

## 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課 (211-2992)
-----	----------	-----------	------------------------

### I 基本情報

<b>1 施設の概要</b>			
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			
<b>2 指定管理者</b>			
名称	社会福祉法人 札幌厚生会		
指定期間	令和5年年4月1日～令和10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			
<b>3 評価単位</b>			
	施設数: 1 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

### II 令和4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				
<b>1 業務の要求水準達成度</b>							
(1) 統括管理業務	<b>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</b> 「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。利用者それぞれがイメージする生活の自己実現に向けて、個別支援計画書に基づいた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。日々変わりゆく利用者の現状にあった個別支援計画として更新した。また、現在の施設サービスが昨今の利用者ニーズに合致しているか模索しながら、支援内容の見直しを行った。	<table style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">B</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">C</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">D</td> </tr> </table> 要求水準を満たした管理がなされている。	A	B	C	D
	A			B	C	D	
<b>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</b> 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「差別的禁止」掲げ、平等な福祉サービスの提供を行った。また、利用者支援の在り方を見直し、自主性を促し、選択肢を広げる支援に努めた。	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継続して行った。また職員の接遇や、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。						

▽ 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、環境保全行動計画の事業活動における環境への負荷の低減に継続して心がけている。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いるが、更により効率的な支援体制の構築のため職員配置等の見直しを行った。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外部研修へ参加した。また、講師を招聘して「アンガーマネジメント」についての内部研修を行った。

新規職員の確保が非常に難しくなっている現状に、一施設ではなく法人全体としての課題と捉え、学生向けの施設見学会や法人説明会を行い、次年度の採用者を確保した。

▽ 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」を用いて積極的に報告を行い、委員会にて検証することで、大きな事故の予防に努めた。

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、再確認することで事故を未然に防ぐ効果が出ている。

▽ 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
第1回	<ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>建物設備改善に関する協議</li> </ul>
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>札幌市保護自立支援担当部長、自立支援担当係長、札幌市あけぼの荘施設長、総務課長</p>	

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協議を行った。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

定員90名に対して平均利用者数は80.3名と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。

利用者の安定した確保は今後も大きな課題としている。それに加えて、今年度は食材費や光熱費の高騰により支出増となった。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>苦情申し入れは6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、文書・口頭指導事項ともに無かった。</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"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">要求水準を満たした管理がなされている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	要求水準を満たした管理がなされている。			
A	B	C	D								
要求水準を満たした管理がなされている。											
<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>今年度については、施設内でコロナクラスターが発生した。保健所指示のもと拡大抑制に努めた。幸い重症に至る方はいなかった。</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(5台)を継続し、犯罪防止の一助とした。</p> <p>日常的に職員の気づきを「ヒヤリハット報告書」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。</p> <p>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>▽ 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4年5月26日総合訓練、10月26日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。</p>	<p>非常時体制の中、職員一丸となり収束に努めた。</p> <p>適正に執行した。</p> <p>予定通り執行した。</p> <p>コロナ禍の折、規模は縮小したものの、適正に執行した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">要求水準を満たした管理がなされている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	要求水準を満たした管理がなされている。			
A	B	C	D								
要求水準を満たした管理がなされている。											

<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>▽ ○</p> <p>▽ ○ <b>非該当</b> の支援業務</p> <p>▽ ○</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>R3年度実績</th> <th>R4年度計画</th> <th>R4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>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>  人数(人)</td> <td>76.8名</td> <td>81名</td> <td>80.3名</td> </tr> <tr> <td>  稼働率(%)</td> <td>85.3%</td> <td>90%</td> <td>89.2%</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>新規利用者に選ばれる施設となるために居室環境改善にむけて札幌市と協議を重ね、次年度に改修を行うこととなった。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受け入れた。</p>		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績	定員	90名	90名	90名	利用者数				人数(人)	76.8名	81名	80.3名	稼働率(%)	85.3%	90%	89.2%	<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
	R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績																								
定員	90名	90名	90名																								
利用者数																											
人数(人)	76.8名	81名	80.3名																								
稼働率(%)	85.3%	90%	89.2%																								
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としている。</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>適正に執行した。</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																								
<p>2 自主事業その他</p>																											
<p>▽ 自主事業</p> <p>施設利用者からの要望に応え、自動販売機を設置した。指定管理者制度における管理業務協定書の第2章第6条3項に基づき、札幌市に利用申請を行った。</p> <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。</p>	<p>自動販売機は既に設置していたが、監査指摘により、改めて利用申請し、許可をいただいた。</p> <p>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。認定就労訓練については、今年度の受け入れはなかったが、対象者がいれば受け入れを今後も行っていく。</p>	<p>自動販売機は既に設置していたが、監査指摘により、改めて利用申請し、許可をいただいた。</p> <p>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。認定就労訓練については、今年度の受け入れはなかったが、対象者がいれば受け入れを今後も行っていく。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適正に実施されている。</p>	A	B	C	D																				
A	B	C	D																								

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。	要求水準を満たした管理がなされている。					
実施方法	令和5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74名分。									
結果概要	総合満足度(93.5%)、職員の接遇に関すること(90.9%)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(89.6%)、行事に関すること(83.1%)、施設設備に関すること(86.1%)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られている。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して欲しい」、「個室化して欲しい」、「トイレが居室近くにない」、「床暖がもう少し熱くしてほしい」、「脱衣所が狭い」といった生活空間の狭さについての意見を頂いた。これらについては、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				A	B	C	D			
▽ 収支 (千円)				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、コロナ禍においても、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、平均利用者数は前年を上回った。支出については、例年の経費に加え、コロナクラスターによる特別経費が上乘せとなった。更に、食材の高騰や電気等の値上げが影響し、支出が増大した。	前年度に比べ利用者数が増え、措置費収入、利用者負担金収入が増えており、支出面ではコスト削減を継続している。しかし、前年度に比べ赤字額は縮小するも、最終的には拠点区分間繰入(法人からの借入)を行っている。引き続き、利用者の増加による収支の改善が必要であるため、利用者確保に向けた取組が今後も求められる。					
項目								R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入								255,190	257,323	2,133
指定管理業務収入								255,190	257,323	2,133
措置費収入								193,320	190,176	▲ 3,144
利用者負担金収入								32,170	32,640	470
指定管理業務(補助金)収入								26,390	27,350	960
拠点区分間繰入金収入								3,000	4,086	1,086
その他の収入								310	3,071	2,761
自主事業収入								0	0	0
支出								255,190	256,775	1,585
人件費支出								174,210	173,684	▲ 526
事業費支出								61,080	63,993	2,913
事務費支出								13,090	12,560	▲ 530
積立資産支出								3,470	3,215	▲ 255
その他の支出				3,340	3,323	▲ 17				
自主事業支出				0	0	0				
収入-支出				0	548	548				
利益還元				0	0	0				
法人税等				0	0	0				
純利益				0	548	548				
▽ 説明				計画当初は平均利用者数81名を見込み、実績としては80.3名とやや下回ったが、例年より安定した決算となった。しかし、コロナクラスターによる特別経費や食材・光熱水費の高騰もあり、支出も増加した。						

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 安定経営能力の維持 単年度の収支はプラスとなったが、今後も利用者確保に努めていかなければならない。			
▽ 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。			

### 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、新規入所受け入れについては、関係機関への訪問や、リモートによる面談などを用いて、コロナ禍ではあるが、感染状況に配慮しながら病院等へのPR活動を継続して行ったことで、わずかではあるが増加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とした「居宅生活訓練事業」にて、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。うち1名が地域生活への移行が完了し、新たな希望者が訓練を始めており、救護施設としての新たな機能の拡大に努めた。</p> <p>利用者の居室環境改善として、札幌市との協議を行った。</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い、予防と制限緩和のバランスを保った。しかしながら、9月中旬に初めて利用者が感染してしまい、対策するも急速な感染を抑えることが出来ず、クラスターとなった。保健所の指示のもと、感染者の看護と拡大防止に努め、重症者を出すことなく収束することが出来た。</p>	<p>最大の課題である新規入所者の確保については、改善に至っていないものの、その大きな要因として考えられる居室環境の改善を来年度行うことで、より入所者確保に向けた第一歩としたい。さらに、入所相談をより円滑にするためのシステム構築を速やかに行い、関係機関との連携を図っていききたい。</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バウメントを大切にする「支援しすぎない支援」を行う。利用者定員数の変更に伴う職員定数の減少から、これまで以上に包括的な支援を行う体制を構築し、多岐にわたるニーズに応えていく。</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、外出や面会の一部を緩和しながらも、継続した施設内の消毒の実施などを行っている。令和4年9月に初めて施設内でクラスターが発生したが、保健所の指示のもと、迅速に感染者の拡大防止に務めた結果、重傷者を出すことなく収束させたことは評価できる。</p> <p>入所人員の減少傾向が長く続いているが、コロナ禍による施設のPR、一時入所の積極的な受け入れが難しい中、関係機関への訪問や、リモートによる面談などを用いて、感染状況に配慮しながらPR活動を継続した結果、人員は微増傾向にある。定員の見直しによる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>特になし。</p>