

## 指定管理者評価シート

事業名	軽費老人ホーム(A型)	所管課(電話番号)	保)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型)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上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	入所者の処遇		
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 さっぽろ慈啓会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5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 令和元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とともに、安心して生活が続けられる環境と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に取り組んだ。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>▼電気は、こまめに消灯するなど節電に努めた。 ▼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。 ▼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、前年度と変更はなかった。 ▼業務分担は、運営基準に基づいて行った。 ▼職員配置は、介護職員が配置基準より1人増だったが、育児休業取得者1名予定していたため実質は基準どおりとなった。 ▼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、施設内で報告しあつて情報の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きた。</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、法人の規定に基づいて適切に行なわれており、各業務とも仕様書に沿って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>▼3月6日に運営協議会の開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、札幌市所管課とも協議のうえ中止とした。</p>	<p>入居者が安心して生活できるようサービスの向上に努めた。</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>昼間の節電や節水等には、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>仕様書要求に対しては、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を行った。</p> <p>開催できる条件が整えば今後も毎年度開催していく。</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>▽ 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、要望等を聞いて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>資金管理及び現金の取扱いについては、適正に処理している。</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> <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基づいて療養補償・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>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td style="background-color: yellow;">C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">                     定例検査時に使用者は労働者に8時間を超えて勤務させる時は、勤務の途中に1時間の休憩を与えることを指導していたが、改善がみられていた。その結果、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	定例検査時に使用者は労働者に8時間を超えて勤務させる時は、勤務の途中に1時間の休憩を与えることを指導していたが、改善がみられていた。その結果、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								
定例検査時に使用者は労働者に8時間を超えて勤務させる時は、勤務の途中に1時間の休憩を与えることを指導していたが、改善がみられていた。その結果、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>▽ 総合的事項(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、職員が朝・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ている。</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>▼電気保安点検、ボイラー保守管理、自動ドア保守、エレベーター点検、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。いずれも適正に行われ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側の安全性の確保に努めた。</p> <p>▼駐車場及び外構は、午前と午後定期的に巡回するなど常に確認している。</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(5月・8月・11月)昼間・夜間想定、菊寿園単独と公団・乳児保育園との合同で消防避難訓練を実施した。</p> <p>▼訓練として風水害対策ビデオの上映会を実施した(2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>職員による事故防止委員会やミーティング等をとと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た。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にある。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>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>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
<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・食中毒予防講習は、新職員(1人)及び新規入居時(5人)に随時実施したほか、入居者全員を対象に実施した(1回)。</p> <p>▼感染症・食中毒に関して職員勉強会を実施している。</p> <p>▽ 介護予防事業</p> <p>▼介護予防体操を週1回実施。(平均4人/1回)</p> <p>▼外部講師による介護予防教室年3回実施。(平均12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>▽ 乳幼児、学生、地域等との交流事業</p> <p>▼乳児保育園・保育園との交流会の実施。(年2回)</p> <p>▼中学生の職場体験の受入れを実施。(年1回6人)</p> <p>▽ 入居に関する相談業務</p> <p>▼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29件。</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></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>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>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				入居の問い合わせは多いが、既に介護が必要な中度要介護者が多数であり、また狭隘やトイレ・洗面が共同などの居室事情等から即時入所に繋がってはいない。入所希望者には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。	A	B	C	D
		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績		新規入所者を積極的に受け入れることで夫婦部屋については昨年の実績よりも入居者が増加している。1人部屋・夫婦部屋共に、引き続き入所者獲得に向けて努めてほしい。			
		件数(件)	418	456	377				
	1人部屋	人数(人)	34.8	38	31.4				
		稼働率(%)	91.7	100	82.7				
	夫婦部屋	件数(件)	36	48	44				
		人数(人)	6	8	7.4				
		稼働率(%)	50	66.7	61.1				
	▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 31件、還付5件								
	▽ 利用促進の取組								
	▼見学者等の積極的な受入れを行い、各区包括支援センターにパンフレットを配布した。								
(6)付随業務	▽ 広報業務				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は日常的にある。	A	B	C	D
	▼ウェブアクセシビリティは、今後、法人ホームページの更新時に対応する予定。					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			
	▼法人のホームページへの掲載、パンフレットの窓口配布や包括支援センターへの郵送の他、居宅介護支援事業所等へ積極的に情報提供を行った。								
	▽ 引継ぎ業務								
	(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)								
2 自主事業その他									
	▽ 自主事業				低料金で利用者に提供している。	A	B	C	D
	▼自動販売機設置	年間本数	~2,012本			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ほしい。			
	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等				市内企業等の活用及び福祉施策への配慮等は可能な限り行っている。				
	▼清掃業務等の第三者委託は、市内企業に発注した。								
	▼物品購入、修繕工事については、地元業者を優先した。								
	▼名刺などの印刷物は、障がい者の福祉法人に発注した。								

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 入居者39人にアンケート用紙を配布して実施 回答者33人
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・園生活に対する満足度は、普通55%、満足が39%、スタッフの接遇は普通46%、良かったが42%だった。</li> <li>・食事については、普通40%、満足が45%の結果だった。</li> <li>・設備は、普通53%、満足15%、不満が25%となっている。</li> </ul> <p>【仕様書上の要求水準】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合満足度90%に対して、今回94%</li> <li>・接遇に関する満足度90%に対して、88%</li> </ul>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・攻撃的な言葉、陰口を言う人が多く、周りに迷惑をかけないでほしい。</li> <li>・洗面所、デイルームでの会話の音がうるさすぎる。</li> </ul> <p>【対応】</p> <p>毎月の全体懇談会や面談等を通して、他人への配慮をお願いしている。。</p> <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外出行事は、園の中の人間関係が良くないので、企画を立てても意味がない。</li> <li>・食事は、少ない予算で大変なご苦労で私共の健康にお気遣い頂き感謝してます。</li> </ul>

園生活の満足度は、前回の37%と大きく変わっていないが、入居者間のトラブルに関する意見が目立つ結果となっている。また、設備に対する不満が前回の14%から25%に増えているが、トイレの数が少ないことやBS受信ができないこと等、改善対応が困難な部分が多い。

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

総合満足度は要求水準を達成している。改善の余地のある接遇に関する満足度については、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	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	89,587	89,652	65
指定管理業務収入	89,548	89,612	64
指定管理費	89,093	89,093	0
利用料金			0
その他	455	519	64
自主事業収入	39	40	1
支出	88,474	85,913	▲ 2,561
指定管理業務支出	88,474	85,913	▲ 2,561
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	1,113	3,739	2,626
利益還元			0
法人税等			0
純利益	1,113	3,739	2,626

収入は、その他収入で管理栄養士実習生の受け入れ等でわずかだが増収になった。支出については、職員数に変更はないが相談担当職員の入れ替わりに伴う人件費の減が支出減の大きな要因となった。

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

決算額については、計画時点に比べ、黒字となり、ほぼ計画どおりの収支となっていた。

▽ 説明

- ▼指定管理費は、平成30年度から積み上げ方式(定額制)に変更のため、計画と同額となっている。
- ▼自主事業収入は、自動販売機電気料収入であり、ほぼ計画どおりとなった。
- ▼指定管理業務支出は、主に職員の入れ替わりによる人件費の減が1,800千円、また食数の減に伴い給食費で600千円ほどの減が生じたこと等のため、全体では計画より2,561千円の減となった。
- ▼収支は、計画より差引き2,626千円の増額となった。

＜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 ▼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
令和元年度の月平均入居者数は前年度より2人減の38.8人となり、高齢化やADLの低下等の理由による退居が増加し入居を上回る形となった。入居の減少については、PR活動を積極的に行ってきたが、新型コロナウイルス感染拡大に伴い施設見学や入居の相談等が落ち込んだことも影響していると思われる。運営面においては、入居者個々の状態に応じた生活支援を行い、ご家族との連携も図ってきた。	今後も入居者に活気のある生活を送っていただくとともに、住み慣れた施設で可能な限り生活が続けられるよう個々の状態に応じた生活支援の実現を図る。 また、長い歴史とともに施設の老朽化は否めないが、入居者が少しでも快適に過ごせるよう施設の維持向上とサービスの提供に努めていきたい。

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、夫婦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。	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、早急に公開する必要がある。