

## 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持つ札幌市内居住の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上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 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 複数施設を一括評価の場合、その理由：		

### II 令和4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ことを自覚し、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できる様個別ニーズを把握しサービスを提供している。また検証により業務の見直しと改善を行っている。 ・利用者が健康で自立した生活を送れるよう介護予防に努め、介護保険サービス・保健医療サービス・福祉サービスなどの連携を深めている。 ・利用者が地域で安心して生き生きと生活できるよう地域・町内会との連携を深めている。 ・安全性の高い住環境を提供できるよう努めている。	・基本方針に沿った運営を行うとともに、法人理念である「隣人愛」を意識して実践した。 ・利用者自身で決定できる環境整備を行っている。	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffff00;">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			

・高齢者施設に求められる職員の育成を図っている。

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

基本方針

- ・すべての利用者に対し、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。

取組実績

- ・平等利用確保の考え方を朝のミーティング・職員会議・職員研修で繰り返し確認、周知徹底を行っている。
- ・日常的に利用者とのコミュニケーションを深め、利用者アンケートを実施することにより意見・希望を把握。常に利用者目線の管理運営を行っている。
- ・生活ルールは「利用の手引き」に基づき周知徹底。ルールを用い平等利用の意識を高めている。
- ・来訪者・利用者の相談は、平等かつ丁寧に対応。適切な助言を行うとともに、多くの社会資源を活用していく様助言している。

▽ 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、「省エネ法」を遵守。エネルギー管理を徹底し地球温暖化対策・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ため、あらゆる機会を通じ啓発に努めている。
- ・利用者の「省エネ」意識は高いものの、一層の意識向上を行っている。

▽ 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

- ・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配置されている。
- ・統括責任者(施設長)は、基本方針の具体k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、統括責任者を代理している。

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、適切なサービス提供

- ・各種条例・規則に沿い常に公的立場を堅持し対応した。
- ・国、道、市からの指示を用いるとともに、琴寿園独自の対応も行った。

- ・環境配慮の意識を高め、節電・節水を徹底している。

- ・業務に必要な人員配置を行い、管理運営に支障をきたさぬよう心がけた。

を行っている。(施設長・相談員・介護職員)

#### 人材育成

- ・人材育成は研修が中心。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感染症対策もありオンライン対応が多かった。
- ・オンライン環境は整備しているものの、受講する時間確保が出来ず不参加となる場合が多かった。

#### —内部研修—

- 4月 業務運営方針と年間予算
- 5月 法人理念について
- 6月 感染症指針・事故防止指針
- 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

#### —外部研修—(法人主催含む)

- ・新型コロナウイルスへの対応
- ・高齢者虐待防止推進研修会
- ・相談員研修
- ・ユマニチュード研修・報告会
- ・相談員研修・研究会
- ・救命講習会
- ・苦情解決システム

#### ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ・新型コロナウイルス対策下、職員の意見を一致させながら琴寿園としての対応を図った。
- ・必要な情報は周知するとともに、職員間の共有に努めた。
- ・逐次業務の見直し・改善を図った。
- ・毎月実施されている利用者との懇話会も新型コロナウイルス対策による国、道、札幌市の指導もあり、11月より文書による開催・報告となった。
- ・年1回開催されている運営協議会も、文書による開催となった。
- ・利用者アンケート(年1回)の実施により、直接利用者の意見を聞き業務の見直しや改善につなげている。
- ・定期的及び必要に応じ各種会議・委員会(職員会議・ケース会

・オンライン参加要請が多く、オンライン環境は整っているものの参加時間確保をする事が少なかった。

・各種事柄に対し、職員が真摯に向き合い解決に向け多角的に対応した。

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。
- ・突発的なものは、その都度委託業者を選定。札幌市の承認を得ながら適正に業務が遂行された。

・適正に業務遂行がなされている。

▽ 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	2022年度札幌市琴寿園運営協議会
第3回	
第4回	
<協議会メンバー> 利用者代表・利用者家族・琴似2条3丁目町内会・関連団体(地域包括支援センター等)・ボランティア・札幌市・法人職員・札幌市琴寿園職員	

・新型コロナウイルス対策で運営協議会は開催できなかったが、実地調査は予定通り実施された。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ・法人会計基準に「より適正に会計処理を行った。」
- ・会計処理は法人会計事務所による月次監査及び内部監査により、適正に会計処理を行っている。
- ・現金の取り扱いは、複数の人員を介して行われている。
- ・行事の出金は稟議書・計画書によりその用途を明確にしている。
- ・物品購入は、物品購入簿使用を徹底。
- ・上記の徹底した執行により事故・不祥事を未然に防いでいる。

・徹底した会計処理・チェックを行い適正に執行されている。

▽ 要望・苦情対応

- ・事務室前に「ご意見箱」を設置。利用者の苦情・要望・意見を常に受け付け。意見等があれば職員間で共有している。
- ・事務室前に「ご意見箱」を設置し、利用者が苦情・要望・意見を出しやすくしている。
- ・投函があった際、「申し出の内容」・「協議内容」を懇話会にて情報開示をしている。
- ・受付から解決に至るまでの流れを掲示。利用者が理解しやすい工夫している。
- ・必要があれば札幌市・区役所・第三者委員へ相談が可能な旨利用者へ説明している。

▽ 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)

- ・協定書・仕様書に示されている書類を整備。利用者及び各級機関への対応に結び付けている。
- ・毎年利用者アンケートを実施。回答率を高めるとともに利用者の把握。結果は利用者・札幌市へ報告・掲示している。

・書類は整備され対応も適切に行われている。

(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)

- ・職員の勤務時間・休暇等は、労働関係法令・法人就業規則で定められたものを遵守。

・労働関係法令・法人就業規則を遵守した。

A	B	C	D
法令遵守が徹底されている。			

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・時間外労働・休日労働は労働協約を結び、労働基準監督署へ届けている。</li> <li>・健康診断等を実施し職員にとり、より良い職場環境作りに努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・変更があれば速やかに職員へ周知している。</li> </ul>									
(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"> <li>・居室防災自主点検や日ごろからの声掛け等利用者の安全に対する意識の向上に努めている。</li> <li>・職員の緊急連絡体制を整備するとともに、施設内での緊急時の対応について掲示している。</li> <li>・地元小学校への協力(リングブル・資源の回収)を行っている</li> <li>・損害賠償保険は、仕様書の条件を満たすものとなっている。</li> </ul> <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・保守点検は第三者に委託し実施。</li> <li>・修繕は、基本的に職員が実施しているが、職員では対応できないものについては札幌市の承認を得第三者委託を行っている。</li> <li>・備品管理は、その都度行っている。</li> <li>・駐車場管理は、職員・利用者が協力し行っている。</li> <li>・緑地管理は、樹木剪定・草刈り等必要に応じ行っている。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2022年度消防訓練の実施は1回となり(2022・7・8)、予定されていた2回目(2022・11・8)は新型コロナウイルスの影響で中止。文書による「防災クイズ」の実施となった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総括的事項は、業務管理仕様書に基づき実施されている。</li> <li>・委託業者は業務管理仕様書の要求水準を満たしている。</li> <li>・1回は利用者参加となったが、新型コロナウイルスの影響もあり2回目は文書での実施となった。いずれも町内会への合同訓練の声掛けはできなかった。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <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。訓練はコロナの影響により、文書開催とし防災意識の継続に配慮している。</td> </tr> </tbody> </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。訓練はコロナの影響により、文書開催とし防災意識の継続に配慮している。			
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。訓練はコロナの影響により、文書開催とし防災意識の継続に配慮している。											
(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"> <li>・新型コロナウイルス対策もあったものの、「ふまねっと」・「健康体操」・「卓球クラブ」は、工夫しながら実施した。</li> <li>・2022年度も外部講師によるクラブ活動は中止とした。</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業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2022年度も新型コロナウイルスの影響により利用者が参集するような行事・レクリエーションは大半が中止となった。</li> <li>・ただ、ひな祭り等主要な行事については、お弁当などを用意し個別に配布するなどして開催した。</li> <li>・また、園内花見・秋の日帰り旅行(バス旅行)を工夫しながら</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・少しでも体を動かすことを前提に実施した。</li> <li>・新型コロナウイルス対策下での対応は、やむを得ないものと判断した。</li> </ul>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">新型コロナウイルスの影響で活動が制限される中でも、工夫して行事やボランティア活動等を実施できたことは評価できる。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	新型コロナウイルスの影響で活動が制限される中でも、工夫して行事やボランティア活動等を実施できたことは評価できる。			
A	B	C	D								
新型コロナウイルスの影響で活動が制限される中でも、工夫して行事やボランティア活動等を実施できたことは評価できる。											

実施した。

▽ 地域交流・ボランティア活動及び交流の支援業務

- ・廃品回収業者の引退により、ダンボール等資源回収を近隣の琴似小学校の資源回収に出すことにした。
- ・また、琴似小学校の「リングプル回収」に継続して取り組んでおり、2022年度は2.31kgの寄贈となった。
- ・2022年度の琴似中学校の地域交流行事は中止となった。
- ・ボランティア活動の「タオル帽子制作」については、工夫をしながら実施した。
- ・新型コロナウイルスの影響で、2022年度も町内会行事参加及び町内会を呼ぶことが出来なかった。

- ・工夫して実施したもののや、新たな取り組みを行ったことは評価できる。
- ・2022年度も町内会との交流が出来なかったことは残念である。

▽ 利用者支援に関する相談業務

- ・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きていることから、職員間での話し合う機会が多くなってきている。
- ・利用者の次のステップへの相談は、施設種別を提示するなど分かりやすく丁寧に説明している。
- ・2022年度の新規利用相談件数は、106件。

- ・問題解決に向けた職員間の話し合いが出来たことは、問題が共有され個々の利用者の現状の実態が明らかになったことは大きい。

(5)施設利用に関する業務		▽ 利用件数等				・諸事情があるにせよ目標を下回ったことは課題である。 ・新利用に繋がらない一つの理由として、施設の老朽化・居室でお湯が出ない・共用部分がある、が挙げられる。 ・不承認は、札幌市老人ホーム条例・規則に沿って行われており、妥当と判断する。	A	B	C	D
			R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績					
	単身部屋	件数(件)	1, 155.8	14, 716.8	12812	広告掲載など施設を積極的にPRが行われており、問い合わせが増えていることは評価できる。引き続き、単身、二人部屋ともに満床になるよう努めてほしい。				
		人数(人)	13, 991.6	14, 716.8	12812					
		稼働率(%)	90.5	96	83.5					
	2人部屋	件数(件)	1095	1387	1005					
		人数(人)	2190	2811	2010					
		稼働率(%)	75	96	68.8					
▽ 不承認 1件、取消し0件、減免0件、還付0件										
▽ 利用促進の取組										
・JR琴似駅のミニ時刻表に広告を載せ、駅を利用する市民に周知している。										
・札幌市老施協・経費老人ホーム部会に空室状況を掲載し、状況を周知している。										
・各区地域包括支援センターへパンフレットを送付し、存在を周知している。										
(6)付随業務		▽ 広報業務				A	B	C	D	
・法人ホームページを確認。ウェブアクセシビリティはおおよそ国の指針には沿ってはいるものの、詳細(指針の作成・年1回の評価等)が整備されていない。		・法人ホームページでのウェブアクセシビリティは整備されていない。				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。				
・法人ホームページに掲載している。		・広報活動の成果もあつてか、問い合わせは多い。								
・札幌市老施協・経費老人ホーム部会のホームページで施設の状態を周知している。										
・JR琴似駅で利用されているミニ時刻表に広告を掲載し、施設の存在をアピールしている。										
▽ 引継ぎ業務										
・令和5年度より5年間新たに指定管理者に指定されたため、引き継ぎ事項はない。										
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。		・新型コロナウイルス対策があつたとはいえ、社								
・市内福祉資源の活用は、利用者個人としてあつたが琴寿園として関わりはな										

<p>かった。</p>	<p>会資源との関わりは 今後の課題である。</p>										
<p>3 利用者の満足度</p>											
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>											
<p>実施方法</p>	<p>2023年1月27日～31日実施。 用紙は回収ボックスにて回収。回収ボックスは鍵をかけ個人情報に十分に配慮した。</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></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<p>結果概要</p>	<p>アンケート用紙配布数:40 回答数:39 回収率:97.5% 回答割合(総数割合) とても満足 27.5% まあ満足 28.2% 普通 31.2% 少し不満 7.5% 不満 2.1% 無回答 3.5% 内 職員の対応 とても満足 53.8% まあ満足 15.4% 普通 28.2% 少し不満 0% 不満 0% 無回答 2.6%</p>	<p>・回収率・満足度共に 要求水準を満たしている。</p>	<p>回収率の高さは 評価できる。 総合満足度が昨年より低下しているものの高い水準であることから、維持向上に期待する。 接遇に関する満足度は無回答を除き高い水準であることは評価できる。</p>								
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>・廊下の方が暖かい。 ・12月～2月、日中拋室内暖房スイッチを微小にしてほしい。 ・居室でお湯が出ない。 ・トイレが詰まる・狭い・数が少ない。 【対応】 ・暖房の温度調整は居室では難しいのでその都度申し出てほしい。 ・居室でのお湯出しは、構造上の問題。札幌市へ伝える。 ・トイレの詰まりについては、懇話会等でもお願いしている。今後も啓発に努めたい。広さ・数については難しい面もあるが、検討していきたい。</p>										

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)	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	37,370	37,978	608				
指定管理業務収入	37,370	37,978	608				
指定管理費	35,512	36,112	600				
利用料金	1,641	1,637	▲ 4				
その他	217	229	12				
自主事業収入			0				
支出	32,810	33,094	284				
指定管理業務支出	32,810	33,094	284				
自主事業支出			0				
収入-支出	4,560	4,884	324				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	4,560	4,884	324				
▽ 説明				<ul style="list-style-type: none"> <li>・おおよそ計画どおり執行できた。</li> <li>・今後も適正な執行に努めたい。</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員の努力により、支出を抑えることが出来た。</li> <li>・ただ、施設の老朽化により、修繕費は増加している。</li> <li>・新型コロナウイルスの影響もあり、招待券(寄付)の寄贈が増えている。</li> </ul>							

<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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当初予算どおり執行できるよう又支出を極力抑えていく様、今後も職員の協力を得ていく。</li> </ul>		
▽ 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各条令をよく読み込み職場研修を実施。特に、個人情報保護条例・札幌市暴力団の排除に関する条例については、第三者への委託・物品の調達時には注意を払っていく。</li> </ul>		

## 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>・利用条件(自立生活ができる～自炊を含む。)に合致しない利用者が増加する中、本来の設置目的に合致する利用者を増やしていきたい。</li> <li>・施設の老朽化もあるが新利用者獲得を目指していきたい。同時に修繕は経費削減のため極力職員で対応していきたい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き指定管理者に指名を受けたため、この機会に各種制度を整備していきたい。</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
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。	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。