

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上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、その他日常生活上必要な便宜の提供		
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7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。	A B C D 仕様書に沿って適切な管理運営がなされている。施設見学者の要望に幅広く対応するため、事前に所管局へ相談を行うなど、様々な対応策を検討している。入所

▽ 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や介護予防センター等、老人福祉の増進を目的とする関係機関へ継続的に情報提供を行い、利用対象者へ広く情報が行き渡るよう取り組んだ。 問い合わせや施設見学については随時対応し、利用希望者に対して分かりやすく丁寧な説明を行った。さらに、当施設の利用条件に合致しない場合には、適切な他施設の紹介や情報提供を行うなど、相談者の福祉向上に配慮した対応を行った。 入居後においては、入居者一人ひとりのニーズに応じた支援を行い、体調不良等の一時的な支援は職員が迅速に対応するとともに、継続的な支援が必要な場合には外部サービスの利用を提案するなど、安心・安全で安定した生活の維持に努めた。	入居者からの要望や相談に対しては、公平かつ平等な対応を継続して実施している。外部介護サービスの利用については、ご家族等との相互理解を図りながら適切に進めている。 また、施設見学者や問い合わせに対しては、施設の利用条件やサービス内容について丁寧に分かりやすい説明を行い、安心して検討できるよう配慮した対応を行っている。	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。
▽ 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。	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。	
▽ 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。	仕様書要求に対しては、適正に行われた。	
▽ 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。	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。 ▽ 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><th>開催回</th><th>協議・報告内容</th></tr><tr><td>第1回</td><td>3/26(木)14:00～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> 札幌市介護保険課・菊水まちづくりセンター・白石区第2地域包括センター・町内会長・入居者代表 ▽ 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	3/26(木)14:00～運営協議会	第2回		第3回		第4回		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。 入居者現況報告、令和7年度菊寿園アンケート集計結果報告・活動報告、令和8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	3/26(木)14:00～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><th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> 協定書及び仕様書に沿って、適切に労働関係法令遵守及び雇用環境維持向上に取り組んでいる。	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。 ▽ 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水害(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。	職員による事故防止委員会やミーティング等をおして利用者の安全確保に努めた。 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。	<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> 仕様書に沿って、適切に施設及び設備の維持管理を行っている。防災に関して、避難訓練を併設民間住宅等と合同で実施しており、また、施設入居者に対し防災研修を実施している点について評価できる。	A	B	C	D				
A	B	C	D								
(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 ▼電話相談については随時対応を行った。市民が来所し、施設見学を含む相談を受けた件数は86件となり、前年度より1件増加した。引き続き、丁寧な説明と対応に努めるとともに、情報発信の工夫により相談機会の確保を図った。	入所に関する相談については、電話および来所いずれにも丁寧かつ適切に対応し、利用希望者が安心して検討できるよう努めている。相談件数は前年度と同水準で推移しており、継続的な情報発信や対応が成果につながっていると考える。また、事業運営にあたっては入居者の要望を踏まえ検討を行い、職員間で情報共有を図り、状況に応じた対応を行っている。ご家族への情報提供にも配慮し、サービスの向上に努めた。さらに、衛生管理に配慮しつつ外部との交流機会の確保に取り組み、日常的に入居者の状態把握を行い、介護予防の視点を取り入れた支援により、安定した生活の維持に努めている。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> 事業計画に基づき、適切に実施されている。新規入居者に対し、感染症に関する研修を実施している点について評価できる。 「(1)統括管理業務」の評価の通り、入所相談者に対し、丁寧かつ柔軟に対応している。	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				体調変化やADL低下に伴う退去は一定数見られたものの、入退きの調整を図りながら対応を行った。夫婦部屋については前年度と比較して稼働の改善が見られた。入居希望者も一定数見られたことから、受け入れを継続的に行うことができ、結果として平均利用人数に大きな変化は見られなかった。	A	B	C	D	
			R6年度実績	R7年度計画		R7年度実績	施設の開設から年数が経過しており、建物の老朽化や狭隘化など、利用促進に向けた対応の困難さは認められる。引き続き施設見学者の受け入れなど、対応を継続してほしい。			
	1人部屋	件数(件)	12170	13140		11560				
人数(人)		33	36	32						
稼働率(%)		88	94.7	83.3						
夫婦部屋	件数(件)	14	1460	730						
	人数(人)	2	4	2						
	稼働率(%)	0.64	66.6	33.3						
▽ 不承認 0件、取消し0件、減免21件、還付2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高齢者住宅紹介会社、居宅支援事業所、ケアプランセンター等にご紹介いただけるようPRを行った。										
(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伴い、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、法人ホームページに掲載している。				仕様書に沿って、適切に業務を行っている。						
▼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。										
▽ 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。	A	B	C	D	
▼自動販売機設置 年間本数～6,010本						仕様書に沿って適切に業務を行っている。市内企業の利用及び福祉施策への配慮を行っている点は評価できる。				
▼公衆電話設置										
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等					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。					
▼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、前回と大きな変化はなかったが、スタッフの接遇は回答内容を変更した事もあるが満足度が10%減少した。設備については、不満の回答が21.5%と不満が増加した結果となった。	A	B	C	D	
実施方法	2月18日～2月25日 入所者31人にアンケート用紙を配布して実施 回答者28人					設備の評価は低下しているが、園生活の満足度は維持されている。スタッフの待遇に関する評価は回答項目の変更から低下している可能性があるが、スタッフの対応などが設備面の課題を補っていると推察される。引き続き、入居者に寄り添った丁寧な対応を継続してほしい。				
結果概要	・園生活に対する満足度は、とても満足・満足57%、普通25%、スタッフの接遇はとても満足・満足67%、普通29%だった。 ・食事の味付けについては、ちょうど良い65%、濃い6%、薄い29%の結果だった。 ・設備は、とても満足・満足21.5%、普通57%、不満21.5%となっている。									
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 ・消灯時間を延ばして欲しい。 ・3階にも電子レンジ、トースターを設置して欲しい。 【対応】 ・消灯時間を1時間延長した。 ・3階に電子レンジ、トースターを設置した。									

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R7年度計画	R7年度決算	差(決算-計画)
収入	94,958	95,014	56
指定管理業務収入	94,886	94,957	71
指定管理費	93,381	93,381	0
利用料金	0	0	0
その他	1,505	1,576	71
自主事業収入	72	57	▲ 15
支出	92,547	92,754	207
指定管理業務支出	92,454	92,662	208
自主事業支出	93	92	▲ 1
収入-支出	2,411	2,260	▲ 151
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	2,411	2,260	▲ 151

▽ 説明

- ▼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、入居者数及び携帯所持者が増えたことにより収入が減少した。
▼指定管理業務支出は、予算よりも光熱費、燃料費が高価だったことにより、想定したよりも費用が増額となり計画より208千円の増が生じた。
▼このため収支差額は、計画より▲151千円の減となった。

昨年度より入居者に寄り添った施設行事などの企画や物価高騰の影響、建物の修繕や人事異動による職員給与の増加により支出が増えた。

A B C D
物価高騰や、施設の老朽化に伴う修繕費の増加等により、事業計画の達成が困難な状況は認められる。そのような状況でも入居者への行事を継続している点は評価できる。引き続き経費の節約に努め、入居者の生活の質を維持する取り組みを継続してほしい。

<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7年度は、入所(6名)、退所(9名)と退所者数が入所者数を上回り、年間平均入所者数は前年度の33.4名から31.5名に減少となりました。 運営面においては、昨年度からの地域連携強化の結果、町内会や予防センター等との各種イベントの継続の他、新たに近隣小中学生との世代交流も実施することが出来ました。その他、約5年ぶりに夫婦世帯の申し込みがあり、それまで空床だった2人部屋の入所がありました。 また、社会資源として施設の車椅子の無料貸出が定着し、広く市民の方に活用いただきました。 保健衛生面では、1年を通して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。	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継続し、在籍者数の確保や地域連携等施設の活動に繋げて行きたい。 築50年以上を経過した施設設備の老朽化対策及び2人部屋の有効活用について、引き続き札幌市との協議を進め、必要に応じた設備更新や修繕を実施することで、入居者及び地域のニーズに対応した環境整備を推進する。 年間を通じて季節や状況に応じた感染予防の周知・啓発を行うとともに、地域との交流機会を確保し、地域に開かれた施設運営を推進する。また、出来るだけ入居者一人ひとりのニーズや持てる力に着目した支援を心掛け、楽しみや生きがいを持ちながら充実した生活を送ることができるようサービスの提供に努める。

【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。 約5年ぶりとなる夫婦世帯の受け入れについては、日頃から丁寧に入居者対応を継続していた成果だと考えられる。新たに開始した近隣小中学生との交流や、車椅子の無料貸出が地域に定着した点も評価できる。感染症の発生を抑え込んだことも、職員らの対応の他、新規入居者へ実施している講義の結果と考えられる。 引き続き、自己評価を踏まえて適切な運営を進めてもらいたい。	年間平均入所者数の減少がみられるものの、夫婦世帯の受け入れなど個別の需要への対応がみられた。関係機関への広報活動や定着した車椅子貸出、新たに実施した世代間交流などを通し、地域の福祉需要に臨機応変に対応できる体制の維持に努めてほしい。