

## 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5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	<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。	A B C D 要求水準を満たした管理がなされている。
	<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。		

▽ 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。内部研修はコロナクラスターにより開催を見合わせた。

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	<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、総務主任</p>	

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77.3名と定員を上回り安定した運営状況であった。  
・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引き続き課題としており、加えて物価高騰による支出増も見込まれたが、人件費を含む支出の見直しが奏功した。

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情申し入れは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。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・指定管理業務実地調査において、2点の口頭指導事項があった。</li> </ul>	<p>適正に執行した。</p> <p>実地調査の指導事項については、次年度以降是正することとした。それ以外は適正に執行した。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旅費規程を更新した。</li> <li>・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。</li> <li>・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)。</li> </ul>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度も、施設内でコロナクラスターが発生した。昨年度の教訓を生かし、拡大抑制に努めた。幸い重症に至る方はいなかった。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・職員の行動指針に則り、業務の標準化に努めた。</li> <li>・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)。</li> <li>・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。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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に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。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年5月30日総合訓練、10月24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。</li> </ul>	<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>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>▽ ○○に関する印刷業務</p>		<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </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"> <thead> <tr> <th></th> <th>R4年度実績</th> <th>R5年度計画</th> <th>R5年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>定員</td> <td>90名</td> <td>75名</td> <td>75名</td> </tr> <tr> <td>利用者数</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>  人数(人)</td> <td>80.3名</td> <td>77.0名</td> <td>77.3名</td> </tr> <tr> <td>  稼働率(%)</td> <td>89.2%</td> <td>102.6%</td> <td>103.1%</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改修工事が為された。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>		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績	定員	90名	75名	75名	利用者数				人数(人)	80.3名	77.0名	77.3名	稼働率(%)	89.2%	102.6%	103.1%	<p>一般入所依頼件数の低迷が続くなか、札幌市との協議により定員を減らし、一人当たりの居住面積を広げ、かつ居室環境のリフォームを行った。他方、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で迅速な受け入れ体制を取った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></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				
	R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績																												
定員	90名	75名	75名																												
利用者数																															
人数(人)	80.3名	77.0名	77.3名																												
稼働率(%)	89.2%	102.6%	103.1%																												
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> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></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、対象者を受け入れた。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>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。</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、今年度は1名受け入れた。</p>	<p>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。</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、今年度は1名受け入れた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></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					
▽ 利用者アンケートの結果					A B C D
実施方法	令和6年4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69名分。	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。		
結果概要	総合満足度(87.0%)、職員の接遇に関すること(88.4%)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(82.6%)、行事に関すること(78.3%)、施設設備に関すること(84.1%)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ている。設備や生活に関する要望ではお部屋の改修されて好評の意見をいただいたが、「物干し場が少ない」「脱衣所が狭い」「トイレに入るまでが狭い」といった共用の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、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。				

4 収支状況						
▽ 収支 (千円)					A B C D	
項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)	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、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、平均利用者数は想定通りに維持した。支出については、例年の経費に加え、居室環境改善費用として修繕費等を計上した。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、人件費を含む支出の見直しが奏功して、積立金を捻出した。(積立資産支出:12,130千円のうち、9,000千円が積立金、3,130千円が退職引当金となっている)		
収入	257,740	265,307	7,567			
指定管理業務収入	257,740	265,307	7,567			
措置費収入	191,400	199,565	8,165			
利用者負担金収入	32,780	30,406	▲ 2,374			
指定管理業務(補助金)収入	26,700	30,366	3,666			
積立資産取崩収入	6,000	3,640	▲ 2,360			
その他の収入	860	1,330	470			
自主事業収入	0	0	0			
支出	257,740	263,236	5,496			
人件費支出	163,220	165,912	2,692			
事業費支出	73,520	64,492	▲ 9,028			
事務費支出	14,960	18,427	3,467			
積立資産支出	3,410	12,130	8,720			
その他の支出	2,630	2,275	▲ 355			
自主事業支出	0	0	0			
収入-支出	0	2,071	2,071			
利益還元	0	0	0			
法人税等	0	0	0			
純利益	0	2,071	2,071			
▽ 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77.3名と想定通りの安定した決算となった。食材・光熱水費の高騰もあったが、支出の見直しや国等の補助により抑制でき、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
<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>・今後の展望を見据え、利用者の定員数変更や長年の懸案事項であった居室環境改善を行った。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、わずかではあるが入所依頼件数の増加につながった。</p> <p>・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。</p> <p>・財政的観点や、安定的な人材確保の観点から、給食業務の外部委託を検討し、現在の良さを持続可能な供給体制となるよう、委託業者を選定した。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症対策として、職員の日常的なマスクの着用や手洗いうがい、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、2月中旬に利用者が感染してしまい、前回の教訓を生かした体制で拡大防止に努めたが、2度目のクラスターとなった。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>・長年の懸案事項であった居室環境の改善が年度末に為されたことで、次年度は整備された居室環境を中心としたPR活動に注力し、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。</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っていく。</p> <p>・これまでの施設直営にて提供してきた給食業務を、外部委託業者へ再委託を行う。持続可能な提供体制とすることに加え、これまで以上に満足度の高い食事提供に努めていく。</p> <p>・施設サービスの在り方について、途切れ目のない支援体制となるように努め、多岐にわたるニーズに応えていく。利用者自身が持つエンパワメントを大切にする「支援しすぎない支援」を継続していく。</p> <p>・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、それを基に予防と有事の際の対応に努めていく。</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、令和6年2月には令和4年9月以来の新型コロナウイルス感染症によるクラスターが発生しましたが、感染症対策として引き続き職員のマスク着用や手洗いうがい、施設内の除菌を徹底し、感染者の看護と拡大防止に努め、重症者を出さずに収束させたことは評価できる。</p> <p>さらに、入所人員の減少傾向が長く続いているが、一時入所の依頼が増加傾向にあり、近隣アパートを活用した見守り支援事業を活用しながら柔軟な受け入れに努めていることは評価できる。</p> <p>加えて、収支については、食材費の高騰や電気代等の値上げの影響があったが、国等の補助金を活用することで支出の抑制に繋がった他、人件費を含む支出のさらなる見直しを行った結果、平成29年度以来の黒字化を達成したことは評価できる。</p> <p>最後に、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>実地監査において、契約書の作成に係る規定及び衛生推進者の選任に係る職員処遇について、口頭指導があったため、所用の措置を講ずること。</p>