

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	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: 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 ・札幌市の公の施設であることを念頭に置き、市民の福祉の増進を図る。また、利用者の意思・人格を尊重し尊厳をもって、自立した生活を送ることが出来るよう、住・人的環境を整えと共に、社会資源の情報提供等を行い、自発的な行動が出来るよう、支援を行うことを基本方針としている。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ・正当な理由がない限り、すべての利用者に対し公正・中立に対応し平等利用の確保に努める。 ・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よう、徹底している。 ・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。 ▽ 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、職員共に節水、節電を意識し、	・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。利用者が思いを伝えやすい環境となっている。 ・条例の趣旨を尊重し入所検討委員会にて入居の判断を行った。公正・中立に対応を行った。 ・環境配慮意識のもと節電・節水を徹底した。	A B C D 実地調査における指導事項を除き、仕様書に沿った適切な管理運営がなされている。運営協議会には多数の利用者が出席しており、施設運営に対する関心の高さや、日頃から施設と利用者との間で適切なコミュニケーションが図られていることを感じ取ることができた。

地球温暖化対策及び環境配慮に努めた。

▽ 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)

・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。

・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。

・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。

・人材育成は研修を中心に行っている。内部研修は年間計画を経て毎月実施。外部研修は職種毎に必要な知識を得るため随時参加している。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

・毎月開催している利用者との懇話会において、利用者と情報共有を図っている。また、意見・要望を伺い業務の見直し、改善へと発展させている。

・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・非常通報装置保守点検・ボイラー保守点検について第三者委託。適切な業務遂行を確認した。

・突発的な修繕等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な業務遂行を確認した。

▽ 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
第1回	指定管理業務に係る実地調査
第2回	2025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、琴似二条3丁目町内会・会長、副会長、有識者 札幌市ご担当者、法人職員、琴寿園職員	

▽ 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、複数の人員を介して行われている。

・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。

・物品購入は、物品購入簿使用を徹底している。

▽ 要望・苦情対応

・苦情解決責任者、苦情受付担当者を配置し、施設内に苦情解決の仕組みを掲示し周知している。

・事務室前に「ご意見箱」を設置し、苦情・要望等を受け付けている。

・必要な人員配置を行い、業務を滞りなく進められるよう心がけ、役割をこなした。

・内部研修は全職員が担当を持ち、資料の作成を行い、伝達研修を行っている。良い学びの機会となっている。

・利用者が抱えている、諸課題への対応を職員で共有し、日々のミーティングやケース会議で検討した。

・委託業者との連絡を密にし、適正な業務実施を確認した。

・運営協議会には関係機関や町内会等、様々な方にご参加頂き、施設運営に関して理解を得られた。また、地域交流の機会にもなり、有意義であった。

・徹底した会計処理・チェックを行い適正に執行した。

・随時相談に応じ、入居者間の理解と施設ルールを守るよう支援することができた。

	▽ 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、アンケート等に対応している。 また、利用者及び各機関への対応に結び付けている。 ・定期的に居室を訪問し、要望や意見を伺ったり、避難経路の確保やコンセントプラグの点検を行っている。	・書類を整備し、協定書、仕様書に沿って適切な対応を行った。	
(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。	・法令・法人規則を遵守している。	A B C D 法令及び規則に則り適切に実施している。
(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を整備している。 ・損害賠償保険は仕様書要件を満たした保険に加入している。 ▽ 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) ・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・除雪等必要に応じて職員で行っている。 ・備品管理はその都度行っている。 ・園庭清掃等は協力して実施している。 ・冬季は転倒防止のため、まき砂等、安全確保している。 ▽ 防災 ・火災避難訓練は2回実施。日中、夜間の火災を想定して行った。また、地震を想定した防災訓練を実施。非常食の試食も行った。	・協定書・管理業務仕様書に基づき、執行した。 ・利用者も施設内の設備を大切にされルールを守って生活している。 ・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管理をした。 ・訓練を行うことで利用者の火災・防災への意識が高まっている。	A B C D 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。修繕については、適宜対応しており、適切に施設及び設備の維持管理に努めている。
(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」を実施。 「ふまねっと」「健康体操」に関しては、利用者実践と共に説明を交えて、ノウハウを学習する機会を設け、ご自身でも取り組める内容をお伝えした。 ▽ 行事、レクリエーションに関する情報収集及び提供業務 ・町内会や地域のイベントを掲示板やファイルによって情報提供を行った。 ・外部ボランティア、講師により「歌の会」「聖書研究会」を実施した。 ・自身の認知力が不安という利用者が増えたため、手作業を含むレクリエーションを実施。 ・定期的に脳トレ、塗り絵など掲示板で提供し脳の活性化を図った。	・ご利用者の介護予防に関する意識を高め、普段の生活から健康を意識した生活を送ることに繋がっている。 ・情報提供を行ったイベントに参加されている方や提供した行事に参加される方が多く、利用者の自主性が高くなっている。	A B C D 事業計画に基づき、適切に実施されている。利用者らに対し、健康の維持・増進だけではなく、知識を取得できる機会を提供している点について評価できる。

	▽ 地域交流に関する市民の自主活動及び交流の支援業務 ・町内会との関わりを持ち、良好な関係を築くため、相互に行事やイベントに参加し交流の機会を持った。 ・ボランティア活動で「タオル帽子」の作成を月1回実施。 作成後は、病氣治療により頭髪が抜けてしまった方のために活動をしているボランティア団体へ送付している。 ・琴似小学校の資源回収に協力している。 ▽ 利用者支援に関する相談業務 ・利用者同士の関係性や浴室やトイレの使用の仕方等に関する、相談が多く、都度対応している。 ・自炊型の施設であるが、相談業務も含めケアが必要な利用者が増加している。次の行き先に関しても、考えておく必要があることをお伝えしている。	・地域活動、ボランティア活動に参加することで社会との繋がりをもち、QOL向上に繋がっている。 ・日頃から、相談しやすい雰囲気作りを心がけており、必要がある際には、ご相談頂けている。																																				
(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table><tr><th colspan="2"></th><th>R6年度実績</th><th>R7年度計画</th><th>R7年度実績</th></tr><tr><td rowspan="3">単身部屋</td><td>件数(件)</td><td>14, 101</td><td>14, 716</td><td>13,939</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>14, 101</td><td>14, 716</td><td>13,939</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>92.2</td><td>96</td><td>90.8</td></tr><tr><td rowspan="3">二人部屋</td><td>件数(件)</td><td>560</td><td>730</td><td>465</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>1,120</td><td>1,460</td><td>930</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>38.35</td><td>50</td><td>31.8</td></tr></table> ▽ 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貰っている。 ・札幌きらく会主催チカホ施設紹介展に共に参加し、施設について知って頂き、利用の促進に繋がることを期待している。 ・関係機関(地域包括支援センター、希望者等)にパンフレットを配布している。			R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績	単身部屋	件数(件)	14, 101	14, 716	13,939	人数(人)	14, 101	14, 716	13,939	稼働率(%)	92.2	96	90.8	二人部屋	件数(件)	560	730	465	人数(人)	1,120	1,460	930	稼働率(%)	38.35	50	31.8	・2人部屋の空きが目立った。2人部屋の利用相談が少なかったことで、関係機関との連携、札幌きらく会主催のチカホ施設紹介展等に積極的に参加し、利用相談に結びつけた。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> 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。 外部のイベント参加や広告掲載を実施し、利用促進に繋げている取り組みは評価できる。	A	B	C	D
		R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績																																		
単身部屋	件数(件)	14, 101	14, 716	13,939																																		
	人数(人)	14, 101	14, 716	13,939																																		
	稼働率(%)	92.2	96	90.8																																		
二人部屋	件数(件)	560	730	465																																		
	人数(人)	1,120	1,460	930																																		
	稼働率(%)	38.35	50	31.8																																		
A	B	C	D																																			
(6)付随業務	▽ 広報業務 ・法人ホームページに当施設紹介ページがある。 ・ウェブアクセシビリティ評価表についてはホームページに掲載した。 ・札幌市老施協・軽費老人ホーム部会のホームページで施設の紹介をしている。 ・JR琴似駅のミニ時刻表に広告を載せ、駅を利用する方に施設を知ってもらうようにしている。 ▽ 引継ぎ業務 ・なし	・法人本部でホームページ更新に関して検討している。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> 仕様書に沿って、適切に業務を行っている。	A	B	C	D																															
A	B	C	D																																			

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。

・後期高齢者医療制度や介護保険制度等、利用者が適切に使えるよう
ご助言をしている。

・第三者委託業務等は
可能な限り、札幌市内
の業者に委託してい
る。

A B C D

仕様書に沿って適
切に業務を行って
いる。市内企業を
中心に利用してい
る点は評価でき
る。

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法

選択方式・一部記述式のアンケートを行った。(無記名式)
アンケート用紙を配布し、回収BOXにて用紙回収。
実施期間: 2026年1月16日～2026年1月20日

結果概要

アンケート用紙配布数40、回答数40、回収率100%

・総合的な満足度
とても満足32.5%、まあ満足47.5%、普通、17.5%
、少し不満0%、不満0%、無回答2.5%

・職員の接遇
とても満足62.5%、まあ満足17.5% 、普通15%
、少し不満2.5%、不満2.5%、無回答0%

利用者からの意見・要望とその
対応

・コンセントが少ない
→たこ足配線に留意したコンセントの使用法を提案した。

・トイレのマナーが悪い
→流れにくいものを流さない、汚れたらきれいにしよう利用者
の皆様に周知した。

・入浴時間が短い
→利用者の人数やシャワーの設置数、一度に入れる人数を考慮し
入浴時間を設定していることをお伝え。その後、意見はなかった。

・今後も利用者の生活
満足度が高くなるよう、
気持ちに寄り添った対
応を継続する。

A B C D

「総合的な満足
度」について、令
和6年度よりも良
好な結果となっ
ている。特に少し不
満・不満が0%に
なった点は評価で
きる。
「職員の接遇」に
ついて、令和6年
度と比較すると、
とても満足と回答
した利用者が10%
近く増加している
点は評価できる。
反面、不満と回答
した利用者が
2.5%となってい
る。入居者個々に
寄り添った丁寧
な対応を継続して
ほしい。

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	39,210	39,218	8
指定管理業務収入	39,210	39,218	8
指定管理費	36,540	36,854	314
利用料金	1,841	1,845	4
その他	829	519	▲ 310
自主事業収入	0	0	0
支出	37,273	38,061	788
指定管理業務支出	37,273	38,061	788
自主事業支出			0
収入-支出	1,937	1,157	▲ 780
利益還元			0
法人税等			0
純利益	1,937	1,157	▲ 780

・物価高騰に伴い、修
繕費や燃料費も高騰し
ており、支出が増える
状況にあるが、収支の
バランスを加味した適
正な予算の執行を心
がけた。

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。
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。

▽ 説明		
・指定管理費の収入は処遇改善費用の引き上げ、介護人材確保・職場環境改善事業開始に伴い計画より310千円増となった。		
・その他の収入は見込んでいた物価高騰対策補助金の対象とならず、計画より300千円減となった。		
・指定管理業務支出は修繕費、燃料費、業務委託費の増と複数の要因が重なり、計画より788千円増となった。		

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持	・一層の支出節約に努めていく。	適	不適
・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。			
▽ 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	・条例に沿い、関わりは一切排除している。	適	不適
・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。			

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
・介護予防や余暇活動として様々なレクリエーションや行事を提供した。多くの利用者に参加して頂き、生活の質の維持・向上に繋がったのではないかと考える。 ・施設、設備の点検を協定書、仕様書に基づいて行った。老朽化は進み、修繕が必要な箇所が増えている。利用者に快適に過ごして頂けるよう、日々の環境確認を継続し都度対応していく必要がある。	・地域社会との繋がりを持ち、指定管理者・社会福祉法人としての役割を果たしていく。 ・施設の老朽化が進んでいるが当施設のメリット、デメリットを理解していただいた上で、気持ちよく利用していただけるよう関係機関、地域との繋がりを持ち、丁寧な説明を行い、新規利用者の利用に繋げる。

【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。 施設の維持管理においては、細やかな修繕にも適宜対応しており、施設及び設備が良好な状態となるよう努めている点が評価できる。また、利用者アンケートにおける「総合的な満足度」は令和6年度を上回る良好な結果となっている。特に「少し不満」及び「不満」の回答割合が0%に改善されたことは、日々の丁寧な施設運営の成果として評価できる。 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。	利用者アンケートにおける「職員の接遇」について、令和6年度は0%であった「不満」の割合が、本年度は2.5%となっている。今後においても、利用者一人一人に寄り添い、よりきめ細やかで丁寧な対応の継続を期待する。