため、利用者が集まるような行事は避け主要な行事(ひな祭り・端午の節句・納涼祭・年末年始行事等)は職員がお弁当などを個別に配布したり、分散して開催した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・状況的にはやむを得ないものと判断した。
<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"> ・昨年同様、今年度も新型コロナウイルス対策により琴寿園としての活動は制限された。 ・ただ、「リングプル回収」は続けており、回収した「リングプル」2.65kgは2021.11.17市立琴似小学校へ寄贈した。 ・また、ボランティア活動の「タオル帽子制作」は感染対策を取りながら実施することが出来た。 ・地域交流の役割を担っていた「納涼祭」は、琴寿園の利用者のみで分散実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「リングプル」を寄贈でき、「タオル帽子制作」を継続出来た事でろうじて地域交流が保たれた。
<p>▽ 利用者支援に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自炊型を標榜している施設ではあるが、利用要件に合致しない利用者が多くなっていることから、主任相談員を中心に本人等に替り琴寿園側が次のステップの段取りを取る事が多くなってきている。 ・相談しやすい環境作りをするため、日頃から積極的に声掛を行っている。 ・2021年度の利用相談件数は64件。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間で問題を共有し解決に向け話合を持つことが出来た。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				・新型コロナウイルスの影響とはいえ目標稼働率を下回った事は課題である。 ・新利用につながらない理由の一つとして、施設の老朽化・共用部分があることがあげられる。	A	B	C	D
		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績		施設を積極的にPRすることで、入所に結びついており、单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、引き続き、二人部屋が満床になるよう努めてほしい。			
		件数(件)	485	42	38				
	单身部屋	人数(人)	40.4	504	460				
		稼働率(%)	96.1	100	91.2				
		件数(件)	82	48	36				
	二人部屋	人数(人)	6.8	96	72				
		稼働率(%)	85.4	100	75				
	▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 0件								
	▽ 利用促進の取組								
	・今年度も周辺関係機関へパンフレットを配布した。								
	・問い合わせ(電話・面接含む)の実績はあるものの、新利用にはつながっていない。								
(6)付随業務	▽ 広報業務					A	B	C	D
	・ウェブアクセシビリティを確認。					・各種ホームページやパンフレットを閲覧しての問い合わせも徐々に増え今後にも明るさも見えている。			
	・法人ホームページに掲載。ネット環境があれば内容を見ることが出来る。					ホームページを確認したが、ウェブアクセシビリティに関する指針や評価表が公開されていなかった。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。			
	・札幌市老協養護・軽費老人ホーム部会ホームページを利用している。								
	▽ 引継ぎ業務								
	・前回からの継続指定につき、引継ぎ業務なし。								
2 自主事業その他									
	▽ 自主事業					A	B	C	D
	・該当なし。					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。			
	▽市内企業等の活用、福祉施策への配慮等								
	・第三者委託業者は全て札幌市内の業者に委託している。					・福祉施設への関りは今後の課題である。			
	・利用者個人での利用(老人福祉センター等)はあるが、琴寿園としての関りを持つことは出来なかった。								
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	2022年1月27日～2月2日に実施。 用紙は回収ボックスにて回収。回収ボックスは鍵をかけた個人情報には十分注意した。				・回答率は昨年度を下回ったが、とても満足・まあ満足は昨年度を上回った。職員の対応も同様である。 ・ただ、普通を含めた職員の対応で			
	結果概要	アンケート配布数:44 回答:41 回収率93.2% 回答割合(総数割合) とても満足 23.5% まあ満足 32.8% 普通 33.9% 少し不満 6.2% 不満 0.9% 無回答 2.7% 内 職員の対応				総合満足度が昨年より改善し、90%を超えた点について評価できる。また、接遇に関する満足度についても100%になったことは評価できる。			

	とても満足 41.4% まあ満足 22.0% 普通 36.6% すこし不満 0% 不満 0% 無回答 0%	満足度が100% になったことは評価できる。
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見・要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居室内の暖房機器が大きい。 ・居室内でお湯が出ない。 ・トイレが狭い・数が少ない。居室内にない。 ・入浴日が少ない。 ・朝早くからトイレ前・居室前で大声で会話している。自粛をして欲しい。 <p>【新型コロナウイルス関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・掲示だけではなく放送でも流して欲しかった。 ・今の状況が早く収まり、早く周囲とコミュニケーションをとれるようになりたい。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・暖房機器・給湯設備の変更は難しい。札幌市へも伝えるが、温度調整については遠慮なく言って欲しい。 ・トイレ問題については承知している。拡大・増設について現状困難であるが、使用マナーの徹底・不具合の早期発見に努力していきたい。 ・入浴回数については現状通りとしたい。 ・大声での会話自粛等については、掲示等で徹底する。 ・今後も利用者の声に耳を傾け対応していきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・意見・要望については、その都度対応している。 ・新型コロナウイルス対応は、毎月検討し対応策を講じている。

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)				
収入	37,350	37,362	12	・今後も適正な執行を行っていきたい。 収支のバランスに留意し、計画的な運営がなされている。			
<small>指定管理料収入</small>	37,350	37,362	12				
指定管理費	35,404	35,422	18				
利用料金	1,760	1,749	▲ 11				
その他	186	191	5				
自主事業収入			0				
支出	35,731	35,899	168				
<small>自主事業支出</small>	35,731	35,899	168				
自主事業支出			0				
収入-支出	1,619	1,463	▲ 156				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	1,619	1,463	▲ 156				
▽ 説明							
<ul style="list-style-type: none"> ・ほぼ、計画通りに支出されたが、建物の老朽化により修繕費は年々増加している。 ・職員等の努力により各科目で支出が抑えられたことも大きな要因の一つと考える。 							

<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 ・当初予算通りに執行できるよう心掛けた。 ・建物の老朽化により修繕箇所も多く、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た。 ・各事業所の差異はあるものも、法人内職員の努力が見られる。		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 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 ・各条例をしっかりと理解し、機会ある毎に職員間で話し合いをしている。 ・管理業務仕様書に記されている「暴力団排除推進条例の適用について」は、「第三者への委託・物品調達等」の相手方にする事は無かった。		適	不適

Ⅲ 総合評価

【自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
・本来の施設が要している機能を逸脱している(自立	

<p>生活が困難)利用者も見られ、対応に苦慮している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その結果、職員が本来業務ではない業務(本来、利用者等が行う)に時間を費やされている。 ・2021年度も新型コロナウイルス対策により、予定をされていた行事の殆どが中止をしたり形態を変えての実施となった。 ・しかし、形態は変化したものの実施出来た事は今後の励みにつながる。 ・また、新型コロナウイルス対策により、利用者の新たな側面が発見できた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者として自覚を持ち、関係法令を遵守する。 ・新規利用希望者には施設の特質(軽費老人ホームB型としての利用資格等)をよく説明する。 ・工夫して行事を実施していく。 ・職員の資質向上に努める。 ・法人の健全経営に寄与する。
--	--

【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の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>