

## 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	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 m <sup>2</sup>
目的	低額料金で家庭環境・住宅事情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が入所し、食事の提供等日常生活に必要な便宜を提供し、老人が健康で明るい生活を送れるようにする。		
事業概要	入居者の処遇		
主要施設	事務室、医務室、静養室、電気室、食堂、厨房、ホール、娯楽室、居室(1人部屋38室、2人部屋6室)、介護室、倉庫、脱衣室、浴室、洗濯室、洗面所、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	平成26年4月1日～平成30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、菊寿園の管理運営に重大な支障をもたらす恐れがある為、非公募になっている。		
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施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

## II 平成28年度管理業務等の検証7

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一人一人のニーズと人格を尊重する。改正される介護保険制度等、時代の動向を注視し、また、個人尊重の立場からも入居者が安心して自立して快適な生活が送れる場として、質の高いサービスの提供に努める。	入居者が安心して生活を送れるよう積極的にとりくんでいる。	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。入所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。
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 入居者に対し平等なサービスを行い、楽しく安心・安全に自立した生活を送って頂けるよう努めた。また、体調不良の方に対しては、入浴の見守りや洗濯の一部介助等の支援をさせていただき、自立した生活が送れるよう努めた。支援の多い方には、外部介護サービスを活用していただきながら、生活をしていただいている。	入居者からの希望要望に対して公平に対応、回答している。 外部介護サービスの利用については、場合によってはご家族様と担当ケアマネジャーに協力をいただきながら本人に利用をすすめている。	

<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>施設内の不要な電気は、こまめに消灯する等節電に務め、又ゴミの分別を徹底し、段ボール・古新聞等については、可能な限りリサイクルしている。又、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。給食の提供に際し、極力廃棄食や材料が生じ無いよう徹底を図っている。</p>	<p>施設として、廊下等の電気の節電等に取り組んでいるが、入居者の電気料金も以前より低くなっている事から、入居者自身も電気などの節約に努めている様子が伺える。</p>										
<p>▽ 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)</p>											
<p>施設として、業務の管理運営や職員の人事管理等を諸規定に基づき、適正に行うため、指揮命令者である統括管理責任者を配置する。職員の配置については、運営基準のとおり実施する。</p>	<p>適切・適正に行っている。</p>										
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>外部研修参加において、研修の復命や他の施設との交流等で得た知識や情報を施設での内部研修で報告させ情報の共有を務め、入居者のニーズに対応する施設サービス向上や社会福祉の制度の改正に対応できる管理水準の維持向上に取り組む。又各関連業務について見直し改善に努める。</p>	<p>衛生管理委員会・事故防止委員会を随時実施し、入居者の安全性を維持向上させていくため、常に情報の共有を図ると共に、関連業務について見直し改善に努めた。マニュアルも随時見直し、作成を行っている。</p>										
<p>▽ 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)</p>											
<p>1. 夜間管理業務～夜間・休日に入居者が安心して生活ができるサービスの提供が可能な企業の中から、法人の規定に基づく適切な契約方法により、業務委託を行っている。</p> <p>2. 掃除業務～日常清掃業務のほか、窓ガラス、網戸清掃、ワックス掛け、消毒等について、法人に基づく適切な契約方法により、専門企業へ業務委託を行う。</p> <p>3. 給食委託業務～入居者が安心した、給食サービスの提供が可能な企業の中から法人の規定に基づく適切な契約方法により専門企業へ業務委託を行う。</p>	<p>第三者業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認に努めた。</p>										
<p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p>											
<p>▽ 運営協議会の開催状況は下表のとおり</p> <table border="1" data-bbox="383 1523 981 1780"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>菊寿園の施設概要、町内会を含めた交流をしていく事等を検討。</td> </tr> <tr> <td>H29.3.17</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">&lt;協議会メンバー&gt;</td> </tr> <tr> <td colspan="2">町内会長・町内会・札幌市施設指導係・菊寿園</td> </tr> </tbody> </table>	開催回	協議・報告内容	第1回	菊寿園の施設概要、町内会を含めた交流をしていく事等を検討。	H29.3.17		<協議会メンバー>		町内会長・町内会・札幌市施設指導係・菊寿園		<p>地域の方を対象に介護予防教室を開催し、その後、当施設の見学会を実施した。夏祭りでは公団の方や町内会も参加して頂き、地域交流を深めることが出来た。</p>
開催回	協議・報告内容										
第1回	菊寿園の施設概要、町内会を含めた交流をしていく事等を検討。										
H29.3.17											
<協議会メンバー>											
町内会長・町内会・札幌市施設指導係・菊寿園											
<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施しており、税理士による外部監査を導入している。</p>	<p>現金取り扱いについては、資金管理等適正に処理している。</p>										

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>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。又、入居者対象アンケートを実施し要望等伺いサービスの改善に努めている。</p> <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)</p> <p>個別に動静記録を保管、各セクションにて日誌記録あり。入居者の誕生日にカンファレンスを行い。入居者の情報を共有。各セクションからの意見をもとにアセスメントシートを作成している。</p>	<p>可能な限り対応検討に努めた。</p> <p>行事、食事面満足して頂けるよう努めた。</p>	
<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>労働基準に基づき、職員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、職員が業務上負傷し、又疾病にかかった時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。</p> <p>24協定は職員に周知している。</p> <p>36協定は労働基準監督署に提出している。</p> <p>当法人でも、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、長時間の労働時間の抑制や、年次有給休暇、夏季休暇、年末年始の休暇等を積極的に取得して頂くことに加え、男性も育児休業を取りやすく職場環境や職員のメンタルヘルス対応策等にも積極的に取り組んでいる。</p>	<p>適切・適正に行っている。</p> <p>36協定は年1回労働基準監督署に提出している。</p>	<p>A B C D</p> <p>法令を遵守しており、適切な雇用環境が整えられている。</p>
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<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>利用者の安全確保については、朝・夕のミーティング等を通して常に確認を行っている。</p> <p>損害賠償保険は仕様に適合したものに加入した。</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>○電気点検業務(北海道電気保安協会)隔月の定期点検、停電させての年1回の点検。○ボイラー点検業務(東テク北海道)年1回の清掃を含め年4回の保守点検。○自動ドア補修管理(フレックス)年3回の定期点検。○エレベーター保守管理(東芝エレベーター)月1回点検。○消防設備点検(北海道消防機材)機材、総合点検各年2回と避難訓練時の立会。○害虫駆除(日本衛生)。○清掃業務(北海道ビルメンテナンス)週5回の日常清掃、年2回の床ワックス掛け・年2回の網戸入れ、外し窓ガラス磨き。</p> <p>▽ 防災</p> <p>年3回(4月・6月・10月)避難訓練(昼間・夜間・公団・菊寿園)を実施。白石警察署より(1月)防犯における講話を実施した。又入居者全員にヘルメットを配布、居室に置いて頂き避難訓練・地震の時にも使用して頂いている。</p>	<p>ミーティング等を通して利用者の安全確保に努めた</p> <p>法定以上の手厚い点検を実施している。入居者の安全を第一に建物設備の維持点検に努めた。</p> <p>避難訓練は非常にスムーズに実施できている。ただADL低下に伴い杖・歩行器の方も増加している為、非常時には階段を降りてもらえるか不安がある。</p>	<p>A B C D</p> <p>仕様書に沿った施設の維持管理がなされている。また、法定以上の点検実施により利用者の安全確保に配慮できている。</p>

(4)事業の計画・実施業務	<p>入居者が生き生きと明るく自立した生活が営めるよう本人の誕生日には、ケアプランの見直し等を行い、個々に合ったサービスの提供を行っている。又、変化があった時には即座に対応するよう努めている。</p> <p>行事に関しては、入居者からの要望も組み入れながら企画・検討し、年度末に実施しているアンケートや秋に開催しているグループ懇談会を通して、入居者から意見を聞き、出来る限り希望取り入れるような企画を立案、実行している。</p>	<p>朝のミーティングを通して職員間の情報共有を密に行うことで入居者の都度の身体状況精神状況に応じた対応を図る事が出来た。又家族への情報提供により連携して状況に応じたサービスを提供する事が出来た。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>家族との連携、入所者アンケートなどをとおして入居者個々のニーズに応じたサービスを提供している点が評価できる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>家族との連携、入所者アンケートなどをとおして入居者個々のニーズに応じたサービスを提供している点が評価できる。</p>																																		
A	B	C	D																																							
<p>家族との連携、入所者アンケートなどをとおして入居者個々のニーズに応じたサービスを提供している点が評価できる。</p>																																										
(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>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">1人部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>375</td> <td>456</td> <td>438</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>31.25</td> <td>38</td> <td>36.50</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>82</td> <td>100</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">二人部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>0</td> <td>72</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>0</td> <td>12</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>0</td> <td>100</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し0件、減免63件、還付1件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>見学者等の積極的な受入を行い、まちづくりセンター等入所パンフレット配布して入所に繋げている。又、施設のPRを兼ねて、地域担当の予防センターを共催で地域の高齢者向けの交流行事を行った。</p>			H27実績	H28計画	H28実績	1人部屋	件数(件)	375	456	438	人数(人)	31.25	38	36.50	稼働率(%)	82	100	96	二人部屋	件数(件)	0	72	0	人数(人)	0	12	0	稼働率(%)	0	100	0	<p>入居の問い合わせや見学希望等が増えたが、保証人の問題や荷物が片付けられない等の理由から即時入所に繋がってはいない。入所希望者の状況に応じた柔軟な対応を検討しながら今後の入所に繋げていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>熱心に新規入所者募集をしており空室は減ってきている。引き続き、二人部屋についても入所者獲得に向けた努力を期待したい。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>熱心に新規入所者募集をしており空室は減ってきている。引き続き、二人部屋についても入所者獲得に向けた努力を期待したい。</p>			
		H27実績	H28計画	H28実績																																						
1人部屋	件数(件)	375	456	438																																						
	人数(人)	31.25	38	36.50																																						
	稼働率(%)	82	100	96																																						
二人部屋	件数(件)	0	72	0																																						
	人数(人)	0	12	0																																						
	稼働率(%)	0	100	0																																						
A	B	C	D																																							
<p>熱心に新規入所者募集をしており空室は減ってきている。引き続き、二人部屋についても入所者獲得に向けた努力を期待したい。</p>																																										
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>法人のホームページへの掲載の他、耐震工事も終わり、まちづくりセンター・町内会等に菊寿園入居パンフレット配布及び地域包括支援センターや居宅介護支援事業所へ積極的に情報提供を行った。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>なし</p>	<p>パンフレット配布並びに居宅への情報提供に伴い入居申込の問い合わせが増えた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>適切に広報活動を行っている。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>適切に広報活動を行っている。</p>																																		
A	B	C	D																																							
<p>適切に広報活動を行っている。</p>																																										
<p>2 自主事業その他</p>																																										
<p>▽ 自主事業</p> <p>自動販売機</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>物品の購入、修繕工事については、出来るだけ地元業者を優先して活用している。中学校職場体験・児童会館の交流学习等の受け入れを積極的に行っている。</p>		<p>低料金で利用者に提供している。</p> <p>地区会館主催のふれあい交流会に参加した。隣接の乳児園とも交流会を行なった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>利用者の利便性向上のための事業を適切に実施している。また、地域との交流が積極的になされている。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>利用者の利便性向上のための事業を適切に実施している。また、地域との交流が積極的になされている。</p>																																		
A	B	C	D																																							
<p>利用者の利便性向上のための事業を適切に実施している。また、地域との交流が積極的になされている。</p>																																										

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	3月初～3月末 入居者38名を対象に実施。 36名回収
結果概要	回収率95%・総合満足度、89%・接遇に関する満足度95%と回答、行事・食事・サービス提供においては概ね満足頂いている。
利用者からの意見・要望とその対応	施設整備について改善希望がある。洗面所・トイレ・洗濯機と共同利用のものが多く、その使い方一つにも入居者同士の価値観のズレにより、小さなトラブルになっていることはある。そのため1人1人が少しずつ不満に思っていることがあった。懇談会を通して、入居者に共同生活について考えて頂くようにした。

施設整備については可能な限り希望に添えるよう努める。行事に関しては、参加人数が少なくなっており、定例行事からクラブ活動への移行や身体状況に応じて選択制の導入等検討し臨機応変に対応していきたい。

A	B	C	D
特に接遇に関する満足度が高く、施設職員の努力が窺える。また、アンケートの回収率が前年の61%から大きく改善している。			

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H28計画	H28決算	差
収入	84,277	81,286	▲ 2,991
指定管理業務収入	84,227	81,221	▲ 3,006
指定管理費	83,847	80,741	▲ 3,106
利用料金	0	0	0
その他	380	480	100
自主事業収入		65	15
支出	84,177	91,418	7,241
指定管理業務支出	84,177	91,418	7,241
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	100	▲ 10,132	▲ 10,232
利益還元			0
法人税等			0
純利益	100	▲ 10,132	▲ 10,232

収入においては計画より入所者数減で減収となった。支出については、特に人件費が高み支出増となった。

A	B	C	D
想定の内なかった修繕費、施設長の交代や職員の産休などによる人件費の増から赤字となったが一時的なものである。			

▽ 説明

指定管理費計画では、83,847千円の予算を組みましたが、収入の決算額が2,941千円減となったのは、当初計画より、新規入居者を獲得出来なかった事による。その他の収入とは入居者の電気料金他諸々の収入であり、当初の計画より100千円の増となった。指定管理業務支出は、人件費が大幅に増となったため、7,241千円の増となった。その結果平成28年度の収支差額は、10,232千円の減となった。自主事業支出は自動販売機電気料収入当初の計画より、15千円の増となった。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

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

適 不適

各条例に適切な対応した。情報公開請求等なかった。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。		
--	--	--

### 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
耐震化工事も無事完了し入居者においても通常の生活に戻った。4月～9月は申込者は多かったが、なかなか新規入所者獲得に繋がらず、35名～36名の状態が続いたが、10月以降は単身部屋満床(38名)となり、3月末までこの状況を維持することが出来た。今後の課題としてはいかにして二人部屋を埋めるかを考慮しなければならない。処遇においては、入居者個々の状態に応じた生活支援を行い、入居者のニーズに併せた行事の企画や家族との連携を密に行うことで、安心して楽しみのある生活をして頂けるよう心掛けた。	入所者に活気のある施設生活を送っていただき、現状確保のため、速やかな新規入所の受け入れはもとより、可能な限り住み慣れた施設で継続して生活出来るよう、入所者の状態変化に応じた生活支援の実現を図る。又、二人部屋の入所対策として町内会やまちづくりセンターと連携を強化し、入所者と近隣住民との交流を積極的に図ることで、入所者の社会参加の機会の確保と、社会資源としての地域における施設の理解を深め、開かれた施設づくりに努めたい。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
新規入所者を積極的に獲得し、10月以降単身部屋満室の状況が続いたことから施設の努力が窺える。引き続き、関係各機関との連携強化を深め、二人部屋についても入所者獲得に向けPRIに努められたい。 また、継続して入所者ニーズの把握に努め、入所者の生活の質の向上についても心掛けられたい。	