

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・娯楽質・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	2023年(令和5年)4月1日から2028年(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: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5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		A	B	C	D
	- 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出来るよう個別ニーズを把握し、サービスを提供。 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	- 法人の理念である「隣人愛」を基礎に基本方針に沿った運営を行ってきた。 - 利用者自身が決定できる環境作りを行ってきた。	仕様書に沿った適切な管理運営がなされている。			

スなどと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。 ・高齢者施設に求められる職員の育成を図っている。	・感染症対策もあり地域・町内会との連携は少なかった。
▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ・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 ・職員へは平等利用確保の考え方をあらゆる場面を通し徹底している。 ・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・希望を把握し、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」に基づき周知徹底し、平等利用の意識を高めている。 ・利用者・来訪者の相談は、平等かつ丁寧に対応し適切な助言を行うとともに、併せて多くの社会資源を活用するよう助言している。	・すべてに対し公正中立に対応した。
▽ 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「札幌市環境マネジメントシステム」に基づきエネルギー管理を徹底。利用者・職員共に地球温暖化対策及び環境配慮に努めている。 ・上記意識を高めるため、あらゆる機会を通じ啓発に努めている。	・環境配慮意識のもと節電・節水を徹底した。
▽ 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 ・統括責任者(施設長)・職務代理者(生活相談員)は、法人本部において適切に配置されている。 ・統括責任者(施設長)は、基本方針の具体化に努めている。 組織整備 ・札幌市琴寿園の業務分担・指揮命令系統・緊急時の連絡系統を整備している。	・必要な人員配置は、最低限行い、業務に支障をきたさぬよう心がけた。 ・連絡網は整備されている。

従事者の確保・配置

- ・札幌市琴寿園の従事者は、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。

- ・有資格者として確保されている。

人材育成

- ・人材育成は研修が中心となり、内部研修は年間計画を作成し各月ごとに開催。外部研修は、案内の内容により判断し参加有無を決定。

- ・研修を通し問題意識を高めている。

- ・外部研修はハイブリット形式が多くなっているが、参加する時間確保ができなかった。

- ・関係する研修には積極的に参加している。

—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)

- ・令和5年度 全軽協北海道ブロック職員研究大会

- ・札幌市老施協養護・軽費老人ホーム職員交流研修会

- ・令和5年度全国老施協北海道ブロック研究大会・全道老人福祉施設研究大会

- ・高齢者の権利擁護を考える集い

- ・ハラスメント研修(法人主催)

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

- ・定期的・その他必要に応じ各種会議、委員会(職員会議・ケース会議・感染症対策委員会・事故防止委員会・身体拘束廃止委員会)を開催し、職員間での情報共有を図り管理水準持向上に努めた。

- ・職員間での意思疎通を図ってきた。

- ・逐次、業務の見直し・改善を行った。

- ・毎月開催される利用者との懇話会において、利用者との情報共有を図っている。

- ・利用者の意見・要望は、懇話会はじめ意見箱や利用者アンケートによ

- ・年1回開催されている運営協議会も、感染症対策により2023年度も文書による開催となった。

- ・セルフモニタリング(利用者アンケート～年1回)を実施。利用者の意見・要望を把握している。

▽ 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・非常通報置保守点検・ボイラー保守点検について第三者委託。適切に業務遂行された。
- ・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切に業務が遂行された。

▽ 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
	指定管理業務に係る業務検査
第1回	2023年度札幌市琴寿園運営協議会
	協議事項:協議会設置の趣旨/参加者
	自己紹介/2022年度事業報告・2023年度事業計画/利用者アンケート/琴寿園行事・地域・町内会との交流、
	新たな取り組み/その他。
第2回	
第3回	
第4回	
<協議会メンバー>	
利用者代表・利用者家族・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	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ・法人経理規定に基づき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行っている。
- ・現金の取り扱いは札幌市琴寿園現金等取扱規定により、適切に行われている。
- ・行事の出金は、起案書・計画書によりその用途を明確にしている他、物品購入は物品購入簿使用を徹底。
- ・上記の徹底により事故・不祥事を未然に防いでいる。

▽ 要望・苦情対応

- ・事務室前に「ご意見箱」を設置し、利用者からの要望・苦情を意見を常に受け付けている。
- ・投函があれば職員間で共有するとともに、毎月開催される懇話会にて「申し出内容」「協議内容」について報告している。

り把握している。

- ・適切に業務執行がなされている。

- ・文書・口頭共に指適はなかった。
- ・運営協議会は今年度も感染症対策により中止となった。

- ・適正に執行されている。

- ・意見箱の設置や普段の会話等で意見や要望を把握していると共に、「苦情申し出窓口」を提

	・投函があった際の「受付→解決」までの流れを掲示し、利用者が理解しやすいよう工夫している。 ・必要があれば札幌市(区役所含む)・第三者委員へ相談可能な旨説明している。 ▽ 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し、報告・検査等に対応している。 ・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意見を把握している。 ・結果について、利用者へは掲示し札幌市へは報告している。	示し周知を図っている。 ・書類整備され、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) ・職員の勤務時間等については、労働関係法令・法人就業規則を遵守している。 ・職員の福利厚生を充実し、雇用環境の維持・向上を目指している。	・法令・法人規則を遵守している。 ・職員の福利厚生を図っている。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr> </table> 適切に実施されている。	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) ・居室点検や日常的な声掛け等、あらゆる場面で利用者の安全確保についての意識向上に努めている。 ・緊急時の連絡網等連絡体制(利用者・職員)を整備。必要に応じ掲示をしている。 ・地元小・中学校(特に琴似小学校へは、リングプル・資源の回収協力)への連携を行っている。 ・町内会との関係維持。(各種会合等への参加) ・損害賠償保険は仕様書要件を満たしている。 ▽ 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) ・2024・1・17 2階非常口が崩壊。札幌市建築保全課が対応となった。同年・3・31 仮設非常口完成。 ・清掃、警備、保守点検は第三者に委託し実施している。 ・建物も古くなり修繕箇所も多くなっているが、基本的には職員が修繕を実施。職員が対応できない場合は第三者委託を行っている。 ・緑地管理は、草刈り・除雪等必要に応じ行っている。 ・備品管理はその都度行っている。 ・駐車場管理は、利用者・職員が協力し行っている。	・基本的には協定書・管理業務等仕様書に基づき執行されている。 ・感染症対策もあり地域(小・中学校)町内会との連携が少なかった。 ・建物も経年劣化しており、修繕費が増加している。 ・業務委託等、管理業務等仕様書に基づき適切に維持官理が執行されている。	<table border="1"> <tr> <td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr> </table> 入居者の生活に配慮し適切に行われている。	A	B	C	D
A	B	C	D				

	▽ 防災 ・通常消防訓練は2回実施。2024・1・172階非常口崩壊により市消防署の指示もあり2階非常口が使えない状態での消防訓練を1回実施した。 ・防災訓練1回を実施した。	・2階非常口仮設工事のため、臨時で消防訓練を行い、防災訓練も実施できた。									
(4)事業の計画・実施業務	▽ 介護予防に関する学習機会の提供業務 ・「ふまねっと」・「健康体操」・「卓球クラブ」は、実施した。 ▽ 行事・レクリエーションに関する情報収集及び提供業務 ・2024・2より外部講師を招いてたんぽぽの会」を再開。 ・「華道クラブ」は希望者がいないため新年度より中止とした。 ・「聖書研究会」・「カラオケクラブ(マスク着用)」は、2024・9より外部講師を招いて再開することとした。 ・「ひな祭り」等主要な行事については工夫をし実施した。 ・「日帰りバス旅行」も実施できた。 ・オンラインであったが、「きらく会」へ参加した。 ▽ 地域交流に関する市民の自主活動及び交流の支援業務 ・琴似小学校の資源回収・リングプル回収に取り組んだ。 ・琴似中学校の「総合的な学習の時間」に協力し、入学・卒業時に対象児童からの手紙を受け取っている。 ・2023年度も琴似中学校2年生の職場体験が中止となった。 ・町内会行事には参加したが、園内行事に招待することが出来なかった。 ・利用者個人で市内各サークルに参加しており、参加している利用者より情報が伝わっている。 ・ボランティア活動の「タオル帽子」制作については継続して行われている。 ▽ 利用者支援に関する相談業務 ・自炊型を標榜しているが、利用資格に合致しない利用者が年々増加しており、ケアが必要な利用者が多くなっている。 ・退去後の生活については、必要に応じその都度相談を受け丁寧に説明している。 ・利用者も自主的に施設見学等を行っている。	・介護予防提供は出来ている。 ・クラブ活動は利用者の意見等を参考に工夫しながら開催。 ・学校側の意向もある具体的な交流は出来なかった。 ・利用者個人としてサークル参加している。 ・「タオル帽子」は継続して行われている。 ・利用条件に合致しない利用者が増加しており、お世話する職員が配置されていない事から対応に苦慮している。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">徐々にコロナ禍前の活動再開を進めており、入所者の自立生活を支援する活動に取り組まれている。</td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	徐々にコロナ禍前の活動再開を進めており、入所者の自立生活を支援する活動に取り組まれている。			
A	B	C	D								
徐々にコロナ禍前の活動再開を進めており、入所者の自立生活を支援する活動に取り組まれている。											

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				・目標を達成できなかったことは反省。 ・要因としては、建物の老朽化・共用部分がある・居室でお湯が出ない等があげられる。 ・広報活動の活発化が求められている。	A B C D	
			R4年度実績	R5年度計画		R5年度実績	入居者数がやや減少傾向にある。利用促進に向けた取り組み推進が求められる。
	1人部屋	件数(件)	12, 812	16,163		12,688	
		人数(人)	12, 812	16,163		12,688	
		稼働率(%)	83.5	96.0		75.3	
	2人部屋	件数(件)	1, 005	1,405		732	
		人数(人)	2, 010	2,810		1,464	
		稼働率(%)	68.8	96.0		50.0	
	▽ 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						
・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対し関心を持ってもらっている。 ・札幌市老施協に空室等情報提供している。 ・関係機関(地域包括支援センター等)にパンフレットを配布している。							
(6)付随業務	▽ 広報業務				・広報活動の活発化が求められている。 ・ウェブアクセシビリティを含めホームページを更新中。	A B C D	
	・管理職会議において法人ホームページ変更を決定。現在更新手続きを行っている。 ・更新手続きの中で、以前より指摘されていたウェブアクセシビリティについて対応するよう申し入れている。 ・関係機関(老施協・包括支援センター等)に情報を提供し、存在をアピールしている。					ウェブアクセシビリティに関する指針や評価表は公表されていない。その他は仕様書の要求水準に基づいて業務を行っている。	
	▽ 引継ぎ業務						
	・新たに令和5年度より5年間「指定管理者」に指定されたため、引継ぎ業務はない。						

2 自主事業その他

▽ 自主事業

・該当なし。

▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等

- ・第三者委託業者はすべて札幌市の業者に委託している。
- ・福祉施策への利用は個人的利用のみであった。

- ・第三者委託は全て札幌市内業者に委託している。
- ・感染症対策中とは言え施設として利用出来なかったことは反省。

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

実施方法	2024年1月30日～2月2日 回収ボックスにて用紙回収。回収ボックスは個人情報保護のため鍵をかけて使用。
結果概要	アンケート用紙配布数:42 回答数:42 回収率 100% 回答割合 とても満足 32.8% まあ満足 36.5% 普通 33.8% 少し不満 11.1% 不満 2.3% 無回答 4.4% 内 職員の対応(宿直者除く) とても満足 45.2% まあ満足 35.7% 普通 16.7% 少し不満 0% 不満 0% 無回答 2.4%
利用者からの意見・要望とその対応	・23.° Cを保ってほしい。乾燥しすぎる。 ・キッチン台ステンレスが少し劣化している。 ・トイレドアに頭を打つ。 ・トイレマナーが悪い。 ・臭い・音が気になる。 ・シャワーが温水から水になる時がある。 ・バス旅行、食事会の開催希望。 ・ヨガ教室を希望。 ・新型コロナウイルス罹患者がした場合の経過報告希望。 【対応】 ・居室温度はそれぞれ。居室で温度調節できないため様子を見ながら温度著説を行っている。 ・各種マナーについては、個人情報もあり懇話会等でお知らせし、必要時には掲示もしている。

- ・利用者の意見を生かしていきたい。
- ・回収率100%は評価出来る。

A	B	C	D
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、更なる向上に期待する。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。			

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	38,232	38,515	283
指定管理業務収入	38,232	38,515	283
指定管理費	36,541	36,707	166
利用料金	1,691	1,808	117
その他	0		0
自主事業収入	0		0
支出	38,232	38,349	117
指定管理業務支出	38,232	38,349	117
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	166	166
利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	166	166

▽ 説明

- ・職員の日ごろの努力により支出を抑えることができた。
- ・ただし、建物の老朽化により各部署で不都合が生じ、修繕費が増加している。
- ・感染症の影響や人員不足もあり、未だ対面式の行事が自粛傾向にある。

・より一層の支出減を実践していきたい。

A B C D
収支のバランスに留意し、計画的な運営がなされている。

< 確認項目 > ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

- ・当初予算通りの執行ができる様、今後も職員の協力を仰いでいく。

・一層の支出節約に努めていく。

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

- ・第三者委託等琴寿園にかかわる全ての工事・依頼について、暴力団との関わりを一切排除している。
- ・各条例・規則を読み込み、指定管理者であるとの自覚をもって業務にあたっていく。

・条例に沿い、関わりは一切排除している。

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
・琴寿園利用条件に合致をしない利用者が増加し、対応に苦慮している。(介助する職員配置ではないため。) ・建物の老朽化により修繕費が増大しているが、極力職員で対応するようにしている。 ・少ない職員数での業務となっているが、今後も事務分文章を超えて出来る職員がやっていくようにしたい。	・2023年度(令和5年度)から2027年度(令和9年度)までの5年間、指定管理者として指定を受けたため、各種条例・規則を読み込み適切に制度を整備していきたい。

【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が未だホームページで公開されていないため、公開を進めてもらう必要がある。