

指定管理者評価シート

事業名	札幌市あけぼの荘	所管課(電話番号)	保健福祉局総務部保護自立支援課(211-2992)
-----	----------	-----------	---------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市あけぼの荘	所在地	札幌市白石区平和通4丁目南3番6号
開設時期	昭和37年5月10日	延床面積	2,638.26㎡
目的	身体上または精神上著しい障がいがあるために日常生活が困難な要保護者を入所させて、生活扶助を行うこと。		
事業概要	施設利用者に対する生活支援、健康管理、給食の提供及び施設の設置目的を達成するために必要な事業		
主要施設			
2 指定管理者			
名称	社会福祉法人 札幌厚生会		
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 施設利用者との継続的な信頼関係が求められ、長期的な視野に立った継続的な事業運営や人材育成、ノウハウの蓄積などを特に必要とすることから非公募としたもの。		
指定単位	施設数: 1		
業務の範囲			
3 評価単位	施設数: 1		

II 令和2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 「一人ひとりの笑顔のため 安らぎある心豊かな生活を支えます」を基本理念とし、六つの基本方針を柱に利用者個々がイメージする生活の実現に向け、個別支援計画書を基に日々の支援を実施した。また、新型コロナウイルス感染拡大防止対策の一つの対応として地域のアパートの一室を借り、施設内外において緊急的な利用や一時的な利用が必要となった方々を幅広く受け入れた。	地域におけるセーフティーネットとしての役割を担うべく務めるとともに、基本方針を基に支援を実施した。今後も個別支援の充実を図り、より柔軟な受け入れ態勢を整備していく必要がある。	A B C D 要求水準を満たした管理がなされている。
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 基本方針の中に「個々の意見を尊重し、自主性を活かした支援に努めます」「利用者の人権とプライバシーを最も尊重します」を掲げ、職員の行動指針に基づき障がいの種別や信条、性別、社会的身分、年齢等による差別をすることなく平等な福祉サービスの提供を行った。そのために利用者個々から生活の希望要望を聞き取り、アセスメントに基づく個別支援計画を策定しエンパワメントを活かした支援に努めた。		

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

札幌市環境マネジメントシステムに則り環境保全行動計画を策定しエネルギー使用量の低減や環境への負荷低減に心がけている。デマンド監視装置により電気使用量の見える化、施設独自の環境保全プロジェクトの推進により電気・ガス・ガソリン・ペーパー等の削減意識の向上に努め、減少した状態を維持することができた。また、灯油の使用量についてもロードヒーティングのこまめに入り切りすることで節減に努めた。その成果については定期報告書を提出した。

省エネに対する職員の意識も向上し、定着している。全館の照明がLEDであることやデマンド監視装置の設置も継続した省エネの一助となっている。

▽ 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)

職員定数は確保されており、安定した利用者支援体制を維持している。人材の育成については外部研修への派遣を計画したが新型コロナウイルス感染症の影響を受け計画を全面的に中止せざるを得なかった。新型コロナウイルス感染防止対策に関する内部研修を1回開催し20名が参加した。

退職者がいる場合には迅速な補充に努めているが、新規職員の確保が非常に難しくなってきた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

朝礼や朝夕のミーティングにおいて情報の共有を図っている。また、生活支援記録システムの活用によりリアルタイムでの情報共有を図った。事故防止については日常的な「気づきメモ」の積極的な提出によりヒヤリハット委員会において対応策等の検討を行い、情報を共有することで見直しや対策を講じた。

生活支援システムの活用による情報の共有化や記録業務の省略化が導入当時に比べ向上し、定着されてきた。

▽ 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)

法定の「社会福祉法人会計基準」に準拠した当法人の経理規程に基づき、美装業務、機械警備業務及び各種機械設備の保守点検を第三者に委託し、業務の適正確保に努めた。受託者を適切に監督し履行を確認した。

適正に執行した。

▽ 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	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の状況報告(利用状況、収支状況、セルフモニタリング、苦情解決体制、事故報告) ・施設の運営状況と課題(札幌厚生会基幹相談窓口の創設、居室環境改善) ・管理水準の維持向上(生活困窮者自立支援事業、居室環境の整備)
第2回	<ul style="list-style-type: none"> ・入所人員推移および決算状況報告 ・今後の利用者充足展望と居室環境 ・救護施設の存在意義について
<協議会メンバー> 札幌市保護自立支援課課長、自立支援担当係長、札幌市あけぼの荘施設長、総務課長	

札幌市との間で特に利用者受入状況の改善に向けた居室環境の改善について重点的な議論を行った。

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>定員90名に対し平均利用者数は77.9名と大きく定員を割り厳しい運営状況であった。備品の仕入れ先の見直しや安価な物への変更など支出の削減を意識しながら概ね予定していた事業は実施した。現金及び預金の管理については当法人経理規程に基づき適切に処理をした。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>苦情申し入れは4件であった。解決に向けては法人内共通の委員会を設置しており、苦情解決規程に基づき対応している。施設内ロビーにご意見箱を設置している他、口頭での申し入れについても要望・苦情と捉え迅速かつ円滑な解決と申立人への説明や広報誌への掲載、朝礼での職員周知などで説明し適正に執行した。</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>事業日誌等各種日報をはじめ、事業の計画及び報告や収支に関する書類等を作成し適正に管理した。令和3年3月には利用者全員を対象としたアンケートを実施し、セルフモニタリングを行った。指定管理業務実地調査(監査)における指導事項はなかった。</p>	<p>利用者数の減少は長期的に続いており大幅な収入の減額となった。利用者の安定した確保は引き続き大きな課題となっている。</p> <p>適正に執行した。</p> <p>適正に執行した。</p>					
(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>労基法に基づく就業規則のほか各種規程を整備した。給与規程に基づき適正に職員給与を支給した。3月には労基法第36条協定を労使で締結し届出を行った。職員健康診断を労安法に基づき実施した(雇入れ時、定期健診1回/年、深夜業従事者は2回/年)。</p>	<p>適正に執行した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</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>利用者の安全については、外注業者に機械警備を依頼しているほか、職員非常連絡網を活用した連絡訓練を実施し有事に備えた。防犯カメラ4台の設置を継続することで犯罪防止の一助とした。また、「気づきメモ」による積極的な報告を生活支援記録システムの活用により職員間での情報を共有し対策を講じる事により事故の予防に努めた。職員の行動指針に則り業務の標準化に努めた。社会福祉法人としての地域貢献活動を実施した(認定就労訓練・冬期間福祉除雪)。損害賠償保険は北海道社会福祉協議会総合補償制度(賠償保険)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>床美装、機械警備、ボイラー、エレベーター、受水槽、自家用電気工作物、消防用設備等の保守点検は定期的に外部業者に委託し実施した。施設内美化に関しては職員・利用者による日課としての清掃活動のほか、月例清掃日を設定し、職員と利用者様で施設内の共有スペースの清掃を行っている。また、感染症対策として、毎日職員が手摺等の消毒を1日2回行った。修繕および高額物品の購入については経理規程に則り適正に契約し執行した。</p>	<p>適正に執行した。</p> <p>予定通り執行した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 防災</p> <p>令和2年8月18日検証部分訓練、10月21日部分訓練を消防法に則り適正に実施し消防署への届け出を行った。</p>	適正に執行した。																								
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ ○○に関する学習機会の提供業務</p> <p>▽ 非該当</p> <p>▽ ○○に関する相談業務</p> <p>▽ ○○に関する支援業務</p>		A	B	C	D																				
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R元年度実績</th> <th>R2年度計画</th> <th>R2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>定員</td> <td>90名</td> <td>90名</td> <td>90名</td> </tr> <tr> <td>入所者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td> 人数(人)</td> <td>78.3名</td> <td>85.0名</td> <td>77.9名</td> </tr> <tr> <td> 稼働率(%)</td> <td>87.0%</td> <td>94.4%</td> <td>86.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※毎月初日在籍者ベース 一般入所の他、一時入所、札幌市との連携によるホームレス等の緊急入所事業も実施している。</p> <p>▽ 不承認件、取消し件、減免件、還付件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>札幌市と利用者数の回復に向けた取り組み及び居室環境改善に向けての協議を行った。各種事業所や病院、保護の実施機関等への積極的なPR活動も予定していたが感染症拡大防止対策の影響を受け数件に止まってしまった。また、居室でのプライベート空間を確保出来るよう自費により居室の一部改修を行った。</p>		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績	定員	90名	90名	90名	入所者数				人数(人)	78.3名	85.0名	77.9名	稼働率(%)	87.0%	94.4%	86.6%	<p>入所依頼(相談も含む)件数の減少傾向が続いている。各種事業所や病院、保護の実施機関等へのPR活動も感染症拡大防止対策の状況を見ながら積極的に活動を再開する必要がある。その他、一時入所の需要が高まっており施設外での一時見守り支援事業も含め柔軟に対応し積極的な受け入れを行った。</p>	A	B	C	D
	R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績																							
定員	90名	90名	90名																							
入所者数																										
人数(人)	78.3名	85.0名	77.9名																							
稼働率(%)	87.0%	94.4%	86.6%																							
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>施設のホームページを公開し、概要、決算状況、行事の様子などを掲載し、常に新たな情報を提供するため、きめ細かな更新に努めた。また、ホームページはウェブアクセシビリティ基準AAに準拠したものである。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</p>	予定通り執行した。	A	B	C	D																				
2 自主事業その他																										
▽ 自主事業	<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>各種再委託については市内企業に発注した。障害者雇用については平成24年度より定着している。生活困窮者自立支援事業については平成25年度より参画しており、今年度は1名の受け入れを行った。社会貢献活動として白石区内の福祉除雪を実施した。</p>	<p>各種再委託及び福祉除雪は予定通り執行した。障害者雇用については1名を継続雇用している。生活困窮者自立支援事業については認定就労訓練の受け入れを今後も行っていく。</p>	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	令和3年3月実施。施設利用者全員(入院者は除く)にアンケート用紙を配布、全員回収76名分。	アンケート調査のみならず日頃実施している集会や意見交換会、日常の支援の場面などから利用者のニーズ把握に努め今後のサービス提供に反映させていく。
結果概要	総合満足度(92.1%)、職員の接遇に関する事(97.4%)、以上2項目については要求水準を得られた。ほか、食事に関する事(90.5%)行事に関する事(75.7%)、施設設備に関する事(84.2%)についても調査し、概ね好評を頂いた。(カッコ内数字はアンケート結果で「とても満足」「まあ満足」「普通」が占める割合)	
利用者からの意見・要望とその対応	食事に関する希望・要望は順次献立に取り入れているほか選択食や行事食、季節感のある献立を取り入れている。設備・生活に関する要望では「部屋が狭い」、「物入も狭くて入れられない」など居室環境についての意見も頂き、札幌市との協議を継続して行っていく。また、昨年の調査で「お風呂に週3回入りたい」との要望があり、週3回の入浴に変更した。設備の老朽箇所や使い勝手の悪い箇所については順次改修を行っていく。	
		A B C D
		要求水準を満たした管理がなされている。

4 収支状況				
▽ 収支 (千円)				
	A	B	C	D
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)	
収入	255,434	334,951	79,517	
利用者負担金収入	35,252	36,569	1,317	
措置費収入	190,948	171,670	▲ 19,278	
指定管理業務(補助金)収入	25,962	24,000	▲ 1,962	
積立資産取崩収入	2,362	101,362	99,000	
その他の収入	910	1,350	440	
支出	263,134	333,498	70,364	
人件費支出	182,677	181,703	▲ 974	
事業費支出	60,856	55,588	▲ 5,268	
事務費支出	13,708	13,580	▲ 128	
積立資産支出	3,523	80,647	77,124	
その他の支出	2,370	1,980	▲ 390	
収入-支出	▲ 7,700	1,453	9,153	
▽ 説明				
計画当初は平均利用者数85名を見込んだが実績としては77.9名と大きく下回ったことで大幅な収入減となり各種積立金を取崩し充当した。(22,000千円)				
			入所相談件数が顕著に低下している状態が続いていることに加え施設のPR活動が感染症拡大防止の影響により十分には実施できなかった。また、介護施設への移行や長期入院による退所者も多かったことから人員の増員には繋がらず大きな収入減となったことは大きな課題として残った。支出については備品の仕入れ先や安価な物への変更など低コストを意識した。	
			措置費の収入が年度当初の計画を大きく下回り、支出面での削減を図るも、最終的には積立資金を取り崩している。コロナウイルスの状況を見ながらとはなるが、引き続き施設のPRを行い、利用者の増加による収支の改善が求められる。	

<確認項目> ※評価項目ではありません。	
▽ 安定経営能力の維持 措置費収入は大幅にマイナスであったが、これまでの保有資金より充当している。 各種積立金累計額 72,000千円	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、全て適切に対応した。協定に関する契約(第三者への委託、物品調達など)について、暴力団員や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
<p>基本的に業務仕様書に基づく要求水準を満たす事業に努めた。</p> <p>しかしながら近年の大きな課題である利用者人員の確保に向けての活動は今般のコロナ禍の折、縮小せざるを得なかった。</p> <p>その中でも面会室や会議室の活用に加え国の施策である近隣アパートを借り受けての一時見守り支援事業を活用し、新たな受け入れ態勢を模索しながら実施した。</p> <p>また、地域生活を希望されている方より介護を必要とされている方については地域資源や介護施設・関係機関との連携をとり積極的な移行支援を行い循環型施設としての機能強化に努めた。</p> <p>利用者の生活環境改善として以前より希望のあった入浴の回数を増やし週3回と変更したほか、居室においてプライバシー空間を確保出来るよう一部改修を行い利用者からは好評を頂いた。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止対策については国や北海道あるいは札幌市等の動向を注視しながら利用者の外出制限や面会制限、手洗いうがいの徹底や職員のマスク着用の義務付けなど対策の態勢を整え感染防止に努め感染者を出さずに推移することができた。</p>	<p>入所人員の低迷が続く中、昨年縮小を余儀なくされた積極的なPR活動や法人基幹相談窓口としての機能展開を今一度周知しながら柔軟な受け入れ態勢を強化して行くことで人員の確保につなげていくこと。また、これから施設利用を検討している方から選ばれる施設、現在利用されている利用者の方が生活し易い生活の場として居室環境の見直しや環境改善を行っていくこと。施設利用者のその人らしい生活を目指すための個別支援計画の更なる充実とともによりエンパワメントを大切に「支援しすぎない支援」を目指し支援の質を強化すること。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>救護施設は、心身に障がいのある方や、高齢の方が利用者の多数を占めているため、事故や感染症の予防など、安全や健康管理には特に注意が必要であるが適正な運営が図られている。</p> <p>特に昨年からのコロナウイルス対策については、施設外での一時見守り支援事業も取り入れながら、入居者・従事者ともに陽性者を一人も出していない。</p> <p>また、施設運営に係る環境改善として、入浴回数を変更するなど利用者のニーズを的確に把握したことで、利用者アンケートでは、前年度を上回る高い満足度を達成している。</p> <p>入所人員が減少傾向にあるにも関わらず、コロナ禍のため満足度のいくPR活動ができない状況が続いているが、コロナ収束後は、積極的なPR活動を展開し、入居者を確保することによる収支の改善に期待したい。</p>	<p>実地監査において、食塩相当量の給与目標量及び給与量が高めであるため、減塩に取り組むよう助言されているため、改善に努めること。</p>