

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	軽費老人ホーム(B型)札幌市拓寿園	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を入居させ、日常生活に必要な便宜(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、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	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:入所者に対し適切なサービスを提供していくためには、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運営管理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)施設の利用承認に関する業務 (4)(1)～(3)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 平成28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>法人の経営理念「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、入居者同士の親睦が深まるよう施設全体で行事開催、クラブ余暇活動を取り組んでいる。</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。また、クラブ活動や季節行事などにより、入居者同士の親睦を図るなどの努力を行っている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>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				

<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>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、室内基準温度を設定する、不要な照明をこまめに消す等を実施している。</p>	<p>日頃から環境への配慮を心がけ入居者、職員ともに節約の意識を持って生活することができた。</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>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、接遇等)の実施や防火管理技能講習会、救命講習会、全国老人福祉施設大会、生活相談員研究会等の外部研修にも積極的に参加した。</p>	<p>内部、外部の研修を受けることにより、人材が育っていることが実感できる。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>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。運営協議会を年1回実施し、各方面からの意見を基に更なる管理水準の向上を目指している。また、入居者の生活の質向上に向けた検討し介護予防や余暇活動の充実等取り組んでいる。</p>	<p>職員3人が職種を越えて連携することができている。</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>施設の夜間休日管理、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、受託者から仕様書に則して作業のできる交代要員を出させ、適正実施を確保した。</p>	<p>委託業者との連絡を密にし、業務の適正実施を確認した。</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> <table border="1" data-bbox="383 224 973 548"> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> <tr> <td>月1回</td> <td>運営懇談会による管理業務(行事・運営上の改善点等)検討</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><協議会メンバー> 入居者、拓寿園職員</td> </tr> <tr> <td>3月16日</td> <td>管理運営水準の維持向上に向けた協議</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><協議会メンバー> 屯田連合町内会長、有朋高校教諭、入居者代表2名、札幌市事業指導担当課施設指導係長・担当職員、拓寿園職員</td> </tr> </table> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>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、不祥事防止を図っている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>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、28年度は3件)また、月に1回実施している全体懇談会において、入居者との意見交換の機会を作っている。</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>入居者からの日々の細かな要望、意見等について、聴取した職員が記録入力し、職員全体が同一認識を持つようにしている。</p>	開催回	協議・報告内容	月1回	運営懇談会による管理業務(行事・運営上の改善点等)検討	<協議会メンバー> 入居者、拓寿園職員		3月16日	管理運営水準の維持向上に向けた協議	<協議会メンバー> 屯田連合町内会長、有朋高校教諭、入居者代表2名、札幌市事業指導担当課施設指導係長・担当職員、拓寿園職員		<p>率直に意思疎通を図ることが重要である。</p> <p>厳正的確に管理することができた。</p> <p>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> <p>記録の大切さを職員の共通意識とするよう努め、かなり向上したと思われる。</p>	
開催回	協議・報告内容												
月1回	運営懇談会による管理業務(行事・運営上の改善点等)検討												
<協議会メンバー> 入居者、拓寿園職員													
3月16日	管理運営水準の維持向上に向けた協議												
<協議会メンバー> 屯田連合町内会長、有朋高校教諭、入居者代表2名、札幌市事業指導担当課施設指導係長・担当職員、拓寿園職員													
(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</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>	<p>労働時間を管理することができた。</p>	<table border="1" data-bbox="1244 1467 1436 1512"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>職員の労働環境の維持向上が出来ている。</p>	A	B	C	D						
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</p>	<p>平成25年度において、施設の大規模改修工事が実施され、あらゆる面での安全が確保された。</p> <p>保守点検などは法</p>	<table border="1" data-bbox="1244 1646 1436 1691"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>法令を遵守し、仕様書に則り適切に行われている。</p>	A	B	C	D						
A	B	C	D										

	<p>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)、清掃、夜間管理。</p> <p>▽ 防災 防災計画に則り、10月・3月に防災訓練を実施した。</p>	<p>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強く働きかけることができた。</p>									
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 福祉施策に関する学習機会の提供業務 軽費老人ホームは「終のすみか」ではなく、自立・自炊が困難になった際には退去せざるをえず、自分の退去後の生活をどうするのかを入居者は考える必要がある。そのための手助けとして「福祉制度講話会」を開催し、福祉施策、施設について学習の機会を提供している。</p> <p>▽ 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。</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 高校生の自主活動支援として、入居者との交流ボランティア、夏祭り行事ボランティア、除雪ボランティア、企業見学会を受け入れた。地域の女性団体による清掃ボランティアを年2回受け入れた。</p> <p>▽ 福祉施策に関する相談業務 「講話会」とは別に、随時、個人相談、家族相談を行い、当園を退去した後の生活についてアドバイスしている。</p>	<p>次の施設を模索する入居者や家族に情報が広がったことは、この提供業務の大きな成果。</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1246 658 1305 689">A</td> <td data-bbox="1305 658 1364 689">B</td> <td data-bbox="1364 658 1423 689">C</td> <td data-bbox="1423 658 1444 689">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1246 689 1444 853"> <p>入所者の退所後の生活を視野に入れ、情報提供、意識付けを個別相談・家族相談等で行っている点が評価できる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>入所者の退所後の生活を視野に入れ、情報提供、意識付けを個別相談・家族相談等で行っている点が評価できる。</p>			
A	B	C	D								
<p>入所者の退所後の生活を視野に入れ、情報提供、意識付けを個別相談・家族相談等で行っている点が評価できる。</p>											

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table border="1" data-bbox="383 190 981 504"> <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">個室</td> <td>件数(件)</td> <td>457</td> <td>453.6</td> <td>496.6</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>38.1</td> <td>37.8</td> <td>41.3</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>90.6</td> <td>90</td> <td>98.7</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">二人室</td> <td>件数(件)</td> <td>18.4</td> <td>36</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3.5</td> <td>6</td> <td>0.25</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>38.3</td> <td>75</td> <td>4.1</td> </tr> </tbody> </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> ▽ 不承認件、取消し件、減免件、還付件 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 地域の市営住宅への入居案内チラシの投函、地区センター等パンフレットを配置、連合町内会会報誌への入居募集を掲載し、利用の促進を図った。また、法人ホームページや札幌市養護・軽費老人ホーム部会ホームページに空室情報を掲載した。			H27実績	H28計画	H28実績	個室	件数(件)	457	453.6	496.6	人数(人)	38.1	37.8	41.3	稼働率(%)	90.6	90	98.7	二人室	件数(件)	18.4	36	2	人数(人)	3.5	6	0.25	稼働率(%)	38.3	75	4.1	左記の利用促進の取組みを行い、個室や二人室の問合せ、見学者を得ることができた。しかし二人室に関しては、入居につなげることが難しかった。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 広報活動が入所者増につながっており、単身部屋は高稼働率であることは評価できる。二人部屋にいても引き続き入所者獲得に向けPRに努められたい。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	広報活動が入所者増につながっており、単身部屋は高稼働率であることは評価できる。二人部屋にいても引き続き入所者獲得に向けPRに努められたい。			
			H27実績	H28計画	H28実績																																					
個室	件数(件)	457	453.6	496.6																																						
	人数(人)	38.1	37.8	41.3																																						
	稼働率(%)	90.6	90	98.7																																						
二人室	件数(件)	18.4	36	2																																						
	人数(人)	3.5	6	0.25																																						
	稼働率(%)	38.3	75	4.1																																						
A	B	C	D																																							
広報活動が入所者増につながっており、単身部屋は高稼働率であることは評価できる。二人部屋にいても引き続き入所者獲得に向けPRに努められたい。																																										
(6)付随業務	▽ 広報業務 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	連絡協議会のホームページの更新等に貢献した。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 連絡協議会のホームページ更新等に貢献している。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	連絡協議会のホームページ更新等に貢献している。																																		
A	B	C	D																																							
連絡協議会のホームページ更新等に貢献している。																																										
2 自主事業その他																																										
▽ 自主事業 なし ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 清掃、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。印刷物作成にあたり、障害者団体に発注した。夜間・休日管理業務をシルバー人材センターに委託した。地域住民も参加する当園行事の必要物品はできるだけ地元業者を優先して購入した。	行事等の際には地域との交流を心がけた。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 行事を行う際に必要な物品は、できるだけ地元業者を優先して購入する等の配慮がされている。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	行事を行う際に必要な物品は、できるだけ地元業者を優先して購入する等の配慮がされている。																																			
A	B	C	D																																							
行事を行う際に必要な物品は、できるだけ地元業者を優先して購入する等の配慮がされている。																																										
3 利用者の満足度																																										
▽ 利用者アンケートの結果	<table border="1" data-bbox="247 1702 981 2049"> <tbody> <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。 41名から回答、回収率100%。</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> ・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、100%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・職員対応について、98%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・入浴について、96%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・クラブ活動について、81%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・行事について、91%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 </td> </tr> </tbody> </table>	実施方法	1月・2月、入居者への用紙配布により実施。 41名から回答、回収率100%。	結果概要	・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、100%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・職員対応について、98%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・入浴について、96%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・クラブ活動について、81%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・行事について、91%が満足、ほぼ満足、普通と回答。	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"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> 入所者の満足度は総じて高い。前年比で多くの項目で満足度が向上しており、特に今の生活についての満足度は59%から73%へと向上幅が大きく、高く評価できる。また、入所者の要望には迅速に対応している点は評価できる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	入所者の満足度は総じて高い。前年比で多くの項目で満足度が向上しており、特に今の生活についての満足度は59%から73%へと向上幅が大きく、高く評価できる。また、入所者の要望には迅速に対応している点は評価できる。																														
実施方法	1月・2月、入居者への用紙配布により実施。 41名から回答、回収率100%。																																									
結果概要	・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、100%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・職員対応について、98%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・入浴について、96%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・クラブ活動について、81%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 ・行事について、91%が満足、ほぼ満足、普通と回答。																																									
A	B	C	D																																							
入所者の満足度は総じて高い。前年比で多くの項目で満足度が向上しており、特に今の生活についての満足度は59%から73%へと向上幅が大きく、高く評価できる。また、入所者の要望には迅速に対応している点は評価できる。																																										

	<ul style="list-style-type: none"> ・今の生活について、73%が満足、ほぼ満足、普通と回答、 ・全体的に、86%が満足、ほぼ満足、普通と回答。 		
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【意見】廊下の電灯に関して、日中省エネで間引き点灯は納得できませんが、外が暗い時はやめてほしい。</p>		
	<p>病気になって園を退去しなければならなくなった時、自分はどこに住めばよいか不安である。</p>		
	<p>【対応】廊下の照明に関しては、外が暗い等状況によって間引きせず全灯とする。また、将来の生活の事で悩まれている方のために来年度、希望を募り施設見学会を実施する。</p>		

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)	収支決算については、適正に執行した。 計画的な予算執行がなされている。			
収入	31,665	31,664	▲ 1				
指定管理業務収入	31,665	31,664	▲ 1				
指定管理費	31,587	31,587	0				
利用料金			0				
その他	78	77	▲ 1				
自主事業収入			0				
支出	31,430	31,037	▲ 393				
指定管理業務支出	31,430	31,037	▲ 393				
自主事業支出	0		0				
収入-支出	235	627	392				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	235	627	392				
▽ 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。収入の「その他の収入」については、日帰り旅行等の個人負担分、乾電池販売や洗濯乾燥機使用料等である。「自主事業」は行っていない。・支出については、正面玄関雨除け用テラス屋根設置、玄関ホール壁床ドア修繕等を行った。また、少雪により除排雪は行わなかった。・支出全体としては、収支差627千円となった。							

<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、一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
単身者の100%稼働率を維持させ、併せて夫婦世帯の入居50%を目標として、昨年同様市営住宅へのチラシ投函や連合町内会の会報誌に募集広告を掲載した。単身者については満室状態を維持することができたが、二人世帯の入居が今後の課題である。 築42年となり老朽化している玄関ホールの改修や集会室の壁紙張り替えなどを行い、生活環境の改善につとめている。	二人世帯の入居が優先課題となるため、地域町内会、民生児童委員との連携を密にしていく。また、二人部屋の単身者利用について札幌市とも協議していきたい。 当園の特徴である自炊型施設での生活を一日でも長く続けられるよう、健康増進に重点を置き入居者の安全・安心が維持されるよう努めていく。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
入所者募集に力を入れており、単身部屋が満室を維持していることは評価できる。二人部屋についても入所者確保に努めていただきたい。また、満足度向上のためさまざまな取り組みに力を入れており、引き続き入所者の生活環境向上のため努めていただきたい。	