

指定管理者評価シート

事業名	地域生活支援センターさっぽろ	所管課(電話番号)	保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課(211-2936)
-----	----------------	-----------	-------------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	地域生活支援センターさっぽろ	所在地	中央区大通西19丁目 WEST19 5階
開設時期	平成16年5月	延床面積	190.2㎡
目的	障がいのある方の社会復帰の促進及び自立と社会経済活動への参加の促進を図ること		
事業概要	社会参加の場の提供、障がい者福祉に関する情報提供、制度及び生活に関する相談		
主要施設	地域交流活動室兼食堂、事務室、相談室、静養室、物品庫、調理場、脱衣室、浴室、便所		
2 指定管理者			
名称	特定非営利活動法人 札幌市精神障害者家族連合会		
指定期間	平成28年4月1日～令和2年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由:実績が良好なため		
指定単位	施設数:1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	相談支援業務、地域活動支援センター管理業務		
3 評価単位	施設数:1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 平成30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 「ひとりひとりの個性や想い、笑顔を大切にします。」という理念のもと「(1)中立・公平性を確保し、障がい種別に関わらず障がいのある方及びその家族の支援を行う。(2)市民の公平な利用に努める。(3)地域生活支援に資するよう適切な運営を行う。(4)障がい者福祉施策との整合性を図りながら施設の管理運営を図る。(5)サービス水準の維持向上に努める。(6)利用者や地域住民の声を施設の管理運営に反映させるよう努める。(7)最少の経費で最大の効果を上げるよう効率化に努める。」との方針を策定した。	適正に行われた。	A B C D 適切に行われている。
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 管理運営の基本方針の中で中立・公平性についての方針を策定し、相談において相談者の有益を最優先した支援を心掛け、必要に応じて関係機関との連携を行った。	適正に行われた。	適切に行われている。
	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 電気、水道の使用については節約に努めている。 環境保全行動計画書を作成し、その遵守に努める。 積極的にグリーン購入法適合商品を使用する。	適正に行われた。	適切に行われている。
	▽ 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) 職員のスキルアップのため、積極的に研修会等に参加した。	研修や講習に参加し、職員のスキルアップ、意識向上を図ることで、施設利用者へのサービス向上に反映出来た。	適切に行われている。
	▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 地域活動支援センターにおいては、収容能力に限りがあるため、対象を精神障害者を主体とすることで、対応できる体制を整えている。 相談業務においては、他の相談室と連携し定期的に開催される会議等に参加し自己研鑽に務めている。	適正に行われた。	適切に行われている。
	▽ 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)		適切に行われている。
	▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)	適正に行われた。	適切に行われている。

開催回	協議・報告内容		
第1回	前年度業務実績、収支決算報告。 本年度事業計画、収支予算報告。		
<協議会メンバー> 札幌市保健福祉部障害福祉課長、北海道医療大学 客員教授、大通地区町内会連合会会長、NPO法 人札幌市精神障害者家族連合会会長			
	▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) 資金管理については、税理士にも相談し、指定相談 支援事業、地域生活移行支援事業、認定調査との 区分経理を実施しており、外部会計監査を導入して いる。 ▽ 要望・苦情対応 利用者の苦情対応については、苦情窓口を設け、そ の都度対応し、対策を施した。また、第三者委員及 び外部機関の連絡先も告知するなど体制を整えてい 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) 利用者アンケートの結果は、交流室内の掲示板に告 知した。	適正に行われた。	適切に行われて いる。
(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 社会保険労務士と委嘱契約を行い適正な対応をと れる体制を整備した。	適正に行われた。	A B C D 適切に行われて 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) 利用者の安全については、施設内外、事件対応マニユ アルを作成することにより確保している。 ▽ 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) 札幌市が管理している。 ▽ 防災 札幌市保健所が防災計画を策定し、1月に防災訓練 を実施した。	適正に行われた。 適正に行われた。 適正に行われた。	A B C D 適切に行われて いる。

(4)事業の計画・実施業務	▽ 相談支援事業(住居入居等支援業務含む) <u>支援内容別内訳</u> 福祉サービスに利用に関する支援 1781件 障がいや病状の理解に関する支援 9件 健康・医療に関する支援 121件 不安の解消・情緒安定に関する支援 713件 保育・教育に関する支援 3件 家族関係・人間関係に関する支援 73件 家計・経済に関する支援 47件 生活技術に関する支援 73件 就労に関する支援 19件 社会参加・余暇活動に関する支援 12件 権利擁護に関する支援 3件 計 2854件 <u>相談支援方法別内訳</u> 訪問 189件 来所相談 368件 同行 69件 電話相談 1261件 電子メール 19件 調整・ケア会議 52件 関係機関 891件 その他 5件 計 2854件 ▽ 指定相談支援事業 計画相談 対象者 52名 障がい児相談 対象者 3名 地域相談 対象者 1名 ▽ 地域活動支援センター(レクリエーション等の実施状況)	相談支援事業全体の相談件数は、前年度に比べ、797件(2.6件/日)減少した。要因として、新人相談員への指導等に一定の時間を割く必要があり、相談件数が一時的に減少したと考えられる。 支援内容別内訳は、「福祉サービスに関する支援」が全体の約6割、「不安の解消・情緒安定に関する支援」が、全体の約2.5割を占めている。 相談支援方法別内訳の各項目間の件数の割合は、前年度と同様である。 前年度より、「計画相談」は10名、「地域相談」は1名増加し、「障がい児相談」は増減なしであった。 H30年度は、地域活動支援センター担当職員が育児休暇中で、代替職員での運営となったため、プログラムの実施回数がやや減少した。	<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> 適切に行われている。	A	B	C	D																		
	A	B	C	D																					
	(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: left;">地域活動支援センター</td> <td>開所日数(件)</td> <td>293</td> <td>292</td> <td>292</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>8,755</td> <td>8,760</td> <td>8,658</td> </tr> <tr> <td>1日平均利用者数</td> <td>29.8</td> <td>30</td> <td>29.6</td> </tr> </tbody> </table>			H29実績	H30計画	H30実績	地域活動支援センター	開所日数(件)	293	292	292	人数(人)	8,755	8,760	8,658	1日平均利用者数	29.8	30	29.6	利用者数は1日当たり、0.2人減となったが、依然として高い水準を維持している。	<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> 適切に行われている。	A	B	C
		H29実績	H30計画	H30実績																					
地域活動支援センター	開所日数(件)	293	292	292																					
	人数(人)	8,755	8,760	8,658																					
	1日平均利用者数	29.8	30	29.6																					
A	B	C	D																						

	<p>▽ 利用促進の取組</p> <p>参加人数の多いプログラムは今後も継続し、参加人数の少ないプログラムについては、内容や周知方法を工夫するなど参加率を高めるよう努力していく。 また、ミーティング等で積極的に利用者の意見を取り入れ、利用者のニーズに対応した新しいプログラムも提供していく。</p>	適正に行われた。	適切に行われている。						
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>ホームページの更新と、会報誌発行を毎月行い、受け取り手にとって分かりやすい内容を心掛けた。</p> <p>▽ 引き継ぎ業務</p> <p>前回からの継続指定のため、引き継ぎ業務なし。</p>	適正に行われた。	A B C D 適切に行われている。						
2 自主事業その他									
	<p>▽ 自主事業</p> <p>なし</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>地域活動支援センターの業務には障がい者を3名雇用している。 封筒の印刷を、障がい者施設に発注している。</p>	適正に行われた。	A B C D 適切に行われている。						
3 利用者の満足度									
	<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>4月15日～5月31日 登録者272名に対し、76名に来所アンケートを実施</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <p>▼「当施設の魅力は何ですか？」については、「設備・利便性」47%、「プログラム」11%、「雰囲気」11%、「無料」22%、「その他」9%であった。</p> <p>▼「行事やスポーツなどのプログラム活動についてどうおもいますか？」については、「充実」が18%で、「普通」が48%であった。「物足りない」は17%で、「参加したことがない」は17%であった。</p> <p>▼「会報誌の内容はどうか？」については、「満足」32%で、「普通」が60%であった。「不満」は4%で、「必要ない」が4%であった。</p> <p>▼「食事は何が魅力ですか？」については、「料金」が26%、「メニュー」が16%、「友人との会話」が4%、「なんとなく」が8%、「利用したことがない」46%であった。</p> <p>▼「主にどのような相談をされましたか？」については、「福祉サービスや制度」が27%、「健康・医療」が13%、「人間関係」が34%、「就労・経済」は23%、「その他」は3%であった。</p> <p>▼「相談に対する支援は満足していますか？」については、「とても満足」が17%、「満足」が38%、「普通」が38%であった。「不満」が4%、「とても不満」が3%であった。</p> </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>意見 「登録者の希望(行事等)をもっと聞き入れてほしい」 対応 利用者の要望を聞くために、月に1度開いている「ミーティング」プログラムの存在を、これまで以上に周知し、より多くの利用者の要望を可能な限り反映出来るようにした。</td> </tr> </table>	実施方法	4月15日～5月31日 登録者272名に対し、76名に来所アンケートを実施	結果概要	<p>▼「当施設の魅力は何ですか？」については、「設備・利便性」47%、「プログラム」11%、「雰囲気」11%、「無料」22%、「その他」9%であった。</p> <p>▼「行事やスポーツなどのプログラム活動についてどうおもいますか？」については、「充実」が18%で、「普通」が48%であった。「物足りない」は17%で、「参加したことがない」は17%であった。</p> <p>▼「会報誌の内容はどうか？」については、「満足」32%で、「普通」が60%であった。「不満」は4%で、「必要ない」が4%であった。</p> <p>▼「食事は何が魅力ですか？」については、「料金」が26%、「メニュー」が16%、「友人との会話」が4%、「なんとなく」が8%、「利用したことがない」46%であった。</p> <p>▼「主にどのような相談をされましたか？」については、「福祉サービスや制度」が27%、「健康・医療」が13%、「人間関係」が34%、「就労・経済」は23%、「その他」は3%であった。</p> <p>▼「相談に対する支援は満足していますか？」については、「とても満足」が17%、「満足」が38%、「普通」が38%であった。「不満」が4%、「とても不満」が3%であった。</p>	利用者からの意見・要望とその対応	意見 「登録者の希望(行事等)をもっと聞き入れてほしい」 対応 利用者の要望を聞くために、月に1度開いている「ミーティング」プログラムの存在を、これまで以上に周知し、より多くの利用者の要望を可能な限り反映出来るようにした。	適正に行われた。	A B C D 適切に行われている。
実施方法	4月15日～5月31日 登録者272名に対し、76名に来所アンケートを実施								
結果概要	<p>▼「当施設の魅力は何ですか？」については、「設備・利便性」47%、「プログラム」11%、「雰囲気」11%、「無料」22%、「その他」9%であった。</p> <p>▼「行事やスポーツなどのプログラム活動についてどうおもいますか？」については、「充実」が18%で、「普通」が48%であった。「物足りない」は17%で、「参加したことがない」は17%であった。</p> <p>▼「会報誌の内容はどうか？」については、「満足」32%で、「普通」が60%であった。「不満」は4%で、「必要ない」が4%であった。</p> <p>▼「食事は何が魅力ですか？」については、「料金」が26%、「メニュー」が16%、「友人との会話」が4%、「なんとなく」が8%、「利用したことがない」46%であった。</p> <p>▼「主にどのような相談をされましたか？」については、「福祉サービスや制度」が27%、「健康・医療」が13%、「人間関係」が34%、「就労・経済」は23%、「その他」は3%であった。</p> <p>▼「相談に対する支援は満足していますか？」については、「とても満足」が17%、「満足」が38%、「普通」が38%であった。「不満」が4%、「とても不満」が3%であった。</p>								
利用者からの意見・要望とその対応	意見 「登録者の希望(行事等)をもっと聞き入れてほしい」 対応 利用者の要望を聞くために、月に1度開いている「ミーティング」プログラムの存在を、これまで以上に周知し、より多くの利用者の要望を可能な限り反映出来るようにした。								

4 収支状況				適正に行われた。	A	B	C	D
▽ 収支 (千円)								
項目	30年度計画	30年度決算	差(決算-計画)	適切に行われている。				
収入	30,359	30,226	▲ 133					
指定管理業務収入	27,273	27,275	2					
指定管理費	27,273	27,275	2					
利用料金	0	0	0					
その他	3,086	2,334	▲ 752					
自主事業収入	0	0	0					
支出	30,289	29,889	▲ 400					
指定管理業務支出	30,289	29,889	▲ 400					
自主事業支出	0	0	0					
収入-支出	70	337	267					
利益還元	0	0	0					
法人税等	70	70	0					
純利益	0	267	267					
▽ 説明								
<p>【収入】</p> <p>◆その他: 指定相談支援事業(2,065千円)、更生保護委員会からの収入(2千円)、繰越金(267千円)を合わせ、2,334千円であった。計画より752千円減となった。</p> <p>【支出】</p> <p>◆人件費: 職員の入れ替え等に伴い常勤給与が減少したが、非常勤賃金が増えたため、増減はなかった。</p> <p>◆消耗品費: パソコン購入等により119千円増。</p> <p>◆車両費: 車移動の増加に伴う燃料費増により、37千円増。</p> <p>◆雑費: ①相談室及び喫煙室から物品庫への変更に伴う工事・清掃代。②空気清浄機の導入、③震災に備え蓄電池や飲料水等の購入に伴い242千円増</p> <p>◆旅費交通費: ①車移動等の増加に伴い公共交通機関利用の減少、②遠方への研修機会がなかった為、230千円減となった。</p> <p>◆通信費: 携帯電話の機種変更が予算より少額であった為、130千円減となった。</p> <p>収支差引267千円の差額が生じた。</p>								
<p><確認項目> ※評価項目ではありません。</p>								
▽ 安定経営能力の維持						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						適	不適	
<p>Ⅲ 総合評価</p>								
<p>【指定管理者の自己評価】</p>								
総合評価				来年度以降の重点取組事項				
<p><相談支援業務について></p> <p>全体の相談件数は2,854件で、前年度の実績(3,651件)を下回った。この要因として、職員の入れ替えに伴い新人相談員への指導等、他の職員が一定の時間を割く必要があった為、相談件数が一時的に減少したと考えられる。</p> <p><地域活動支援センターについて></p> <p>一日の平均利用者数は29.6人で、前年度の実績(29.8人)とほぼ同数であった。一日平均30人程の利用者を受け入れており、依然として高い水準を維持している。しかしながら、利用者アンケートによると、プログラムに対して、「充実」していると答えた割合が、前年度の33%から今年度は18%に減少し、プログラムの参加率も若干低下していることから、プログラム内容を検討していく必要がある。</p>				<p><相談支援業務></p> <p>一人一人の利用者のニーズをしっかりと見極め、関係機関と密な連携を図り、利用者の利益につながるような最大限の支援を行う。</p> <p><地域活動支援センター></p> <p>プログラム内容の精査や見直しを通して、利用者の「数」を維持しながらも、サービス提供の「質」の向上を目指す。</p>				

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>相談支援業務、地域活動支援センター業務ともに適正に行われている。</p> <p>相談支援業務については、職員の入れ替えがあったため一時的に相談件数が減少したものの、障がい種別やニーズに合わせて対応できていることが伺える。</p> <p>地域活動支援センター業務については、利用者の声や実績をふまえ、利用者の利便性向上に取り組んでいることが伺える。</p>	<p>相談支援業務について、精神障がいの方への豊富な支援実績があることの強みを活かし、地域移行支援をより一層促進するよう取り組むこと。</p> <p>一方で精神障がい以外の方からの相談の受入拡大、相談内容の複雑化、多様化に対応できるよう、研修等による相談員の資質向上に努めること。また、計画相談の需要増にも対応できるよう指定特定相談支援事業所との連携の推進や地域支援員によるアウトリーチ活動に取り組むこと。</p> <p>地域活動支援センター業務については、相談支援併設型の強みを活かし、1回完結のプログラム参加から、次につなげるための長期的な目標設定・プログラム構築等を行うことにより、個々の利用者に応じた支援に取り組むこと。</p> <p>アンケートの実施内容について改善すること。</p>