

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			
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～平成34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 平成29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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>「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、個々がイメージする生活の実現を目標に支援を実施した。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。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>A B C D</p> <p>要求水準を満たした管理がなされている。</p>

▽ 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他、貯湯槽の設定温度を下げるなど使用量が減少した状態を維持する事が出来た。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節減に努めた。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とした。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18回、内部研修4回(延べ86名参加)。関連資格取得に対する奨励を行った。

退職者がい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きた。

▽ 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、情報を共有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。また、救護施設機能強化の一環として「居宅生活訓練事業」の実施に加え、自主事業として「居宅訪問事業」を実施した。「居宅生活訓練事業」については対象者がいないことから年度の途中より停止となっている。

第三者サービス評価および、自己評価委員会から見えた課題である、リスクマネジメント体制の強化として各種マニュアルの整備を行い、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)

開催回	協議・報告内容
第1回	・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、生活困窮者就労支援、第三者評価)
第2回	
第3回	
第4回	
<協議会メンバー> 札幌市自立支援課課長、指導担当係長、札幌市あけぼの荘施設長	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

定員100名のところ平成29年度の平均利用者数は87.3名と大幅に定員を割った他、対象者の不在により居宅訓練事業が停止となるなど厳しい運営状況であったがコスト削減や支出を削減しながら概ね予定した事業は実施した。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した。

大幅な収入の減額から赤字決算となり入居者の確保が課題となった。

▽ 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他、口頭での申し入れについても要望・苦情と捉え、円滑な解決と広報誌や集会での説明など適正に執行した。今年度の苦情申し入れ実績は8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。職員にて委員会を設置し、施設のサービス自己評価を実施した。30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あり、改善を行った。

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

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、希望者は腰痛検査1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。

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。			

<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。各種マニュアルや職員の行動指針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、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。又感染症対策として、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18日自衛消防訓練(検証)、10月17日総合訓練を消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。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </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>▽ ○○ 非該当 支援業務</p> <p>▽ ○○に関する相談業務</p>		<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></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" data-bbox="384 159 979 465"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">入所者数</td> <td>定員</td> <td>100名</td> <td>100名</td> <td>100名</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>92.1名</td> <td>93名</td> <td>87.3名</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>92.1名</td> <td>93.0名</td> <td>87.3名</td> </tr> <tr> <td colspan="5">※毎月初日在籍者ベース 一般入所の他、一時入所、札幌市との連携の上 ホームレス等の緊急入所事業も実施している。</td> </tr> </tbody> </table> <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。また、札幌市各区（4区）の保護課に施設見学会を開催した。</p>			H28実績	H29計画	H29実績	入所者数	定員	100名	100名	100名	人数(人)	92.1名	93名	87.3名	稼働率(%)	92.1名	93.0名	87.3名	※毎月初日在籍者ベース 一般入所の他、一時入所、札幌市との連携の上 ホームレス等の緊急入所事業も実施している。					<p>入所依頼者（相談も含む）の減少傾向が著しい。各種事業所や病院、保護の実施機関など救護施設の積極的PR活動や施設見学会を今後も更に実施していく。 一般入所のほかに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"> <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				
		H28実績	H29計画	H29実績																														
入所者数	定員	100名	100名	100名																														
	人数(人)	92.1名	93名	87.3名																														
	稼働率(%)	92.1名	93.0名	87.3名																														
※毎月初日在籍者ベース 一般入所の他、一時入所、札幌市との連携の上 ホームレス等の緊急入所事業も実施している。																																		
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、きめ細かな更新に努めた。また、ホームページの全面改修を行いウェブアクセシビリティ基準AAに適合したものとした。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>(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"> <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>2 自主事業その他</p>																																		
<p>▽ 自主事業</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年度より参画しており、今年度は2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。障害者の雇用については1名継続雇用している。生活困窮者支援事業については中間的就労の受け皿として受け入れを行っていく。</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>適正に実施されている。</p>	A	B	C	D																											
A	B	C	D																															
<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="252 1529 979 2112"> <tbody> <tr> <td>実施方法</td> <td>平成30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81名分。</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>総合満足度（93.8%）、職員接遇（95.0%）以上2項目については90%以上の要求水準を得られた。ほか、食事（95.6%）、行事・クラブ活動（86.4%）、施設設備（91.1%）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> </tbody> </table>		実施方法	平成30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81名分。	結果概要	総合満足度（93.8%）、職員接遇（95.0%）以上2項目については90%以上の要求水準を得られた。ほか、食事（95.6%）、行事・クラブ活動（86.4%）、施設設備（91.1%）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>アンケートのみならず利用者のニーズを把握する機会を設け今後のサービス提供に役立てていく。</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																					
実施方法	平成30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81名分。																																	
結果概要	総合満足度（93.8%）、職員接遇（95.0%）以上2項目については90%以上の要求水準を得られた。ほか、食事（95.6%）、行事・クラブ活動（86.4%）、施設設備（91.1%）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。																																	
A	B	C	D																															

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)				
収入	268,000	250,930	▲ 17,070				入所者の減少によって収支が赤字となった。近年の入居者数の推移をかんがみ、条例を改正し平成30年4月からは定員を100名から90名に削減。これに伴う体制の見直しと、収入である施設事務費の単価上昇により収益の改善が期待される。
利用者負担金収入	40,470	38,359	▲ 2,111				
措置費収入	198,820	185,526	▲ 13,294				
指定管理業務(補助金)収入	27,316	25,606	▲ 1,710				
積立資産取崩収入	290	286	▲ 4				
その他収入	1,104	1,153	49				
支出	268,000	258,741	▲ 9,259				
人件費支出	180,260	176,693	▲ 3,567				
事業費支出	68,130	62,746	▲ 5,384				
事務費支出	14,930	14,502	▲ 428				
積立資産支出	3,680	3,352	▲ 328				
その他の支出	1,000	1,448	448				
収入-支出	0	▲ 7,811	▲ 7,811				
▽ 説明							
計画当初平均利用者数93名に対し87.3名の実績にとどまったため、大幅な収入減となった。収入減を見据え支出を抑えた事業執行としたが単年度収支としてはマイナス決算となった。							
				入所相談数の低下傾向がより顕著であったことに加え、長期入院などによる退所者も多かったことから入居者の確保が難しく、大幅な収入減につながったことが大きな課題として残った。			

<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 単年度収支は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、救護施設として求められる「地域生活移行」や「介護施設への移行」に向けた活動や、「地域の生活困窮者支援」についても着実に前進している。利用者の権利擁護の観点から「人権擁護委員会」を発足し、適正な支援方法を模索し、職員の行動指針を作成した。入所人員は当初予定を下回る結果となった。	大きな課題である入所人員の確保に力を入れ、各種相談事業所や病院、保護の実施機関へのPR活動を実施し、安定した収入を得ること。「個別支援計画」に基づく利用者一人ひとりの支援をより充実させ実施していくこと。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、救護施設としての循環型機能の強化として、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
<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>ここ数年は入所人員が減少傾向であり、平成29年度は収支の赤字が発生したものの、個別支援計画の策定により入居者の細かなニーズに対応できるよう、利用者支援の充実に努めている。</p> <p>またホームページをウェブアクセシビリティの基準を満たしたものに改修するなど、入居者確保に向けて施設の広報活動にも取り組んでおり、今後の安定した運営を期待したい。</p>	<p>実地監査においては、昨年度に引き続き、時間外勤務命令に係る書類の不備等のほか、出納の確認・報告状況にも口頭指導があったため、職員の意識付けやチェック体制を構築すること。</p>