

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に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	入居者の処遇		
主要施設	居室(1人部屋38室、2人部屋6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		
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 平成29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>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ための基本方針を策定している。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>入居者に対し平等にサービスを提供し、それぞれが自立して安全・安心に生活ができるよう取り組んだ。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行った。また、支援がさらに必要なときは、外部介護サービスの活用を提案するなどして自立生活の維持を図った。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p>	<p>入居者が安心して生活できるよう積極的に取り組んだ。</p> <p>入居者からの要望等に対しては公平かつ平等に対応している。外部介護サービスの利用は、ご家族様等との相互理解のもと行ってきた。</p>	<p>A B C D</p> <p>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。</p>

<p>▼電気は、こまめに消灯するなど節電に努めた。</p> <p>▼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した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼給食の提供は、極力廃棄食が生じないよう徹底を図った。</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>▼統括責任者は前年度より変更なかった。</p> <p>▼業務分担、職員配置は運営基準に基づいて実施した。</p> <p>▼研修は当初計画のとおり実施した。また外部機関の研修等にも参加した。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>外部研修で得た知識や情報は施設内で報告し合っ情報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>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く適切な契約方法により専門事業者へ委託され、各業務とも仕様書に基づき適正に業務遂行がなされた。</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="384 1193 979 1442"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回 3月16日</td> <td>・アンケート集計結果について ・翌年度事業計画について</td> </tr> </tbody> </table> <p><協議会メンバー> 菊水5条1丁目町内会会長、菊水地区民生委協議会、菊寿園入居者代表、札幌市介護保険課施設指導係</p> <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。</p> <p>▼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。</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。</p> <p>▼入居者対象アンケートを実施し、要望等を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>	開催回	協議・報告内容	第1回 3月16日	・アンケート集計結果について ・翌年度事業計画について	<p>施設としての廊下の節電等には、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。</p> <p>仕様書要求を満たし、適正に行われた。</p> <p>衛生管理委員会、事故防止委員会等を随時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。</p> <p>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ができた。</p> <p>アンケート調査を生かした事業を企画・検討するなど管理水準の維持向上に向けた協議を行った。</p> <p>資金管理及び現金の取扱いについては、適正に処理されている。</p> <p>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。</p>
開催回	協議・報告内容				
第1回 3月16日	・アンケート集計結果について ・翌年度事業計画について				

	<p>▼個別に動静記録を保管、各セクションで日誌記録を作成し、毎日の職員ミーティングで情報を共有している。</p> <p>▼アンケート結果は、ホールに掲示した。</p> <p>▼毎月の全体懇談会等で出された要望・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。</p>	<p>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、また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。</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。</p>	<p>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>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を遵守しており、適切な雇用環境が整えられている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守しており、適切な雇用環境が整えられている。			
A	B	C	D								
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>(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、ボイラー保守管理、自動ドア保守、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。いずれも適切に実施し、仕様書の水準を達成した。</p> <p>▼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、利用者と施設等の安全性を確保した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼防災マニュアルを策定し、施設内周知している。</p> <p>▼年3回(4月・6月・10月)消防避難訓練(昼間・夜間想定、菊寿園単独と公団・乳児保育園合同など)を実施した。</p> <p>▼施設内で防災ビデオの上映会を実施した(1月)。</p> <p>▼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。</p>	<p>ミーティング等とおして利用者の安全確保に努めた。</p> <p>保守点検には万全を期している。入居者の安全を第一に建物設備の維持管理に努めている。</p> <p>避難訓練は、円滑にできている。入居者の防災意識は高いが、高齢化により階段の利用に不安のある方が増加傾向。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">仕様書に沿った施設の維持管理がなされている。また、入居者の高齢化に配慮して、継続して防災意識を高められたい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	仕様書に沿った施設の維持管理がなされている。また、入居者の高齢化に配慮して、継続して防災意識を高められたい。			
A	B	C	D								
仕様書に沿った施設の維持管理がなされている。また、入居者の高齢化に配慮して、継続して防災意識を高められたい。											
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 保健衛生等に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼感染症・食中毒予防講習を実施。新規入居時随時と入居者全員対象に年4回実施。(計画・実績約40人/1回)</p> <p>▼予防講習に向けた職員勉強会を実施。(11人)</p> <p>▽ 介護予防事業</p> <p>▼介護予防体操を週1回実施。(平均12人/1回)</p> <p>▼外部講師による介護予防教室年4回実施。(平均15人/1回)</p> <p>▽ 感染・食中毒等に関する情報収集及び提供業務</p> <p>▼外部研修に職員を参加させ、施設職員相互で共通認識を図った。</p>	<p>事業の計画・実施については、入居者の要望等も組み入れながら検討している。職員間で入居者情報を共有して状況に応じた対応が図られた。またご家族への情報提供により連携して入居者へのサービスの提供ができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">入居者の要望等を聞きながら、個々のニーズに応じてサービスの提供をしている点は評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	入居者の要望等を聞きながら、個々のニーズに応じてサービスの提供をしている点は評価できる。			
A	B	C	D								
入居者の要望等を聞きながら、個々のニーズに応じてサービスの提供をしている点は評価できる。											

	<p>▽ 乳幼児、学生、地域等との交流事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼乳児保育園・保育園との交流会の実施。(25園年4回) ▼中学生の職場体験の受入れを実施。(年1回8人) ▼町内会などの地域住民を対象に介護予防教室を開 <p>▽ 入居に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼電話相談は随時実施。市民が来所して施設見学し相談を受けた件数は、約30件。 																																					
<p>(5) 施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="384 521 979 824"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">1人部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>438</td> <td>456</td> <td>456</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>36.50</td> <td>38</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>96</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">夫婦部屋</td> <td>件数(件)</td> <td>0</td> <td>72</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>0</td> <td>12</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>0</td> <td>100</td> <td>14</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、 取消し 0件、 減免 60件、 還付 3件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼見学者等の積極的な受入れを行い、まちづくりセンター等にパンフレットを配布して入所に繋げた。 ▼施設のPRを兼ねて地域担当の予防センターとの共催で地域の高齢者向けの交流行事を行った。 			H28実績	H29計画	H29実績	1人部屋	件数(件)	438	456	456	人数(人)	36.50	38	38	稼働率(%)	96	100	100	夫婦部屋	件数(件)	0	72	10	人数(人)	0	12	20	稼働率(%)	0	100	14	<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" data-bbox="1241 488 1444 521"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新規入所者を積極的に受け入れることで1人部屋は計画とおり入居していることは評価できる。夫婦部屋については、引き続き入所者獲得に向けて努められたい。</p>	A	B	C	D
		H28実績	H29計画	H29実績																																		
1人部屋	件数(件)	438	456	456																																		
	人数(人)	36.50	38	38																																		
	稼働率(%)	96	100	100																																		
夫婦部屋	件数(件)	0	72	10																																		
	人数(人)	0	12	20																																		
	稼働率(%)	0	100	14																																		
A	B	C	D																																			
<p>(6) 付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼法人のホームページへの掲載の他、まちづくりセンター等にパンフレットを配布した。 ▼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>▽ 引継ぎ業務</p> <p>なし</p>	<p>パンフレットの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" data-bbox="1241 1059 1444 1093"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に広報活動を行っている。</p>	A	B	C	D																															
A	B	C	D																																			
<p>2 自主事業その他</p>																																						
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼自動販売機設置 年間本数～2,239本 <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼物品の購入、修繕工事については、できるだけ地元業者を優先して活用している。 ▼中学校職場体験の交流学習等の受入れを積極的に行っている。 	<p>低料金で利用者に提供している。</p> <p>隣接の乳児保育園等との交流会も行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1241 1373 1444 1406"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <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、地域との交流は継続して行っている。</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

実施方法	1月、2月下旬とアンケート用紙を懇談会で配布(欠席者は後日)し、無記名にてアンケートボックスに提出して頂く。
結果概要	園生活に対する満足度はふつうが56%、ついで満足は27%となっている。接遇は48%が満足、41%がふつうと答えられている。
利用者からの意見・要望とその対応	集団生活が難しく人間関係の構築が難しい人がいれば、親しき中にも礼儀ありをわかっていない人もいることが分かった。 浴室に扇風機を常設してほしいとの意見がありアンケート実施するも、多数の拒否にて設置されなかった。しかし、浴室に換気扇がない為、何らかの対処が必要と考えている。

アンケート結果は全体的に前年度より「ふつう」が増えており、不満ではないものの満足した生活を送られていない結果となった。入居者同士の言動や職員の対応等様々な要因が考えられるが、結果を踏まえて入居者の気持ちに寄り添えるような対応が必要であると考える。

A	B	C	D
---	---	---	---

僅かではあるが、仕様書上で求める総合満足度及び接遇に関する満足度を超えていなかった。今後はより一層入居者の立場になって、満足度の向上に努められたい。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)
収入	83,346	86,793	3,447
指定管理業務収入	83,272	86,745	3,473
指定管理費	82,774	86,071	3,297
利用料金			0
その他	498	674	176
自主事業収入	74	48	▲ 26
支出	89,689	90,527	838
指定管理業務支出	89,689	90,527	838
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	▲ 6,343	▲ 3,734	2,609
利益還元			0
法人税等			0
純利益	-6,343	▲ 3,734	2,609

平成27年度の耐震化工事のため新規入居者を抑えた影響がしばらく続いていたが、募集努力した結果、平成29年度は入居者の増が図られた。まだ定員には届いていないことから、今後も引き続き入居者増に努力したい。

A	B	C	D
---	---	---	---

計画と比べると収支が改善されていることは評価できる。引き続き赤字解消に向けて努めてほしい。

▽ 説明

- ▼指定管理業務収入は、新規入居者が増加したことにより計画より3,447千円増となった。
- ▼自主事業収入は、自動販売機電気料収入だが計画より26千円の減となった。
- ▼指定管理業務支出は、人件費及び修繕費等の施設維持管理費用の増額により計画より838千円の増となった。
- ▼収支は、計画より差引き2,609千円増の差額が生じた。

＜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 ▼ 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	来年度以降の重点取組事項
▼ 平成29年度の施設の平均在籍者数は、入居者の受入れを積極的に行った結果、全体で39.7名となり前年度より3.1名の増となっている。このうち課題でもある夫婦部屋の入居も1から2室に増となり、ここ数年の入居者の落ち込みは改善傾向にある。 ▼ 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、安心で楽しみのある生活をして頂けるよう心掛けてきた。 ▼ 施設管理者として、目標はほぼ達成することができた。	▼ 今後も入居者数確保のため、新規受け入れを積極的に行っていく。 ▼ 入居者に活気のある施設生活を送っていただくとともに、可能な限り住み慣れた施設で継続して生活が出来るよう個々の状態に応じた生活支援の実現を図る。 ▼ 入居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。

総合評価	改善指導・指示事項
入居者の積極的な受け入れを実施したため、昨年に比べ、1人部屋の件数が増加していることは評価できる。パンフレットの配布や居宅介護支援事業所への情報提供等のPR活動も今後も継続して努められたい。また、継続して入所者のニーズの把握に努め、入所者の施設での満足度の向上に心掛けられたい。	