

<b>指定管理者評価シート</b>
-------------------

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**

<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			
<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	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	非公募 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		
業務の範囲			
<b>3 評価単位</b>			
	施設数: 1		

## II 令和元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、六つの基本方針を柱に利用者個々がイメージする生活の実現に向け、個別支援計画書を基に日々の支援を実施した。また、緊急的な利用や一時的な利用が必要となった方々の受け入れを幅広く行い、地域におけるセーフティネットとしての役割を担うべく務めた。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>施設の基本方針の中に「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、障がいの種別や性別、信条、社会的身分などによる差別をすることなく平等な福祉サービスの提供を行った。そのために個々のアセスメントをもとに個別支援計画を策定し、一人ひとりの個性とエンパワーメントを活かした支援に努めた。また、人権擁護委員会を毎月開催し、職員の行動指針の作成やセルフチェック等による虐待防止意識の向上に努めた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>札幌市環境マネジメントシステムに則り、環境保全行動計画を策定し事業活動における環境への負荷の低減に心がけている。デマンド監視装置により電気使用量の見える化や会議や全体集会などで削減意識の向上に努めた。電気・ガス・水道・ガソリン等の節約に心がけ減少した状態を維持することが出来た。職員の使用区域については不必要な時間帯や昼休みの消灯が定着している。また、灯油の使用量についてもロードヒーティングの入り切りをこまめに行ったことで節減に努めた。これらについては定期報告書を提出した。</p> <p>▽ 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)</p> <p>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。人材の育成については外部研修を計画的に実施した他、職員のニーズに応じた内部研修を実施した。外部研修実施回数16回、内部研修3回(延べ52名参加)</p>	<p>方針通り実施した。今後も個別支援計画をより充実させると共に臨機応変な受入れ態勢の充実を図っていく必要がある。</p> <p>公平なサービスの提供を実施するため個々のアセスメントに基づいた個別支援を継続して実施した。また、人権擁護委員会の活動により不当な差別や虐待等が発生しないよう常に意識したサービス提供をした。</p> <p>日常的に可能な範囲で省エネに努め、職員の意識も定着している。札幌市による保全工事にて全館の電気がLEDとなり電気使用量の更なる削減となった。デマンド監視装置の設置も省エネの一助となっている。</p> <p>退職者がいる場合には迅速な補充に努めているが、新規職員の確保が非常に難しくなってきている。</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>

## ▽ 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にて職員全体で情報の共有を図っているほか、生活支援記録システムの導入によりリアルタイムでの情報共有化を図った。また、日常的に気づいたことを「気づきメモ」として積極的な報告を促し、ヒヤリハット委員会にて情報の共有化や事故につながらないよう対応策等の検討を行った。

生活支援記録システムの導入により記録業務の省力化を図ると共にリアルタイムでの情報共有を行うこととした。また、ヒヤリハット委員会において課題の改善や事故の発生を未然に防ぐべく対応を講じた。

## ▽ 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 (H31.4.12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、苦情解決体制、事故報告)</li> <li>・施設の運営状況と課題(利用者支援、循環型施設としての取り組み)</li> <li>・管理水準の維持向上(生活困窮者自立支援事業、職員処遇向上)</li> </ul>
<協議会メンバー> 札幌市保護自立支援課課長、自立支援担当係長、 札幌市あけぼの荘施設長、総務課長	

左記のほか札幌市と居室の一人当たりの面積の改善及び利用者の定員確保に向けての議論を行った。

<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>定員90名に対し平均利用者数は78.3人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低コスト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切に処理した。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>今年度の苦情等申し入れは7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、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ほか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などでの説明を適正に執行した。</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、収支に関する書類等の作成を行い適正に管理した。また、事業計画及び事業報告書を作成した。令和2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)においては口頭指導事項があり、改善を行った。</p>	<p>利用者数の減少は続いており、収入の大幅な減額となった。利用者の確保は今後も大きな課題となっている。</p> <p>適正に執行した。</p> <p>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>▽ 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、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。</p>	適正に執行した。	<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								
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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。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。(認定就労訓練・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。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>平成31年4月18日自衛消防訓練(検証)、10月23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。</p> <p>予定通り執行した。</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								
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ ○○に関する学習機会の提供業務</p> <p>▽ ○○</p> <p>▽ ○○ 支援業務</p> <p>▽ ○○に関する相談業務</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>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="383 190 981 504"> <thead> <tr> <th></th> <th>H30年度実績</th> <th>R元年度計画</th> <th>R元年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>定員</td> <td>90名</td> <td>90名</td> <td>90名</td> </tr> <tr> <td>入所者数</td> <td>人数(人)</td> <td>83.4名</td> <td>85.0名</td> </tr> <tr> <td></td> <td>稼働率(%)</td> <td>92.7%</td> <td>87.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※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事業も実施している。</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>札幌市との協議をはじめ福祉事務所や病院の相談窓口等へのPR活動を行った。また、札幌市各区の保護課ケースワーカー(2区)向けの施設見学会を実施した。</p>		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績	定員	90名	90名	90名	入所者数	人数(人)	83.4名	85.0名		稼働率(%)	92.7%	87.0%	<p>入所依頼者(相談も含む)の減少傾向が続いている。施設見学会を実施した他、各種事業所や病院などへの積極的なPR活動を今後も行っていく必要がある。一般入所の他、一時入所やその他短期利用の方などの受け入れも柔軟に対応し積極的に行った。</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				
	H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績																								
定員	90名	90名	90名																								
入所者数	人数(人)	83.4名	85.0名																								
	稼働率(%)	92.7%	87.0%																								
A	B	C	D																								
(6)付随業務	<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>(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</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																								
2 自主事業その他																											
<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ついては平成25年度より参画しており、今年度は1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認定就労訓練の受け入れを今後も行っていく。</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																								
3 利用者の満足度																											
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1" data-bbox="247 1500 981 2045"> <tbody> <tr> <td>実施方法</td> <td>令和2年3月実施。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78名分。</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>総合満足度(83.3%)、職員の接遇に関すること(89.7%)、以上2項目については要求水準を得られた。ほか、食事に関すること(84.3%)、行事(82.1%)、施設設備(85.3%)についても調査し、概ね好評を頂いた。(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>食事に関する要望:希望を順次献立に取り入れているほか選択食や行事食、季節感のある献立を取り入れている。設備・生活に関する要望:「居室を広くしてほしい」「部屋の温度が寒い」などの居室環境については札幌市との協議を継続していく。また、「お風呂に週3回入りたい」との要望については回数や方法を検討していく。老朽箇所や使い勝手が悪い箇所については順次改修を行っていく。入浴の回数については方法について検討を行っていく。</td> </tr> </tbody> </table>		実施方法	令和2年3月実施。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78名分。	結果概要	総合満足度(83.3%)、職員の接遇に関すること(89.7%)、以上2項目については要求水準を得られた。ほか、食事に関すること(84.3%)、行事(82.1%)、施設設備(85.3%)についても調査し、概ね好評を頂いた。(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	食事に関する要望:希望を順次献立に取り入れているほか選択食や行事食、季節感のある献立を取り入れている。設備・生活に関する要望:「居室を広くしてほしい」「部屋の温度が寒い」などの居室環境については札幌市との協議を継続していく。また、「お風呂に週3回入りたい」との要望については回数や方法を検討していく。老朽箇所や使い勝手が悪い箇所については順次改修を行っていく。入浴の回数については方法について検討を行っていく。	<p>アンケート調査のみならず日頃実施している集会や意見交換会、日常的な関わりの中から利用者のニーズ把握を図り今後のサービスに活かしていく。</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>	A	B	C	D														
実施方法	令和2年3月実施。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78名分。																										
結果概要	総合満足度(83.3%)、職員の接遇に関すること(89.7%)、以上2項目については要求水準を得られた。ほか、食事に関すること(84.3%)、行事(82.1%)、施設設備(85.3%)についても調査し、概ね好評を頂いた。(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	食事に関する要望:希望を順次献立に取り入れているほか選択食や行事食、季節感のある献立を取り入れている。設備・生活に関する要望:「居室を広くしてほしい」「部屋の温度が寒い」などの居室環境については札幌市との協議を継続していく。また、「お風呂に週3回入りたい」との要望については回数や方法を検討していく。老朽箇所や使い勝手が悪い箇所については順次改修を行っていく。入浴の回数については方法について検討を行っていく。																										
A	B	C	D																								

## 4 収支状況

## ▽ 収支

(千円)

項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	257,434	260,532	3,098
利用者負担金収入	35,846	36,110	264
措置費収入	192,003	177,439	▲ 14,564
指定管理業務(補助金)収入	26,432	24,964	▲ 1,468
積立資産取崩収入	2,287	20,896	18,609
その他の収入	866	1,123	257
支出	261,434	259,450	▲ 1,984
人件費支出	178,981	180,695	1,714
事業費支出	61,670	58,673	▲ 2,997
事務費支出	14,812	14,466	▲ 346
積立資産支出	3,471	4,405	934
その他の支出	2,500	1,211	▲ 1,289
収入-支出	▲ 4,000	1,082	5,082

入所相談数の低下が続いていることに加え、長期入院による退所者も多かったことから人員の増員には繋がらず大きな課題として残った。支出については備品の仕入れ先の見直しや安価な物への変更など低コストを意識した。

A	B	C	D

措置費の収入が大きく減少し、積立資産を取り崩していることは望ましくない。今後は、札幌以外の都市へ施設について売り込みを図り、また、コスト意識を高めることなどにより、収支の改善を図ることを期待する。

## ▽ 説明

計画当初平均利用者数85名を見込んだが実績としては78.3名と大きく下回ったことで大幅な収入減となり、各種積立金を取り崩し充当した。(17,000千円)

## &lt;確認項目&gt; ※評価項目ではありません。

## ▽ 安定経営能力の維持

措置費収入は大幅に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 94,000千円

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
<p>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、大きな課題となっている利用者増に向けてはPR活動や一時入所などの短期利用についても柔軟な受け入れを行うなど積極的に取り組んできたものの高齢化や障害の重度化などを要因とした長期入院による退所などが多く当初の計画を大きく下回る人員となったことは今後においても大きな課題を残した。一方、生活支援記録システムの本格的導入により職員の情報共有を強化しサービス水準の維持向上を図った。また、緊急入所の居室を改修し受け入れ者数の増員を図る環境作りや一時入所等の施設の短期利用者についても柔軟な受け入れを積極的に行ったほか、より介護が必要な方に対しては積極的に要介護認定の申請を行うなど循環型施設としての機能強化に努めた。年度末より世界で爆発的に拡大した感染症への対応については利用者の外出制限や面会制限、手洗いうがいの徹底や職員のマスク着用の義務付けなど段階的に対策の強化を図り感染防止に努めた。</p>	<p>慢性的な定員割れが続く中、法人の基幹相談窓口としての役割を構築し柔軟な受け入れ態勢を強化していくことで大きな課題となっている利用者人員を確保し、安定した運営を行っていくこと。そのためには各種事業所や病院の相談窓口、実施機関への積極的なPRと連携強化を図ると共に、施設での生活を知って頂くための施設見学会の実施を引き続き行っていく。また、施設利用者のその人らしい生活を目指すための個別支援計画をより充実させ支援の質を強化すること。高齢者施設への移行が望ましい方や地域移行を望まれる方への積極的な移行支援を推進すること。</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るが、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>厚労省北海道厚生局による実地監査においては、浴槽の衛生管理について改善指導があったため、所要の措置を講ずること。</p>