

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

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	令和5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			
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6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。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。	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 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、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。	支援会議等で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、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おり、継続して減少維持に努めた。

▽ 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、より効率的な支援体制の維持を目的とした見直しを行った。人材育成については、コロナ感染症が落ち着きを見せ、ZOOM、動画配信等の外部研修に参加したほか、対面での開催となった研修にも参加した。内部研修はコミュニケーション能力、個別支援計画についての伝達研修を行った。

新規職員の確保に向けて、法人のSNS開設やホームページのリニューアルをし、法人として各施設の活動等の情報発信を行った。

▽ 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	- 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) - 建物設備改善に関する協議
<協議会メンバー> 札幌市地域生活支援担当部長、保護課長、保護課指導担当係長、札幌市あけぼの荘施設長、総務係長	

札幌市との間で特に給食業務外部委託及び暖房設備等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75名に対して平均利用者数は74.3名と定員に近い在籍数を確保し、事務費基準額改定による収入増を相まって、安定した運営状況であった。
物品の購入や備品等の修繕に対するコスト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。

利用者確保は引き続き課題としている。物価等高騰による支出増も顕著だったが、事務費基準額改定による収入増が際立った。

	▽ 要望・苦情対応 苦情申し入れは0件であった。申し入れがあった際は、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でいる。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ている。 ▽ 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) 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、3点の口頭指導事項があった。	適正に執行した。 実地調査の指導事項については、次年度以降は正することとした。それ以外は適正に執行した。									
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 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) 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。 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)。	適正に執行した。	<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。											
(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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) 今年度は、施設内で感染症による流行は阻止することが出来た。これまでの教訓を生かし、体調不良者が出ても、拡大抑制に努めた。 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。 ▽ 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) 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や換気を毎日3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。 ▽ 防災 令和6年5月30日総合訓練、10月22日検証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。	非常時体制を職員間で共有し、感染対策に努めた。 適正に執行した。 予定通り執行した。 適正に執行した。	<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。											

(4)事業の計画・実施業務	▽ ○○に関する学習機会の提供業務 ▽ ○○ ▽ ○○の支援業務 ▽ ○○に関する相談業務		A B C D																		
(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table><tr><td></td><td></td><td>R5年度実績</td><td>R6年度計画</td><td>R6年度実績</td></tr><tr><td rowspan="3">利用者数</td><td>定員</td><td>75名</td><td>75名</td><td>75名</td></tr><tr><td>人数(人)</td><td>77.3名</td><td>77.0名</td><td>74.3名</td></tr><tr><td>稼働率(%)</td><td>103.1%</td><td>102.6%</td><td>99.1%</td></tr></table> ※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を実施している。 ▽ 不承認件、取消し件、減免件、還付件 ▽ 利用促進の取組 居室環境改善後の施設PR活動を行い、入所相談件数増に繋がった。施設への入所依頼については、ニーズに対するスピーディーさを意識し、積極的に受け入れた。			R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績	利用者数	定員	75名	75名	75名	人数(人)	77.3名	77.0名	74.3名	稼働率(%)	103.1%	102.6%	99.1%	一般入所依頼件数の低迷が続くなか、新しい居室環境を積極的にアピールし、近年増加傾向にある緊急入所や一時入所の依頼を、見守り支援事業(施設近隣アパート)を中心に、施設内居室も活用しながら柔軟で迅速な受け入れ体制を取った。	A B C D 要求水準を満たした管理がなされている。
		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績																	
利用者数	定員	75名	75名	75名																	
	人数(人)	77.3名	77.0名	74.3名																	
	稼働率(%)	103.1%	102.6%	99.1%																	
(6)付随業務	▽ 広報業務 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、今年度開設した法人のInstagramも活用しながら、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。施設ホームページはウェブアクセシビリティ基準AAに準拠したものとしている。 ▽ 引継ぎ業務 (前回から管理指定継続のため引継ぎ業務なし)	適正に執行した。	A B C D 要求水準を満たした管理がなされている。																		
2 自主事業その他																					
▽ 自主事業 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。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 各種再委託については市内企業に発注した。新たに給食業務の外部委託として追加した。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、申し入れが無かった。社会貢献活動としては白石区内の福祉除雪を行った。		札幌市に対し利用申請し、許可をいただいたうえで実施している。 各種再委託及び福祉除雪は、予定通り実施した。再委託となった給食業務は、企業側と連携を取りつつ、質の高い食事提供となるよう努めた。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、今年度申し入れが無かった。	A B C D 適正に実施されている。																		

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7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(93.2%)、職員の接遇に関すること(97.3%)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(94.9%)、行事に関すること(83.1%)、施設設備に関すること(81.3%)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、「部屋が寒い」「暑すぎる」「クーラーをつけて欲しい」といった生活空間の温度についての意見が多く挙がっていた。これらについては、今後の検討材料としていく。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
---	---	---	---

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。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)
収入	262,700	281,330	18,630
指定管理業務収入	262,700	281,330	18,630
措置費収入	201,040	210,660	9,620
利用者負担金収入	30,690	31,150	460
指定管理業務(補助金)収入	26,740	29,920	3,180
積立資産取崩収入	2,230	6,170	3,940
その他の収入	2,000	3,430	1,430
自主事業収入	0	0	0
支出	262,700	276,860	14,160
人件費支出	147,560	149,900	2,340
事業費支出	67,700	64,980	▲ 2,720
事務費支出	38,950	40,940	1,990
積立資産支出	2,940	16,860	13,920
その他の支出	5,550	4,180	▲ 1,370
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	0	4,470	4,470
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	0	4,470	4,470

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

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、増加傾向にある緊急入所や一時入所の依頼を、見守り支援事業(近隣アパート)を中心に施設内居室も活用しながら柔軟な受け入れに努め、ほぼ定員に近い利用者数を維持した。支出については、突発的な機器の更新等で固定資産購入費用を計上したものの、食材の高騰や電気等の値上げの影響は国等の補助で抑制され、概ね想定範囲内の支出となり、事務費基準額改定による収入増も相まって積立金を捻出することが出来た。

適正に実施されている。

▽ 説明

計画当初は平均利用者数77名を見込み、実績としては74.3名と想定をやや下回ったが、事務費基準額改定による収入増が安定した決算の一因となった。物価等の高騰も国等の補助により抑制でき、想定範囲内の支出で終始したことで、積立金を捻出することが出来た。

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 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。		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
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。 居室環境改善後のアピールを積極的に行った。利用者確保については、近年の入所ニーズの変化を踏まえて柔軟でスピーディーな受け入れを行ってきた。また、新規入所受け入れについては、関係機関や病院へのPR活動を継続して行ったことで、入所依頼件数の増加につながり、その後の受け入れに至った。 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、救護施設としての機能拡大に努めた。 今年度より再委託となった給食業務は、試行錯誤の1年であった。直営時代の良さを持続出来る供給体制となるよう、企業側との連携を密にしながら、質の高い食事提供に努めた。	新たに整備された居室環境を中心としたPR活動を継続するとともに、ホームページや法人インスタグラムなどを積極的に活用して情報を発信し、より安定した入所者確保を目指す。さらに、入所相談をより円滑にするためのシステムを活用し、基幹相談窓口として迅速な受け入れ態勢を取っていく。 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、昨今の入所ニーズの変化に対し、緊急的対応ができるように、より機能強化を図り、求められている役割を果たす。現状の受け入れ体制のもと、柔軟な受け入れを継続するとともに、より発展的な取り組みについて模索していく。 利用者様個々の意向を踏まえた支援を、より具体的で、専門的に実践するため、今まで以上にきめ細かな個別支援計画の策定をしていく。また、制度改革に伴い、関係機関との連携を取りながら、それぞれに適した継続性のある支援を行っていく。 感染症や大規模災害は、今後も避けられぬものとして、策定したBCPを職員全体に周知し、定期的に内容確認や不足部分の更新し、有事の際の対応に努めていく。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
・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。 ・管理運営組織の確立については、新規職員の確保に向けて法人SNSの開設やホームページのリニューアルを行い各施設の活動等の情報発信に努めるなど新たな取組みを実施していることは評価できる。 ・財務については、物価高騰が顕著な状況のなかコスト削減に取り組みながら事業を遂行しており、事務費支弁基準額改定の効果も相まって黒字を達成していることは評価できる。 ・要望・苦情については令和6年度は0件となっており、利用者アンケートの結果総合満足度93.2%と高い水準となっていることは、入所者に寄り添った対応をしている結果であると評価できる。 ・市内企業等の活用、福祉施策への配慮については、新たに給食業務の外部委託を行い企業側との連携を図りつつ質の高い食事提供に努めており、食事に関する要望を順次献立に取り入れる等改善していく姿勢は評価できる。 ・利用件数については、年間平均入所人員が目標値77名に対し74.3名(令和5年度は77.3名)と下回ったことから、PR活動に注力し入所者の確保を目指して欲しい。 ・最後に、総合的に高い入所者満足度を達成しており、本市福祉行政に貢献していると評価できる。今後は利用件数の増加を目指し、安定した経営を期待する。	・実地検査において、利用者の入浴記録、規定に基づく契約書の作成及び36協定締結後の届出に関する口頭指導を行っているため、所要の措置を講ずること。