

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	白石区平和通4丁目南3-6
開設時期	昭和37年5月10日	延床面積	2638.26㎡
目的	身体上又は精神上著しい障がいがあるため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(入所者)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	集会室、食堂、調理室、作業室、浴室、地域交流室、医務室、居室、駐車場		
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26年4月1日～平成30年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由: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 平成28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、利用者全員に個別支援計画を策定し、個々の希望・要望に合わせた支援を実施した。また、障がいの種別による制限を設けず、他制度や他施設で対応出来ない方や緊急的な利用が必要となった方々を幅広く受け入れ、「地域におけるセーフティネット」の一端を担うべく努めた。	方針通り実施できた。今後とも、一人ひとりの個別支援計画をより充実させていく。 平等・公平はもとより、個々の細やかなアセスメントとニーズに応じた支援を今後も継続して実施していく。	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">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	
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 障がいの種別による制限を設けず、他法、他制度では対応出来ない方も受け入れ、性別、信条、社会的身分による差別をすることなく同様の福祉サービスを提供した。施設の基本方針として、6つの基本方針を掲げているが、特に利用者に関する方針として、「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」を掲げ、個別支援計画の策定により利用者一人ひとりの個性と主体性を尊重した支援に努めた。行事等の実績については事業報告書を参照されたい。						
▽ 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、施設内マニュアルを策定している。職員会議や全体集会等で削減に対する意識付けを行い、電気・ガス・水道・ガソリン等の節約に努めた。職員の使用区域は昼休みの消灯が定着している。また、駐車場ロードヒーティングについては、こまめに入り切を行い灯油使用量の削減に努めた。これについては所定の様式により定期報告を提出した。	日頃より可能な省エネを実施し、定着してきている。また、使用電力のデマンド監視装置を試験的に設置し、節電の一助とした。						

▽ 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おり、安定した利用者支援体制とした。5月に統括管理者(施設長)の変更があった。人材育成に関しては、研修ニーズに基づき内部研修の実施や外部研修の受講を計画的に実施した。外部研修参加実績27回、内部研修2回(延べ55名参加)。関連資格取得に対する奨励を行った。

退職者が生じた場合には迅速な後任者の補充に努めているが、新規職員の確保が難しくなっている。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

朝礼及び毎朝夕のミーティングにより、職員全体で利用者の状況を申し送りし、情報共有をしながら支援にあたった。日頃から気づいたことを「気づきメモ」として積極的な報告を促し、ヒヤリハット対策委員会にて全体的な情報の共有化や対策を講じ、事故の発生を未然に防ぐよう努めた。救護施設機能強化の一環として、「居宅生活訓練事業」の継続的実施に加え、「居宅訪問事業」を実施した。

第三者サービス評価の結果に加え、自己評価委員会から見えた施設としての課題改善に努め、今後の施設運営に反映させていく。

▽ 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へ委託し、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)

▼ 運営協議会の開催状況

開催回	協議・報告内容
第1回 (4月15日)	<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) 管理運営水準の維持向上(居宅生活訓練事業、生活困窮者就労訓練、第三者サービス評価) その他
第2回	
第3回	
第4回	
<協議会メンバー> 札幌市自立支援課長、指導担当係長、自立支援担当係長 札幌市あけぼの荘施設長、総務課長	

指定管理業務協定書に基づき、左記内容の協議会を実施した。協議会のほか担当者レベルでの連絡、協議は日常的に逐次実施した。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

定員100名のところ平成28年度の平均利用者数は92.1名と厳しい運営状況ではあったが、コストの削減や利用者の人員確保に努めることで当初予定していた事業については実施する事が出来た。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した。

適正に執行した。

▽ 要望・苦情対応

苦情については、その解決に向けて法人内共通の委員会を設置している。ご意見箱を施設内ロビーに設置していることに加え、口頭での申し入れについても要望・苦情と捉え、適正に執行した。今年度の苦情申し入れ実績は3件。

適正に執行した。

▽ 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)

事業日誌等各種日報をはじめ、利用者ケース記録等の作成保管及び年次事業報告書を作成した。29年3月には利用者全員にアンケートを行い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)において口頭指導事項が1点あり、改善を行った。

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>	<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した。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)。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。次世代育成支援対策推進法により「子ども参観日」を行い職場環境の理解に努めた。</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																						
<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>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、職員非常連絡網を整備し有事に備えた。また、ヒヤリハット報告により日常のインシデントを職員全員で共有し対策を講じることで事故の予防に努めた。各種マニュアルを整備し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(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、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、毎日職員が手すり等の消毒を行った。 修繕及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、執行した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>4月19日自衛消防訓練(検証)、10月20日総合訓練、11月14日夜間想定訓練(自主訓練)。消防法に則り適正に実施した。 また、3月22日水害想定避難訓練(自主訓練)水防法に則り適正に実施した。</p>	<p>適正に執行した。今年度も引き続き地域貢献活動の一環として冬期間福祉除雪を実施した。</p> <p>予定通り執行した。</p> <p>適正に執行した。水防法に基づき新たなマニュアルを整備した。</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>(4)事業の計画・実施業務</p>	<div style="background-color: #ADD8E6; padding: 20px; font-size: 2em; color: red; font-weight: bold;">非該当</div>		<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" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>定員</td> <td>100名</td> <td>100名</td> <td>100名</td> </tr> <tr> <td>入所者数</td> <td>実績</td> <td>92.9名</td> <td>93名</td> <td>92.1名</td> </tr> <tr> <td></td> <td>稼働率(%)</td> <td>92.9%</td> <td>93.0%</td> <td>92.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※毎月初日在籍者ベース</p> <p>一般入所のほか、一時入所、札幌市との連携の上、ホームレス等の緊急入所事業も実施している。</p> <p>※当施設の入所対象者は、身体上又は精神上著しい障がいがあるため日常生活が困難な要保護者である。</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>札幌市をはじめ各保護実施機関及び病院等に施設のPR活動を行った。</p>		H27実績	H28計画	H28実績	定員	100名	100名	100名	入所者数	実績	92.9名	93名	92.1名		稼働率(%)	92.9%	93.0%	92.1%	<p>入所依頼者(相談も含む)の減少傾向が著しい。救護施設の積極的なPRを今後も更に実施していく。 一般入所のほかにも一時入所の要請に対しても柔軟に対応し積極的な受入を行った。</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
	H27実績	H28計画	H28実績																						
定員	100名	100名	100名																						
入所者数	実績	92.9名	93名	92.1名																					
	稼働率(%)	92.9%	93.0%	92.1%																					
A	B	C	D																						

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 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、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。 単年度閲覧数:5,103/年</p> <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)</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>2 自主事業その他</p>																																																											
<p>▽ 自主事業(該当無し)</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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H24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H25年度より参画している。 ▼ 社会貢献活動として白石区内の福祉除雪を実施した。 																																																											
<p>3 利用者の満足度</p>																																																											
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1" data-bbox="260 772 978 1167"> <tr> <td style="width: 15%;">実施方法</td> <td>平成29年3月実施。施設利用者全員(入院者除く)にアンケート用紙を配布、全数回収。86名分。</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>総合満足度(87.2%)、職員接遇(90.6%)。以上2項目については80%以上の要求水準を得られた。ほか食事(92.7%)、行事・クラブ活動(85.4%)、施設設備(87.9%)についても調査をし、概ね好評をいただいた。 (※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)</td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>食事:献立・味に関する要望～希望を順次日ごろの献立に取り入れているほか選択食や行事食、季節食を取り入れている。 設備・生活に関する要望～老朽箇所や使い勝手が悪い箇所については順次改修していく。</td> </tr> </table>				実施方法	平成29年3月実施。施設利用者全員(入院者除く)にアンケート用紙を配布、全数回収。86名分。	結果概要	総合満足度(87.2%)、職員接遇(90.6%)。以上2項目については80%以上の要求水準を得られた。ほか食事(92.7%)、行事・クラブ活動(85.4%)、施設設備(87.9%)についても調査をし、概ね好評をいただいた。 (※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:献立・味に関する要望～希望を順次日ごろの献立に取り入れているほか選択食や行事食、季節食を取り入れている。 設備・生活に関する要望～老朽箇所や使い勝手が悪い箇所については順次改修していく。																																																		
実施方法	平成29年3月実施。施設利用者全員(入院者除く)にアンケート用紙を配布、全数回収。86名分。																																																										
結果概要	総合満足度(87.2%)、職員接遇(90.6%)。以上2項目については80%以上の要求水準を得られた。ほか食事(92.7%)、行事・クラブ活動(85.4%)、施設設備(87.9%)についても調査をし、概ね好評をいただいた。 (※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:献立・味に関する要望～希望を順次日ごろの献立に取り入れているほか選択食や行事食、季節食を取り入れている。 設備・生活に関する要望～老朽箇所や使い勝手が悪い箇所については順次改修していく。																																																										
<p>4 収支状況</p>																																																											
<p>▽ 収支 (千円)</p> <table border="1" data-bbox="260 1294 978 1892"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>H28計画</th> <th>H28決算</th> <th>差(決算-計画)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>270,200</td> <td>268,265</td> <td>▲ 1,935</td> </tr> <tr> <td> 利用者負担金収入</td> <td>39,680</td> <td>41,231</td> <td>1,551</td> </tr> <tr> <td> 措置費収入</td> <td>199,040</td> <td>196,149</td> <td>▲ 2,891</td> </tr> <tr> <td> 指定管理業務(補助金)収入</td> <td>27,007</td> <td>27,453</td> <td>446</td> </tr> <tr> <td> 積立資産取崩収入</td> <td>290</td> <td>286</td> <td>▲ 4</td> </tr> <tr> <td> その他収入</td> <td>4,183</td> <td>3,146</td> <td>▲ 1,037</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>270,200</td> <td>268,250</td> <td>▲ 1,950</td> </tr> <tr> <td> 人件費支出</td> <td>179,990</td> <td>178,456</td> <td>▲ 1,534</td> </tr> <tr> <td> 事業費支出</td> <td>70,540</td> <td>68,311</td> <td>▲ 2,229</td> </tr> <tr> <td> 事務費支出</td> <td>14,370</td> <td>16,213</td> <td>1,843</td> </tr> <tr> <td> 積立資産支出</td> <td>3,480</td> <td>3,433</td> <td>▲ 47</td> </tr> <tr> <td> その他の支出</td> <td>1,820</td> <td>1,837</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>収入-支出</td> <td>0</td> <td>15</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 説明</p> <p>計画当初平均利用者数93名に対し92.1名の実績にとどまったため、利用者の人件確保のため施設のPR活動やコストの削減に努めた。また重点項目への予算配分をしながら予算執行を実施した。</p>				項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)	収入	270,200	268,265	▲ 1,935	利用者負担金収入	39,680	41,231	1,551	措置費収入	199,040	196,149	▲ 2,891	指定管理業務(補助金)収入	27,007	27,453	446	積立資産取崩収入	290	286	▲ 4	その他収入	4,183	3,146	▲ 1,037	支出	270,200	268,250	▲ 1,950	人件費支出	179,990	178,456	▲ 1,534	事業費支出	70,540	68,311	▲ 2,229	事務費支出	14,370	16,213	1,843	積立資産支出	3,480	3,433	▲ 47	その他の支出	1,820	1,837	17	収入-支出	0	15	
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)																																																								
収入	270,200	268,265	▲ 1,935																																																								
利用者負担金収入	39,680	41,231	1,551																																																								
措置費収入	199,040	196,149	▲ 2,891																																																								
指定管理業務(補助金)収入	27,007	27,453	446																																																								
積立資産取崩収入	290	286	▲ 4																																																								
その他収入	4,183	3,146	▲ 1,037																																																								
支出	270,200	268,250	▲ 1,950																																																								
人件費支出	179,990	178,456	▲ 1,534																																																								
事業費支出	70,540	68,311	▲ 2,229																																																								
事務費支出	14,370	16,213	1,843																																																								
積立資産支出	3,480	3,433	▲ 47																																																								
その他の支出	1,820	1,837	17																																																								
収入-支出	0	15																																																									

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持 指定管理者を受託後(平成19年度～)は赤字決算の年度はなし。 各種積立金累計額115,000千円			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、物品調達等)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
業務仕様書に基づく要求水準をクリアすることはもとより、施設利用者の地域生活への移行を目指す「居宅生活訓練事業」や「訪問事業」の継続、一時入所の受け入れの強化を図り、救護施設としての更なる機能強化を目指した。「人権擁護委員会」を発足し、利用者の人権擁護及びより適正な支援方法を模索した。入所人員は当初予定を下回る結果となった。	入所定員の確保に努め、安定した収入を得ること。「個別支援計画」に基づき利用者一人ひとりの支援を実施していくこと。利用者の人権擁護について理解や対応の標準化を図っていくこと。また、地域生活移行および安定した生活の継続に加え就労訓練事業の協力事業者として支援内容について模索していくこと。

【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適正な運営が図られている。特に、昨年度は水害・土砂災害を想定した災害対応マニュアルの改訂や防災訓練の実施などにも積極的に取り組む姿勢が見られた。 入所人員の減少傾向が課題ではあるが、入所者全員に対し、個別支援計画に基づく支援の実施を意識していること、利用者の地域移行支援など、施設機能強化に向けた取組みも実践されている。 今後も長年の施設運営の経験を活かし、安定した運営を期待したい。	実地監査で口頭指導を行った時間外勤務命令に係る書類の不備等、同様のミスを繰り返さないための意識付け、チェック体制を構築すること。 入所者数の減少傾向から、ホームページのウェブアクセシビリティの確保も含め、より施設の積極的なアピールを検討していくこと。