

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	札幌市拓寿園(軽費老人ホームB型)	所在地	札幌市北区屯田7条7丁目1-22
開設時期	昭和50年3月	延床面積	1,441.28㎡
目的	家庭環境、住宅環境等の理由により居宅において生活することが困難な老人を低額な料金で入居させ、日常生活上必要な便宜(食事提供を除く)を供与し、老人が健康で明るい生活が送れるようにすること。		
事業概要	入所者処遇		
主要施設	事務室、応接室、当直室、ポイラー室、浴室、脱衣室、洗濯室、集会室、娯楽室、物品庫、物置、便所、居間(1人部屋42室、2人部屋4室)		
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:入所者に対し適切なサービスを提供するためには、入所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、拓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:単独 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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>法人理念「共生 ともいき」に基づき、入居者個人の尊厳及び意思を尊重し、安心かつ安全な生活を営むことができるよう、身体的・精神的なサポートを実施して、入居者が地域社会の一員として自立できることを基本方針としている。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>老人ホーム条例に基づく利用申出に対しては、何人によらず拒まないことを基本方針としている。職員には性別、年齢、社会的身分等によって入居の可否判断をしないよう徹底している。また入居後においても、信条、宗教、身体的・精神的状況等の違いにより施設生活が制限されないよう職員は配慮している。</p>	<p>共生の精神に則り、入居者が安心して安全な生活ができるよう、差別することなく平等に処遇することができた。</p> <p>条例の趣旨を尊重し入居の判断を行っている。</p>	<table style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px; background-color: yellow;">B</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">C</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">D</td> </tr> </table> <p>仕様書に沿った適切な管理運営がなされている。また、職員間の情報共有を密にし、入所者処遇の向上につなげている点が評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

事業活動における環境への負荷の低減に心がけ、二酸化炭素の排出削減を事業活動のあらゆる場面で考慮している。具体的には、冬季にも夜間暖房を一時的に停止する、日中照明を間引きする等を実施している。

日頃から環境への配慮を心がけ入居者、職員ともに節電節約の意識を持って生活することができた。

▽ 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)

業務分担、連絡系統などについて再度確認した。職員の資質向上をめざし、内部研修(事故防止、感染症予防等)の実施。社会福祉法人会計等の研修はZOOMにより参加した。

内部、外部の研修を受けることにより、人材のスキルがアップしていると実感できる。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

緊急時、入居者の安全確保のため本部職員の応援体制を作っている。また、入居者の生活の質向上に向け、引き続き介護予防等を実施し自炊生活を維持できるよう取り組んでいる。

職員3人が職種を越えて連携することができている。

▽ 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)

施設の管理業務、清掃等を第三者に委託している。担当業務員の病欠の際には、交代要員を出させ、適正実施を確保した。

委託業者との連絡を密にし、業務の適正実施を確認した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

・全体懇談会

開催回	協議・報告内容
月1回	集会室への集いがないため、連絡事項や注意喚起についての文書を配布。
＜協議会メンバー＞ 入居者、拓寿園職員	

・運営協議会

例年3月に札幌市や地域の代表者等から施設の運営について意見を伺うため開催しているが、今年度も新型コロナ感染防止のため開催せず、書面により行った。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

公認会計士等による外部会計監査を実施している。法人本部による例月審査を行っている。会計責任者及び出納職員を置き、小口現金、預金の相互チェックを行い、引き続き不祥事防止を図っている。

厳正的確に管理することができた。

▽ 要望・苦情対応

法人規定に基づき苦情解決責任者及び苦情受付担当者を設置し、施設内掲示にて入居者に対し苦情解決の仕組みを周知している。常時「意見箱」を集会室に置き、苦情、要望の収集に努めている。(意見箱投書件数、4年度は4件)

随時、相談に応じ、入居者間の理解と親和を深めるよう援助することができた。

	<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) 入居者からの日々の細かな要望、意見等について、傾聴した職員が記録入力し、3名の職員が同一認識を持つようになっている。</p>	記録の入力漏れのないよう心掛け実施できた。																											
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<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> <p>労働基準法に基づく36協定(時間外労働・休日労働に関する協定)を締結した。職員が業務上負傷し、あるいは疾病にかかった際の療養補償、休業補償等を規定している。</p>	労働時間を管理することができた。	A	B	C	D																							
(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> <p>消防設備の点検を年2回実施し、入居者の安全を確保している。仕様書に適合した損害賠償保険(施設及び車両)に加入した。</p> <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> <p>保守点検、夜間管理などについて、仕様書及び委託契約条項に則り、適切に実施した。日常的に園内・園外の点検・整備を図った。通常清掃業務(週3回)。防虫防疫点検(年2回)。床ワックスがけ(年2回)。</p> <p>▽ 防災</p> <p>防災計画に則り、9月3日に火災訓練を実施予定だったが、新型コロナウイルス感染防止のため実施できなかった。非常用として、ポータブルトイレ及びトイレ用凝固シートを常備。 非常食について、入替えを行った。</p>	<p>防災啓発として「火の用心だより」を個別に配布した。</p> <p>保守点検などは法令厳守の上実施できた。</p> <p>安全面、危機管理面の対策については、職員の意識向上はもとより、入居者に対しても注意喚起を働きかけることができた。</p>	A	B	C	D																							
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 福祉施策に関する学習機会の提供業務</p> <p>「福祉制度講話会」を月1回開催していたが、集会を開けないため当面の間中止とした。</p> <p>▽ 福祉施策に関する情報収集及び提供業務</p> <p>法人内又は近隣の福祉施設の入居情報等を収集し、入居者の今後の参考として提供している。</p> <p>▽ 福祉施策に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>自主活動及び交流については感染予防のため中止とした。</p> <p>▽ 福祉施策に関する相談業務</p> <p>随時、個人相談、家族相談を行い、当園を退去した後の生活等についてアドバイスしている。</p>	介護保険等の個別のケースについて相談対応している。	A	B	C	D																							
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R3年度実績</th> <th>R4年度計画</th> <th>R4年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">個室</td> <td>件数(件)</td> <td>422</td> <td>504</td> <td>411</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>35.16</td> <td>42</td> <td>32.65</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>83.73</td> <td>100</td> <td>81.55</td> </tr> <tr> <td></td> <td>件数(件)</td> <td>48</td> <td>48</td> <td>36</td> </tr> </tbody> </table>			R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績	個室	件数(件)	422	504	411	人数(人)	35.16	42	32.65	稼働率(%)	83.73	100	81.55		件数(件)	48	48	36	左記の利用促進の取組みを行い、個室や夫婦室の問合せ、見学者を得ることができた。	A	B	C	D
		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績																									
個室	件数(件)	422	504	411																									
	人数(人)	35.16	42	32.65																									
	稼働率(%)	83.73	100	81.55																									
	件数(件)	48	48	36																									

	<table border="1"> <tr> <td>夫婦室</td> <td>人数(人)</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td></td> <td>稼働率(%)</td> <td>50</td> <td>50</td> <td>37.5</td> </tr> </table> <p>*件数(件)とは月ごとの利用者数の積算。 人数(人)とは月平均利用者数の値。</p> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>札幌市養護・軽費老人ホーム部会のホームページに空室情報を掲載した。屯田地区センターへパンフレット設置した。</p>	夫婦室	人数(人)	4	4	3		稼働率(%)	50	50	37.5		も稼働率向上に努めてほしい。						
夫婦室	人数(人)	4	4	3															
	稼働率(%)	50	50	37.5															
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>ウェブアクセシビリティの対応については、法人本部で次の改修時に合わせ対応する予定である。</p> <p>札幌市養護・軽費老人ホーム部会に当園職員がウェブサイト委員として参加した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>なし</p>	札幌市社会福祉協議会のホームページの更新等に貢献した。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>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。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。</p>	A	B	C	D												
A	B	C	D																
2 自主事業その他																			
▽ 自主事業	<p>なし</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>防虫防疫業務等の第三者委託は、市内企業に発注している。夜間・休日管理業務及び清掃業務をシルバー人材センターに委託した。</p>	第三者委託業務等は可能な限り市内企業に発注するよう心掛けた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>可能な限り市内企業へ発注するなど、地元企業への配慮が見られた。</p>	A	B	C	D												
A	B	C	D																
3 利用者の満足度																			
▽ 利用者アンケートの結果	<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>1月・2月、入居者への用紙配布により実施。 28名から回答、回収率90.3%。</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度は目標90%に対し結果75%だった。 ・接遇に関する満足度は目標90%に対し結果96%だった。 ・設備環境について、90%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・利用料について、93%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・職員対応について、96%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・入浴について、86%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・今の生活について、79%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・全体的に、75%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>【自由意見】トイレの手拭きペーパー、多く入れると取れなくなりペーパーを無駄にしてしまうので少なめに入れてほしいです。【対応】ペーパーホルダーへの補充の際は8割程度にできるように職員間で周知を行い、ホルダーに目印を付けて対応した。</td> </tr> </table>	実施方法	1月・2月、入居者への用紙配布により実施。 28名から回答、回収率90.3%。	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度は目標90%に対し結果75%だった。 ・接遇に関する満足度は目標90%に対し結果96%だった。 ・設備環境について、90%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・利用料について、93%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・職員対応について、96%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・入浴について、86%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・今の生活について、79%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・全体的に、75%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 	利用者からの意見・要望とその対応	【自由意見】トイレの手拭きペーパー、多く入れると取れなくなりペーパーを無駄にしてしまうので少なめに入れてほしいです。【対応】ペーパーホルダーへの補充の際は8割程度にできるように職員間で周知を行い、ホルダーに目印を付けて対応した。	今後も入居者の健康維持増進(身体的、精神的)をサポートしていく。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>総合満足度が要求水準の90%を達成することができなかった。総合満足度の向上に努めてほしい。接遇に対する満足度は要求水準に達しており、昨年に比べ向上した点については評価できる。</p>	A	B	C	D						
実施方法	1月・2月、入居者への用紙配布により実施。 28名から回答、回収率90.3%。																		
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・総合満足度は目標90%に対し結果75%だった。 ・接遇に関する満足度は目標90%に対し結果96%だった。 ・設備環境について、90%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・利用料について、93%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・職員対応について、96%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・入浴について、86%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・今の生活について、79%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・全体的に、75%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 																		
利用者からの意見・要望とその対応	【自由意見】トイレの手拭きペーパー、多く入れると取れなくなりペーパーを無駄にしてしまうので少なめに入れてほしいです。【対応】ペーパーホルダーへの補充の際は8割程度にできるように職員間で周知を行い、ホルダーに目印を付けて対応した。																		
A	B	C	D																
4 収支状況																			
▽ 収支	<table border="1"> <tr> <td colspan="4" style="text-align: right;">(千円)</td> </tr> <tr> <td>項目</td> <td>R4年度計画</td> <td>R4年度決算</td> <td>差(決算-計画)</td> </tr> <tr> <td>収入</td> <td>34,924</td> <td>35,524</td> <td>600</td> </tr> </table>	(千円)				項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)	収入	34,924	35,524	600	収支決算については、適正に執行した。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>計画的な予算執行がなされている。</p>	A	B	C	D
(千円)																			
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)																
収入	34,924	35,524	600																
A	B	C	D																

指定管理業務収入	34,924	35,524	600
指定管理費	34,919	35,519	600
利用料金	0	0	0
その他	5	5	0
自主事業収入	0	0	0
支出	34,617	34,550	▲ 67
指定管理業務支出	34,617	34,550	▲ 67
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	307	974	667
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	307	974	667

▽ 説明

収入について、「指定管理費」は、協定に基づき執行されている。令和4年度の光熱費高騰による増額分600千円が追加されている。収入の「その他の収入」については、広報さっぽろ配布謝礼金である。「自主事業」は行っていない。支出については、光熱費(電気・ガス・水道・灯油)の使用量は減少したが昨年より単価高騰のため増額となった。全体としては収支差974千円となった。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持		適	不適
当法人は7つの老人施設、1つの病院、2つの地域包括支援センター、1つの保育園を運営しており、経営能力は安定的である。			
▽ 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		適	不適
それぞれの条例の規定に則り、適切に対応している。情報公開請求は今年度も無かった。			

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
自炊型施設である当園での生活を安心安全に送れるよう環境整備に積極的に取り組んでいる。 入居者の体調管理に重点を置き、毎日の検温や体調確認などを行い、早期の対応に取り組んでいる。 新型コロナの感染防止のため、入居者が集まる行事・事業を中止しているが、国や市の動向を注視し適切に対応している。	新型コロナの感染状況を見極めながら、入所者が感染しないよう慎重に事業再開に向け対応したい。 地域の一員として一層認知されるよう町内会や地域の福祉団体、学校等との交流を深めていきたい。 個室、2人部屋に空きが発生しているため、周辺地域等に対するPRに努めたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
入所者確保のため、PR活動等を行うことで個室を高稼働率で維持していることは評価できる。夫婦部屋については昨年度の実績に比べ、稼働しているものの、計画よ	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、早急に公開するよう必要がある。利用者アンケートによる総合満足度が

りも下回っているため、引き続き入所者確保に努めてい
ただきたい。

低下しているため、向上に向けて、環境の見直しを図る
必要がある。