

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 複数施設を一括指定の場合、その理由：		
業務の範囲			
3 評価単位			
	施設数：1 複数施設を一括評価の場合、その理由：		

II 令和3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」を基本理念に掲げ、それに加え「利用者の人権とプライバシーを最も尊重します」「個々の意見を尊重し、自主性を活かした支援に努めます」「心身の健康を支援し、豊かな心と生きがいの持てる生活を目指します」「安全面に配慮し、常に清潔な施設作りを心掛けます」「地域に根ざし、開かれた施設を目指します」「職員は自らの職責を自覚し、資質の向上を目指します」の六つを基本方針とした管理運営に努めた。様々な特性の利用者が生活する中、それぞれがイメージする生活の実現に向けて、個別支援計画書を立案し、それを基に日常生活支援を実施した。	基本理念、基本方針を基にした支援を実施した。個別支援計画書に基づく支援を行うことで、利用者それぞれの自己実現に向けて支援を行った。	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: #ffcc00;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table>	A	B	C	D
	A		B	C	D		
▼ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 施設の基本方針の中にある、「利用者の人権とプライバシーを最も尊重します」「個々の意見を尊重し、自主性を活かした支援に努めます」及び、職員の行動指針に「差別の禁止」掲げ、平等な福祉サービスの提供を行った。また、人権擁護委員会において、利用者支援の在り方について検討し、職員の意識向上に努めた。	人権擁護委員会において、利用者支援の在り方について議論を行うことで、職員の接遇や、日常支援のなかで不当な支援や差別が行われないよう、検証を行った。	要求水準を満たした管理がなされている。					

▽ 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に基づき事業活動における環境への負荷の低減に心がけている。特に二酸化炭素の削減に関する事項を重点的に取組み、デマンド監視装置による電気使用量の見える化、不要な照明の消灯やエアコンの使用調整、暖房調整などにより電気・ガス・ガソリン・ペーパー使用量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出来た。その成果については定期報告を提出した。

省エネに対する職員の意識が定着している。全館の照明がLEDであることや、デマンド監視装置による見える化も、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。人材育成については、コロナ禍のなか、ZOOM、動画配信等を中心とした研修へ参加した。また、施設内感染防止対策について、内部研修を行い危機意識を共有した。

欠員補充については迅速に行うよう努めているが、応募件数が少なく新規職員の確保が非常に難しくなっている。

▽ 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を行うほか、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の共有化を図る取り組みを行っている。日常的な危険事象や、気づきを「ヒヤリハット報告書」にて積極的な報告を行い、委員会にて対策案や事象の検証を行うことで、大きな事故を未然に防ぐ取り組みを行った。

生活支援記録システムの導入による情報共有が定着してきている。事故防止についてもヒヤリハット委員会を通じて「気づき」の傾向や対応策を周知、再確認することで情報共有による対応

▽ 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)

指定管理者制度の要求水準に則った業者選定と、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く契約を締結した上で、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
4回	<ul style="list-style-type: none"> ・管理業務の状況報告(収支状況、利用状況、セルフモニタリング、苦情解決体制、事故報告、施設設備) ・施設の運営状況と課題(居室環境改善、札幌厚生会基幹相談窓口機能、居宅生活訓練事業再開) ・管理水準の維持向上(生活困窮者自立支援事業、居室環境整備、BCP作成) ・施設暖房設備の修繕及び居室環境改善に関して

札幌市との間で特に居室環境改善及び暖房設備改善について重点的な議論を行った。

<協議会メンバー>

札幌市保護自立支援担当部長、自立支援課長、指導担当係長、札幌市あけぼの荘施設長、総務課長

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>定員90名に対して平均利用者数は76.8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コスト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正に執行した。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>苦情申し入れは3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。ご意見箱を施設内ロビーに設置している他、口頭での申し入れについても要望・苦情と捉え、提出されたご意見については、迅速かつ円滑な解決に向けて取り組んだ。申立人への説明や広報誌への掲載、施設内廊下への掲示物、朝礼や職員会議で職員への説明・周知を行うことで情報を共有した。</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>事業日誌をはじめ各種日報、事業計画及び事業報告、金銭の出納及び収支予算・決算に関する書類等を作成し適正に管理した。また、利用者全員を対象としたアンケート調査によるセルフモニタリングを実施した。指定管理業務実地調査においては、2点口頭指導事項があり、適宜改善を行った。</p>	<p>利用者数の減少が長期的に続いており、大幅な収入の減額となっている。利用者数の安定した確保は今後も大きな課題としている。</p> <p>適正に執行した。</p> <p>適正に執行した。</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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</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。10月には、最低賃金の改正に伴い、当該職員の給与単価を改正し再契約を行った。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、定期検診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"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </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>(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>利用者の安全については、外部業者に機械警備を依頼しているほか、職員の非常時連絡網(一斉送信システムの活用)を整備し有事に備えた。防犯カメラの設置(4台)を継続し、犯罪防止の一助とした。日常的に職員の気づきを「ひやりはっと報告書」にて積極的に提出し、対応策を検討することで、事故防止に努めた。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行った(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>適正に執行した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </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>▽ 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>施設の快適な環境を保つため、床美装・ボイラー・エレベーター・受水槽・自家用電気工作物・消防用設備等の点検を定期的に外部業者に委託し実施した。機械警備を外部業者に委託し、定期的な報告を受けた。施設内の清掃については、毎日行う日常清掃のほか、共有スペースを対象とした月例清掃を、利用者との共同で行った。また、感染症対策として、手摺や椅子などの消毒を毎日2回行った。施設設備や備品の管理については、利用する際に支障が生じないように定期的に点検を行い、必要に応じて、修繕および備品の購入を行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>令和3年4月27日部分訓練、10月27日検証部分訓練を消防法に則り適正に実施し、所管消防署への届け出を行った。消防計画を更新し、所轄の消防署へ提出した。</p>	<p>予定通り執行した。</p> <p>適正に執行した。</p>																							
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ ○○に関する学習機会の提供業務</p> <p>▽ 非該当</p> <p>▽ の支援業務</p> <p>▽ ○○に関する相談業務</p>		<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D																		
A	B	C	D																						
<p>(5) 施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>R2年度実績</th> <th>R3年度計画</th> <th>R3年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">利用者数</td> <td>定員</td> <td>90名</td> <td>90名</td> <td>90名</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>77.9名</td> <td>81名</td> <td>76.8名</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>86.6%</td> <td>90%</td> <td>85.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※毎月初日在籍者ベース</p> <p>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を実施している。</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>居室環境について、プライベート空間の確保が出来るよう、自費により一部居室の改修工事を行った。更に、新たな利用者には選ばれる施設になるための、居住環境整備について、札幌市と積極的な協議を重ねた。施設への入所依頼については、感染拡大防止対策を徹底しながら積極的に面談を行った。</p>			R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績	利用者数	定員	90名	90名	90名	人数(人)	77.9名	81名	76.8名	稼働率(%)	86.6%	90%	85.3%	<p>一般入所依頼件数の低迷が続いている。コロナ禍においても感染拡大防止対応を徹底しながら、積極的なPR活動を行っていく必要がある。一方では一時入所の依頼が増加傾向にあり、見守り支援事業(施設近隣アパート)を活用しながら柔軟な受け入れを行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>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
		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績																					
利用者数	定員	90名	90名	90名																					
	人数(人)	77.9名	81名	76.8名																					
	稼働率(%)	86.6%	90%	85.3%																					
A	B	C	D																						
<p>(6) 付随業務</p>	<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、きめ細やかな更新に努めた。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>(前回から管理指定継続のため引継ぎ業務なし)</p>	<p>予定通り執行した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>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																						

2 自主事業その他		A	B	C	D				
▽ 自主事業		適正に実施されている。							
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よる、就労認定訓練については、今年度は対象者がいなかった。社会貢献活動としては白石区内の福祉除雪を行った。									
各種再委託及び福祉除雪は、予定通り実施した。障害者雇用については、継続雇用しており定着している。生活困窮者自立支援事業については、今年度の受け入れはなかったが、対象者がいれば認定就労訓練の受け入れを今後も行っていく。									
3 利用者の満足度		A	B	C	D				
▽ 利用者アンケートの結果		アンケート調査のみならず、日頃実施している意見交換会や会議、支援の場面を通じて、利用者のニーズ把握に努め、今後もサービス提供に反映させていく。							
実施方法	令和4年3月に実施。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80名分。					要求水準を満たした管理がなされている。			
結果概要	総合満足度(92.5%)、職員の接遇に関すること(97.5%)、以上の項目について要求水準以上の回答を得られた。その他、食事に関すること(93.8%)、行事に関すること(81.3%)、施設設備に関すること(84.8%)についても調査し、概ね好評を頂いた。(カッコ内の数字はアンケート調査で「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	食事に関する要望については、順次献立に取り入れている。設備や生活に関する要望では「一人当たりの床面積を増やせるよう国に働き掛けて欲しい」、「収納スペースを増やして欲しい」、「2人部屋にしてほしい」、「ベッドにしてほしい」、「脱衣所が少し狭い」といった生活空間の狭さについての意見を頂いた。このことについては、札幌市との協議材料とした。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。								

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)				
収入	256,370	255,580	▲ 790	収入については、入所相談件数の低迷が続いているなかでも、一時入所の依頼が増加傾向にあり、見守り支援事業(近隣アパート)を活用しながら柔軟な受け入れに努めた。一方で、一般入所からの退所者も多く、人員の増加には繋がらず、大きく減小となった。支出については、備品の安価な物への変更や、価格調査により購入時期の検討を行うなど低コストを意識した。また、収入減に合わせ支出も抑えた決算とした。			
措置費収入	178,420	180,410	1,990				
利用者負担金収入	36,970	33,449	▲ 3,521				
指定管理業務(補助金)収入	24,610	25,047	437				
積立資産取崩収入	14,000	14,043	43				
その他の収入	2,370	2,631	261				
支出	256,370	255,409	▲ 961				
人件費支出	176,890	176,867	▲ 23				
事業費支出	58,130	58,031	▲ 99				
事務費支出	15,210	12,965	▲ 2,245				
積立資産支出	3,540	3,436	▲ 104				
その他の支出	2,600	4,110	1,510				
収入-支出	0	171	171				
▽ 説明							
計画当初は平均利用者数81名を見込んだが、実績としては76.8名と大きく下回り、大幅な収入減となったことから、人件費積立金を取崩し充当した。(14,000千円)							

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 単年度の収支は大幅にマイナスとなったが、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 58,000千円		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とした契約は、行っていない。		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よう事業活動に努めた。</p> <p>長期的に渡って大きな課題となっている人員確保については、大きな改善に至っていないが、面会室や会議室の活用に加え一時見守り支援事業(近隣アパート)を有効的に活用し、利用者の柔軟な受け入れを行った。また、入所相談については、関係機関への訪問や、リモートによる面談など積極的な活動を行った。コロナ禍においては、施設のPR活動が、縮小を余儀なくされているが、感染状況に配慮しながら病院等へのPR活動を行ったことで、わずかではあるが入所実績につなげることが出来た。</p> <p>また、地域生活を希望されている方を対象に「居宅生活訓練事業」を再開し、2名の方が地域生活移行に向けて訓練を行うことが出来た。</p> <p>利用者の居室環境改善として、プライベート空間を確保出来るよう、昨年度に引き続き、一部改修を行った。</p> <p>新型コロナ感染症対策として、職員の日常的なマスクの着用や手洗いうがい、施設内除菌作業を徹底した。一方で、札幌市等の感染状況を注視しながら、外出や面会の一部制限解除なども行った。感染対策に緩急をつけながらも、感染者を出さずに推移することが出来た。</p>	<p>最大の課題である新規入所者の確保については、数年来改善に至っていない。その大きな要因として、旧来からの居室環境が考えられる。このことについては、建物の所有者である札幌市と改善に向けて協議を続けており、来年度以降も引き続き協議を続けていく。</p> <p>地域生活を希望される方への支援として、関係機関との連携を強化するとともに、居宅訓練事業を継続していく。また、必要に応じ、他法施設への移管を進めていくことで、循環型セーフティネット施設としての機能強化を行う。</p> <p>施設サービスの在り方について、引き続き見直しを行い、利用者自身が持つエンパワメントを大切にする「支援しすぎない支援」をめざす。多岐にわたるニーズに応じていくため、個別支援計画の更なる充実を図る。</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、様々な取組により、適正な運営が図られている。</p> <p>また、コロナウイルスに対する感染症対策については、施設外での一時見守り支援事業の活用のほか、施設内の消毒の実施などにより、昨年度に引き続き、施設での感染は発生していない。</p> <p>入所人員の減少傾向が長く続いているが、施設のPR、一時入所の積極的な受け入れ、定員の見直しや居住環境の改善等を含め、今後も様々な検討・協議を続け、利用者の増加による収支の改善、安定的な経営を期待したい。</p>	<p>実地監査において、手当の算定方法及び資産の経理処理について口頭指導があったため、所要の措置を講ずること。</p>