

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、ボイラー室、浴室、脱衣室、洗濯室、集会室、娛樂室、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 法人理念「共生 ともしき」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。 ▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 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配慮している。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進	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。 条例の趣旨を尊重し入居の判断を行っている。	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。

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。

▽ 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。法人研修はZOOMにより参加した。

▽ 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。

▽ 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。

▽ 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	3月に札幌市の担当者や地域の代表者等から施設の運営について意見、施設の地域参加についての意見を伺い、入居者からは今年度新規で入所された方と、10年以上入居の方2名に参加頂き、ご意見を頂く。
<協議会メンバー> 入居者、拓寿園職員、町内会長、他団体施設職員	

▽ 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。

▽ 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1件 職員の戸別訪問について(コロナ時の体調確認が続いていたことによる 解決済み ・電話苦情1件 個人情報漏洩 法人の第三者苦情解決委員会に提出 解決済み)

▽ 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。

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。

職員3人が職種を越えて連携することができている。

委託業者との連絡を密にし、業務の適正実施を確認した。

コロナ明けでの動きがなかなかできていないが、生活そのものに対しての不満は聞かれず、地域に対してのアプローチを考えていきたい。

厳正的確に管理することができた。

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。

記録の入力漏れ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	▽ 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。	労働時間を管理することができた。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> 法令及び規則に則り適切に実施している。	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) 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。 ▽ 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) 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)。共用部照明器具清掃(年4回)。 ▽ 防災 防災計画に則り、火災訓練を夜間想定で9月に実施。3月にも避難訓練及び防災訓練を実施した。また、9月に「生活学」として、防災について、消防署の方に来て頂き講話を頂く。非常時用として、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、飲料について、1日3食3日分を用意し、入替えを行った。	防災啓発として「火の用心だより」を掲示した。 保守点検などは法令厳守の上実施できた。 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。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> 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。	A	B	C	D																															
A	B	C	D																																			
(4) 事業の計画・実施業務	▽ 福祉施策に関する学習機会の提供業務 「生活学」の一コマで「介護保険制度」について、説明・解説を行った。 ▽ 福祉施策に関する情報収集及び提供業務 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。 ▽ 福祉施策に関する市民の自主活動及び交流の支援業務 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。買い物支援については、継続して実施。個別ではあるが地区センターの活動を再開している。 ▽ 福祉施策に関する相談業務 随時、個人相談を行い、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。	常時、介護保険等の個別のケースについて相談対応している。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> 事業計画に基づき、適切に実施されている。介護保険制度など、利用者の関心が高いテーマについて、知識を深める機会を積極的に提供している点は評価できる。	A	B	C	D																															
A	B	C	D																																			
(5) 施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table><tr><td colspan="2"></td><td>R6年度実績</td><td>R7年度計画</td><td>R7年度実績</td></tr><tr><td rowspan="3">個室</td><td>件数(件)</td><td>363</td><td>432</td><td>384</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>30.25</td><td>36</td><td>32</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>72.02</td><td>85.71</td><td>76.0</td></tr><tr><td rowspan="3">夫婦室</td><td>件数(件)</td><td>0</td><td>48</td><td>0</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>0</td><td>4</td><td>0</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>0</td><td>50</td><td>0</td></tr></table> *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。			R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績	個室	件数(件)	363	432	384	人数(人)	30.25	36	32	稼働率(%)	72.02	85.71	76.0	夫婦室	件数(件)	0	48	0	人数(人)	0	4	0	稼働率(%)	0	50	0	左記の利用促進の取組みを行い、個室の間合せ、見学者を得ることができた。しかし、夫婦室の間い合わせは今年度は無し。	<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。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。	A	B	C	D
		R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績																																		
個室	件数(件)	363	432	384																																		
	人数(人)	30.25	36	32																																		
	稼働率(%)	72.02	85.71	76.0																																		
夫婦室	件数(件)	0	48	0																																		
	人数(人)	0	4	0																																		
	稼働率(%)	0	50	0																																		
A	B	C	D																																			

	▽ 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 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。見学時に利用料要件の確認と、面談を行い、希望があればすぐに入居が進められるように対応した。																																																						
(6)付随業務	▽ 広報業務 法人HP上に準拠適合レベルのwebアクセシビリティ方針を策定掲載している。 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。 ▽ 引継ぎ業務 なし	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><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">仕様書に沿って、適切に業務を行っている。</td></tr></table>	A	B	C	D	仕様書に沿って、適切に業務を行っている。																																															
A	B	C	D																																																				
仕様書に沿って、適切に業務を行っている。																																																							
2 自主事業その他																																																							
▽ 自主事業 公衆電話 携帯電話の利用により公衆電話の利用実績なし ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 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。		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><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">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。</td></tr></table>	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。																																															
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。																																																							
3 利用者の満足度																																																							
▽ 利用者アンケートの結果 <table><tr><td>実施方法</td><td>2月、入居者への用紙配布により実施。 31名から回答、回収率100%。</td></tr><tr><td>結果概要</td><td>総合満足度は81%、接遇93%、設備93%、利用料97%、職員対応94%、入浴81%、今の生活74%と、70%から90後半と満足度についてはバラつきがあります。</td></tr><tr><td>利用者からの意見・要望とその対応</td><td>・入浴に関する要望 時間延長、シャワー日の変更、入浴メンバーの交代等、希望通りにすると、遅く入る人、人間関係で難しい調整となること、シャワーは利用者が少ない(いない日も多々)で希望通りには出来ない。その他クラブ活動に料理実習(設備の関係で無理)、門限の延長(防犯上、宿直者の勤務上難しい)</td></tr></table>		実施方法	2月、入居者への用紙配布により実施。 31名から回答、回収率100%。	結果概要	総合満足度は81%、接遇93%、設備93%、利用料97%、職員対応94%、入浴81%、今の生活74%と、70%から90後半と満足度についてはバラつきがあります。	利用者からの意見・要望とその対応	・入浴に関する要望 時間延長、シャワー日の変更、入浴メンバーの交代等、希望通りにすると、遅く入る人、人間関係で難しい調整となること、シャワーは利用者が少ない(いない日も多々)で希望通りには出来ない。その他クラブ活動に料理実習(設備の関係で無理)、門限の延長(防犯上、宿直者の勤務上難しい)	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><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">令和6年度と比較して総合満足度が約20%低下しており、目標である90%も下回っている。利用者ニーズを汲み取り、より一層のサービス向上に努めて欲しい。</td></tr></table>	A	B	C	D	令和6年度と比較して総合満足度が約20%低下しており、目標である90%も下回っている。利用者ニーズを汲み取り、より一層のサービス向上に努めて欲しい。																																									
実施方法	2月、入居者への用紙配布により実施。 31名から回答、回収率100%。																																																						
結果概要	総合満足度は81%、接遇93%、設備93%、利用料97%、職員対応94%、入浴81%、今の生活74%と、70%から90後半と満足度についてはバラつきがあります。																																																						
利用者からの意見・要望とその対応	・入浴に関する要望 時間延長、シャワー日の変更、入浴メンバーの交代等、希望通りにすると、遅く入る人、人間関係で難しい調整となること、シャワーは利用者が少ない(いない日も多々)で希望通りには出来ない。その他クラブ活動に料理実習(設備の関係で無理)、門限の延長(防犯上、宿直者の勤務上難しい)																																																						
A	B	C	D																																																				
令和6年度と比較して総合満足度が約20%低下しており、目標である90%も下回っている。利用者ニーズを汲み取り、より一層のサービス向上に努めて欲しい。																																																							
4 収支状況																																																							
▽ 収支 (千円) <table><tr><th>項目</th><th>R7年度計画</th><th>R7年度決算</th><th>差(決算-計画)</th></tr><tr><td>収入</td><td>37,570,010</td><td>37,784,500</td><td>214,490</td></tr><tr><td>指定管理業務収入</td><td>37,570,010</td><td>37,784,500</td><td>214,490</td></tr><tr><td>指定管理費</td><td>37,570,000</td><td>37,774,000</td><td>204,000</td></tr><tr><td>利用料金</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>その他</td><td>10</td><td>10,500</td><td>10,490</td></tr><tr><td>自主事業収入</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>支出</td><td>36,847,971</td><td>35,749,858</td><td>▲ 1,098,113</td></tr><tr><td>指定管理業務支出</td><td>36,847,971</td><td>35,749,858</td><td>▲ 1,098,113</td></tr><tr><td>自主事業支出</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>収入-支出</td><td>722,039</td><td>2,034,642</td><td>1,312,603</td></tr></table>		項目	R7年度計画	R7年度決算	差(決算-計画)	収入	37,570,010	37,784,500	214,490	指定管理業務収入	37,570,010	37,784,500	214,490	指定管理費	37,570,000	37,774,000	204,000	利用料金	0	0	0	その他	10	10,500	10,490	自主事業収入	0	0	0	支出	36,847,971	35,749,858	▲ 1,098,113	指定管理業務支出	36,847,971	35,749,858	▲ 1,098,113	自主事業支出	0	0	0	収入-支出	722,039	2,034,642	1,312,603	収支決算については、適正に執行した。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">計画的な予算執行がなされている。</td></tr></table>	A	B	C	D	計画的な予算執行がなされている。			
項目	R7年度計画	R7年度決算	差(決算-計画)																																																				
収入	37,570,010	37,784,500	214,490																																																				
指定管理業務収入	37,570,010	37,784,500	214,490																																																				
指定管理費	37,570,000	37,774,000	204,000																																																				
利用料金	0	0	0																																																				
その他	10	10,500	10,490																																																				
自主事業収入	0	0	0																																																				
支出	36,847,971	35,749,858	▲ 1,098,113																																																				
指定管理業務支出	36,847,971	35,749,858	▲ 1,098,113																																																				
自主事業支出	0	0	0																																																				
収入-支出	722,039	2,034,642	1,312,603																																																				
A	B	C	D																																																				
計画的な予算執行がなされている。																																																							

利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	722,039	2,034,642	1,312,603
▽ 説明			

<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。		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 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。		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
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。 入居者の体調管理は、コロナの収束に伴い、元の安否確認となっている。しかし、日頃の様子観察により、体調管理には気を配っている。 福社会館にて「介護予防教室」「ふまねっと運動」を実施している。設備として、配管の水漏れが数件発生し、緊急修繕を行っている。運営協議会を通じて町内会や地域活動の参加について協議を行った。	体力維持や栄養バランスに気を付けて生活を送っていただけるよう情報提供など支援していきたい。 コロナで一旦分断されてしまった地域の一員として認知については、地元の町内会への加入を目指す。 個室、2人部屋に空きが発生しているため、近隣地域の機関紙への広告掲載や包括支援センターなどに対するPRに努めたい。 建物及び設備の老朽化に伴う補修について、入居者の生活に影響が無いよう実施していきたい。

【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。 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ついて、各項目における満足度は、令和6年度と比較しても大きな差は見られず、一定の水準が維持されていることが確認できた。しかし、「総合満足度」が約20%低下していたため、利用者一人ひとりに寄り添い、細かなニーズや要望を汲み取るなど、より一層のサービスの質の向上に努めるよう求める。