

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運営費	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	令和7年4月1日～令和12年3月31日		
募集方法	非公募		
	非公募の場合、その理由:管理期間中の管理が良好に行われていると認められたことから、札幌市障害者福祉施設条例第13号第2項の規定に基づき非公募とした。		
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 令和6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	行政の意向を継承し指定管理者制度による運営形態に基づき、市民が福祉サービスをより利用しやすくなるよう努めた。 精神療養講座にて「精神障害者が活用できる諸制度」というテーマで市民向けに講演を行い、障害の理解や相談室などの制度の周知に努めている。これは毎年継続している。その他当事者家族向けにも同様の講演を継続している。 また、家族支援として法人の強みを生かし、家族会員や有識者の支援を受けて家族相談を今年も実施。677件の相談があり前年比で+90件と大きく増加している。 自立支援協議会の相談支援部会、地域部会に所属し、相談室としての質向上や地域課題への取り組みを行った。 相談業務では面談日や訪問日の設定において相談者を出来るだけ待たせることがないよう、スピード感を持った対応を心がけた。地域活動センター業務では、利用者からの意見や要望、担当者の工夫により多様なプログラムを実施した。 平等利用の方針に基づき、行政の担当部署との連携を行い適切な運営に努めた。 ホームページや広報誌による案内などにより、市民へのセンターの業務内容の周知やプログラム予定表を確認できるようにするなど利便性が向上するよう努めた。 実習生については社会資源実習として看護学生18名の受け入れを行った。 電気・水道ともに適切な使用ができている。 ごみ処理についても、施設のルー	A	B	C	D
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績		・基本方針に則り、適性に管理運営がなされている。家族相談の実績値は前年度よりも大きく増加しており、各種講演会の実施や実習生の積極的受入れ、ピアサポーター（障がい者雇用）の推進は高く評価できる。			
	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進					

▽ 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) 法人の組織図、平等利用確保の方針等で責任者の役割を明確にしている。管理者は市民や利用者の立場に立った管理運営、企画立案を行った。委託元である札幌市との協議。報告その他業務の全体を統括し対外的な協議・調整等について責任をもって一元的に対応した。 職員のスキルアップのための研修等に参加し、常に自己研鑽を怠らないよう、適宜周知徹底を行った。必要に応じて受講費の補助も行った。 職員の採用については必要に応じて法人での採用を行い、適切な人員配置を行っている。またピアサポーターの活用も引き続き行う。 ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 毎年行う利用者アンケートによる利用者からの声を職員間で共有し、プログラムの充実や研修受講等による支援方法や接遇マナーなどの職員の資質向上に取り組んでいる。 職員ミーティングや相談記録システムの導入により職員による情報共有を密に行い、より効果的な支援ができるよう取り組みを行う。地域活動支援センターについては、他の地域活動支援センターとのプログラムや支援方法についての意見交換や見学などを行う。相談支援業務については委託相談室として市民からの相談窓口として機能できるよう、指定相談室や行政をはじめとした関係機関との連携を密にし、切れ目のない支援を行う。 ▽ 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) 保守・警備等は保健所の管轄で行っている。清掃についてはワックスがけのみ業務委託を行う。 ▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催) <table border="1" data-bbox="316 1144 914 1379"> <tr> <th>開催回</th><th>協議・報告内容</th></tr> <tr> <td>令和6年 8月16日</td><td>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</td></tr> <tr> <td colspan="2"> <協議会メンバー> 札幌市保健福祉部障害福祉課長、北海道医療大学准教授、大通地区町内会連合会副会長、北海道ピアサポート協会代表理事、NPO法人札幌市精神障害者家族連合会会長 </td></tr> </table> ▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) 資金管理については、指定管理業務と指定相談業務との区分経理を実施している。現金については、毎月施設管理者が現金残と帳簿を確認し、適正管理に努めている。 ▽ 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) 記録は相談記録システムを活用し、サービス等利用計画やモニタリングの実施漏れなどが起こらないように取り組む。 利用者アンケートの結果は、交流室内の掲示板に掲示する。 札幌市へ毎月実施状況報告書にて事業報告を行う。 年2回の業務検査等に誠実に対応する。	開催回	協議・報告内容	令和6年 8月16日	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、北海道医療大学准教授、大通地区町内会連合会副会長、北海道ピアサポート協会代表理事、NPO法人札幌市精神障害者家族連合会会長		ルに則り、リサイクル可能なものについて適切な分別・処理を行った。 管理者等適切な人員配置により業務を遂行できた。より充実した研修体制を目指し、法人全体での研修を今年度も実施した。法人研修では「個人情報」、「トラブル回避」について実施した。また、法人外の研修についても積極的に推奨し、正職員、パート職員関係なく受講費の補助も行った。研修内容としては各人の所持資格に基づく研修、あるいは「相談支援従事者研修」等を通じて資質向上に取り組んだ。今年度は2名研修修了し「相談支援専門員」の資格を取得した。 職員の採用については当該年度は1名だった。欠員が生じた時、あるいはその恐れがある時は随時採用し欠員の期間が長くならぬよう対応し、今年度も予算内で適切な人員配置が来ている。 当センターではピアサポーターを3名雇用しており、地域活動支援センターにおける業務の他、関係機関や地域の家族会等での講演等も行うことができた。 本年度も相談記録システムのリースを行い、記録の共有等業務の効率化を進めた。また、週に1度の職員ミーティングにて情報共有や受け入れ会議を行った。これにより悩みを一人で抱え込まず、負担が一人に偏らないように努めた。 相談業務では相談支援部会やそこに関連する会議、巡回法律相談などに参加し職員ミーティングで情報共有を行うことで、最新の情報や支援方法についての学びを深めることができた。 清掃のワックスがけは、保健所が委託している福祉サービス事業所に実施している。 運営協議会はオンラインで実施。アンケート調査結果、事業計画、収支予算・決算について委員からご意見を頂いた。 全体として概ね良好な評価を頂いた。 財務については、適正に処理しており、確認が必要な部分については都度税理士に確認しながら処理を行っている。財務検査では指摘事項、改善事項には速やかに対応している。今年は前期検査にて小口現金の日次有高確認について指摘有り、速やかに改善をおこなった。 利用者の要望についてはメールや電話の他、地域活動支援センター内のご意見箱でも承れる体制を整えている。 苦情については適切に対応できるよう苦情窓口や第3者委員及び外部機関の連絡先が分かるよう、相談登録票や重要事項説明書の写しを渡すなど周知に努めた。 相談記録システムにてサービスの利用更新やモニタリング月の管理を行い適切な相談支援事業実施に努めた。 札幌市への毎月の実施状況報告書も漏れなく提出できており、年2回の業務検査、財務検査も適切に実施できた。
開催回	協議・報告内容						
令和6年 8月16日	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、北海道医療大学准教授、大通地区町内会連合会副会長、北海道ピアサポート協会代表理事、NPO法人札幌市精神障害者家族連合会会長							

(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(事故の有無などの安全衛生面を含む) 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。産休・育休取得がしやすい環境づくりを行う(代替要員を迅速に確保し引き継ぎ等妊娠中の職員に過度な負担がかからないよう配慮する)。夏季休暇、有給取得を推進し働きやすい環境づくりに取り組む。労災等の事故が生じた場合は適切に対応する。衛生推進者を設置している。	就業規則の改定、36協定の更新など必要な手続きを適切に実施できている。 職員の休暇取得において、職員からの希望も踏まえ、有給が取得しやすいように従来の1日有給、時間有給の他に今年度から半日の有給取得もできるようにした。 本年度の有給取得率の平均はパート職員は100%、正職員92.3%と全国平均と比較してもかなりの高値であり、夏季休暇(3日間)の取得率は100%であった。 労災事故は本年度も0件であった。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">・仕様書に基づき、適正に施設の維持管理がなされている。</td></tr></table>	A	B	C	D	・仕様書に基づき、適正に施設の維持管理がなされている。																																															
A	B	C	D																																																				
・仕様書に基づき、適正に施設の維持管理がなされている。																																																							
(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、事故対応マニュアルを作成することにより確保している。また、施設賠償責任保険にも加入している。 ▽ 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) 清掃、保守点検、修繕、備品管理以外は札幌市(保健所)にて管理している。 清掃については日常の施設内清掃は職員で行う。定期清掃として、換気フードや冷蔵庫の清掃などは清掃計画に基づき定められた期間ごとに行う。電球やその他設備の保守点検や修繕についても日頃より確認を行い、必要に応じて交換や業者への修繕依頼を行う。 ▽ 防災 定期に行われる館内全体の防災訓練に参加する。 非常時の職員の連絡網の整備・更新を行う。 防火計画やを職員に周知し、いつでも確認できる場所に配置している。 施設内の避難経路の確認を行い、災害時に備え、防災グッズの確認と補充、点検等備品管理を行った。	保険利用を要するようだがや事故の発生はなかった。 怪我や緊急時の職員の連絡体制の確保の他、家族や関係者の連絡先は相談登録票等で確認できる体制を確保できている。活動の案内文やその他の書類で保険に加入していることを記載するなど安全確保への取り組みを周知している。 日常清掃は職員が行い、業務仕様で求められる水準を維持できている。定期点検も清掃計画に基づき行い適切に実施できている。 備品管理は在庫確認を行い、過剰・過少とならないよう、またコストを意識した購入を心掛けた。 保健所が行う防災訓練に参加した。緊急時対応のマニュアルの整備を行い利用者の安全確保に努めた。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">・仕様書に基づき、適正に施設の維持管理がなされている。</td></tr></table>	A	B	C	D	・仕様書に基づき、適正に施設の維持管理がなされている。																																															
A	B	C	D																																																				
・仕様書に基づき、適正に施設の維持管理がなされている。																																																							
(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(登録者)</u> <table><tr><td>福祉サービスに利用に関する支援</td><td>3,470件</td></tr><tr><td>障がいや病状の理解に関する支援</td><td>419件</td></tr><tr><td>健康・医療に関する支援</td><td>211件</td></tr><tr><td>不安の解消・情緒安定に関する支援</td><td>811件</td></tr><tr><td>保育・教育に関する支援</td><td>12件</td></tr><tr><td>家族関係・人間関係に関する支援</td><td>200件</td></tr><tr><td>家計・経済に関する支援</td><td>269件</td></tr><tr><td>生活技術に関する支援</td><td>465件</td></tr><tr><td>就労に関する支援</td><td>165件</td></tr><tr><td>社会参加・余暇活動に関する支援</td><td>148件</td></tr><tr><td>権利擁護に関する支援</td><td>0件</td></tr><tr><td>計</td><td>6,181件</td></tr></table> <u>相談支援方法別内訳(登録者)</u> <table><tr><td>訪問</td><td>353件</td></tr><tr><td>来所相談</td><td>351件</td></tr><tr><td>同行</td><td>151件</td></tr><tr><td>電話相談</td><td>1,991件</td></tr><tr><td>電子メール</td><td>656件</td></tr><tr><td>個別ケース会議</td><td>129件</td></tr><tr><td>関係機関</td><td>2,460件</td></tr><tr><td>その他</td><td>90件</td></tr><tr><td>計</td><td>6,181件</td></tr></table> <u>未登録者への支援</u> <table><tr><td></td><td>2131件</td></tr></table>	福祉サービスに利用に関する支援	3,470件	障がいや病状の理解に関する支援	419件	健康・医療に関する支援	211件	不安の解消・情緒安定に関する支援	811件	保育・教育に関する支援	12件	家族関係・人間関係に関する支援	200件	家計・経済に関する支援	269件	生活技術に関する支援	465件	就労に関する支援	165件	社会参加・余暇活動に関する支援	148件	権利擁護に関する支援	0件	計	6,181件	訪問	353件	来所相談	351件	同行	151件	電話相談	1,991件	電子メール	656件	個別ケース会議	129件	関係機関	2,460件	その他	90件	計	6,181件		2131件	相談支援事業全体の相談件数は、前年度に比べ、723件減少したが、未登録者の相談件数は、前年度に比べ、739件増加した。登録者、未登録者合わせた相談件数は、前年度とほぼ変化はなかった。 支援内容別内訳は、「福祉サービスの利用に関する支援」が全体の56%、続いて、「障がいや症状の理解に関する支援」「不安の解消・情緒安定に関する支援」「生活技術に関する支援」がいずれも10%前後。 これまで、支援内容別内訳で、常に全体の20%以上を占めていた「不安の解消・情緒安定に関する支援」の割合の減少傾向が年々顕著となってきたこと、利用者のニーズの変化に対応するために、相談員一人一人に、より専門的な知識や経験を積むことが求められるように思われる。 その他の件数の割合は、前年度とほぼ同様であり、項目間の割合に大きな変化は見られなかった。前年度に引き続き、「電話相談」が減少し、「関係機関」が増加した。利用者の困りごとに対して複数の機関が関わる事が年々多くなってきたこと、関係機関内での連携を密に取りながら、事例に対応する事が今後も求められるように思われる。 件数は昨年度から739件(35%)増と大幅に増えている。 これは委託相談室として、障がいのある方やご家族など相談支援の入り口として適切に関わることができていると考えている。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr><tr><td colspan="4">・仕様書に基づき、適正に施設の維持管理がなされている。</td></tr></table>	A	B	C	D	・仕様書に基づき、適正に施設の維持管理がなされている。			
福祉サービスに利用に関する支援	3,470件																																																						
障がいや病状の理解に関する支援	419件																																																						
健康・医療に関する支援	211件																																																						
不安の解消・情緒安定に関する支援	811件																																																						
保育・教育に関する支援	12件																																																						
家族関係・人間関係に関する支援	200件																																																						
家計・経済に関する支援	269件																																																						
生活技術に関する支援	465件																																																						
就労に関する支援	165件																																																						
社会参加・余暇活動に関する支援	148件																																																						
権利擁護に関する支援	0件																																																						
計	6,181件																																																						
訪問	353件																																																						
来所相談	351件																																																						
同行	151件																																																						
電話相談	1,991件																																																						
電子メール	656件																																																						
個別ケース会議	129件																																																						
関係機関	2,460件																																																						
その他	90件																																																						
計	6,181件																																																						
	2131件																																																						
A	B	C	D																																																				
・仕様書に基づき、適正に施設の維持管理がなされている。																																																							

▽ 指定相談支援事業

計画相談	対象者	46名
障がい児相談	対象者	2名
地域相談	対象者	0名

委託相談室として計画相談の数が過剰にならないよう、例年通り件数をコントロールできている。指定相談室との連携が出来ており、指定相談室への引継ぎや新規受け入れの循環が機能していることが要因と考える。

▽ 地域活動支援センター(レクリエーション等の実施状況)

内容	回数	延べ参加者数	内容	回数	延べ参加者数
ミーティング	13	54	ブラバン	11	46
スポーツ	18	131	手芸	6	21
行事	15	144	teatime in music	10	43
椅子ヨガ	12	56	書道	10	38
スイーツ倶楽部	5	26	会報誌作成・発送	12	
夕食会	12	117	利用案内・説明	199	199
折り紙	2	6			
認知症・スリッパ・スリッパアート・折り紙	18	31			
お裁縫クラブ	13	48			
ストレッチ・体幹トレーニング	22	79			
カラオケ	12	54			
施設飾りつけ	3	6			
家族相談	677	677			
みんなで歌おう	19	120			

新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、外出やその他プログラムは特に制限を設けず実施できるようになっている。
特にスポーツや外出行事(バスレク)、食事会の人気は高く、定員がすべて埋まる時も少なくない状況。施設内でのプログラムも「みんなで歌おう」、「teatime in music(お茶会)」など相互交流がしやすいプログラムの導入を行い、どちらのプログラムも人気のあるプログラムとなっている。
また、利用者主体で企画・実施しているストレッチも月2回のペースで開催しており継続ができている。
今後も施設内外問わず利用者の希望や意見を反映させながらプログラムの充実に努めていきたいと考えている。

(5)施設利用に関する業務

▽ 利用件数等

		R5年度実績	R6年度計画	R6年度実績
地域活動支援センター	開所日数(件)	292	292	292
	人数(人)	5044	5860	4994
	一日平均利用者数(人)	17.27	20.0	17.10

一日平均利用者数は、17.1人と昨年度とほぼ同数となった。
単月では20人以上となる月も出てきており、今後もプログラムの拡充や広報活動など利用者の増加に努めていきたいと考える。

A	B	C	D
---	---	---	---

・一日平均利用者は計画目標に達していない状況であるが、細かな点も利用者の声を聞いて対応している点は評価できる。

▽ 利用促進の取組

- ①今年度もプログラムの復活や施設内の使用できるサービスを段階的に増やしていった。
- ②利用者の意見を聞く機会(ミーティング)を適宜実施し、対応できるものについては順次対応を行った。
- ③感染症拡大防止対策は継続配慮しながら、プログラムや施設内の利用の仕方など、コロナ禍以前の内容が実現できて来ている。また、利用者主体の取り組みとして、今年度も利用者発案でプログラムの実施まで利用者に担当してもらったプログラムを実施した。

昨年度は利用者と職員とのミーティングを随時実施し、施設の使い心地、希望プログラム、利用者間の人間関係についての思い等を吸い上げ、それぞれの利用者が居心地の良い場所となるよう心がけた。今年度も利用者が過ごしやすい様に利用者の声を聞きながら、環境を整えてきた。次年度以降も継続して実施予定。

利用者の意見を無記名で記入してもらう、意見箱を設置し、職員に面と向かって伝える事が難しい案件についても、利用者の意見に耳を傾け、改善点があれば修正した。各テーブルに台布巾を置くことや、音楽プログラムの音量についても利用者の意見を聞き入れながら決め

(6)付随業務	▽ 広報業務 ①就労継続支援B型事業所にホームページの作成と更新を依頼し、ウェブアクセシビリティを意識した、ホームページにリニューアルした。 ②インターネット社会の一方で、スマートフォンなどのモバイル機器を得意としない人にも情報が伝わるように、引き続き内容のわかりやすい会報誌作りを心掛けた。 ▽ 引継ぎ業務 前回からの継続指定のため、引き継ぎ業務なし。	市民・利用者にわかりやすい、利用しやすいホームページを意識し更新等を行った。 特にアクセシビリティについては点検・改善業務を就労継続支援B型に依頼しどんな方にも見やすいホームページになるよう心掛けている。 また、紙媒体での広報誌作成を継続し、ホームページでの確認や来所での受け取りが難しい方には郵送での配布サービスも行っている。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> ・ウェブアクセシビリティに配慮したホームページ(ウェブサイトの)更新は評価できる。	A	B	C	D																																																																																																																																																																								
A	B	C	D																																																																																																																																																																												
2 自主事業その他																																																																																																																																																																															
▽ 自主事業 なし。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 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、市内の障がい者施設に発注している。 法人のウェブサイトの作成を、市内の就労継続支援B型事業所に依頼している。またウェブアクセシビリティの向上のため、仕様の変更等も今年度から同事業所に依頼している。 施設内の定期的のワックス業務を就労継続支援事業所に依頼している。	昨年度依頼していた業務は、引き続き業務の依頼を継続している。 今年度は新たにアクセシビリティ改善の業務依頼を行った。	<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table> ・障がい者雇用の推進や障がい者就労事業所等への積極的な優先調達は高く評価できる。	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			<table><tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td></tr></table>	A	B	C	D																																																																																																																																																																								
A	B	C	D																																																																																																																																																																												
実施方法	令和7年4月1日～4月30日 期間内の利用者に対してアンケートを配布し62名より回答を得た。																																																																																																																																																																														
結果概要	期間内実利用人数77名 アンケート回答数62名 回収率80.5% R6年度地域生活支援センターさっぽろについてのアンケート (1) 当施設の総合的な満足度は次のどれに当てはまりますか？(該当項目1つに○) <table><tr><td></td><td>回答数</td><td>R6年度</td><td>R5年度</td></tr><tr><td>①とても満足している</td><td>22</td><td>35%</td><td>30%</td></tr><tr><td>②満足している</td><td>28</td><td>45%</td><td>36%</td></tr><tr><td>③普通</td><td>11</td><td>18%</td><td>30%</td></tr><tr><td>④不満</td><td>1</td><td>2%</td><td>4%</td></tr><tr><td>⑤とても不満</td><td>0</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>未回答</td><td>0</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>計</td><td>62</td><td></td><td></td></tr></table> (2) 職員の接遇に関してどのように感じましたか？(該当項目1つに○) <table><tr><td></td><td>回答数</td><td>R6年度</td><td>R5年度</td></tr><tr><td>①大変良かった</td><td>27</td><td>44%</td><td>36%</td></tr><tr><td>②まあよかった</td><td>26</td><td>42%</td><td>25%</td></tr><tr><td>③普通</td><td>7</td><td>11%</td><td>34%</td></tr><tr><td>④あまり良くなかった</td><td>2</td><td>3%</td><td>4%</td></tr><tr><td>⑤悪かった</td><td>0</td><td>0%</td><td>2%</td></tr><tr><td>未回答</td><td>0</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>計</td><td>62</td><td></td><td></td></tr></table> <地域活動支援センターについて> (3) プログラムについてどう思いますか？(該当項目1つに○) <table><tr><td></td><td>回答数</td><td>R6年度</td><td>R5年度</td></tr><tr><td>①充実</td><td>25</td><td>40%</td><td>29%</td></tr><tr><td>②普通</td><td>20</td><td>32%</td><td>50%</td></tr><tr><td>③物足りない</td><td>9</td><td>15%</td><td>14%</td></tr><tr><td>④参加したことがない</td><td>8</td><td>13%</td><td>7%</td></tr><tr><td>未回答</td><td>0</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>計</td><td>62</td><td></td><td></td></tr></table> (4) 会報誌の内容はどうですか？(該当項目1つに○) <table><tr><td></td><td>回答数</td><td>R6年度</td><td>R5年度</td></tr><tr><td>①満足</td><td>33</td><td>53%</td><td>36%</td></tr><tr><td>②普通</td><td>26</td><td>42%</td><td>57%</td></tr><tr><td>③物足りない</td><td>2</td><td>3%</td><td>2%</td></tr><tr><td>④必要ない</td><td>1</td><td>2%</td><td>2%</td></tr><tr><td>未回答</td><td>0</td><td>0%</td><td>4%</td></tr><tr><td>計</td><td>62</td><td></td><td></td></tr></table> <相談について> (5) 昨年度(R6年4月1日～R7年3月31日)相談したことはありますか？ <table><tr><td></td><td>回答数</td><td>R6年度</td><td>R5年度</td></tr><tr><td>ある</td><td>33</td><td>53%</td><td>43%</td></tr><tr><td>ない</td><td>29</td><td>47%</td><td>55%</td></tr><tr><td>未回答</td><td>0</td><td>0%</td><td>2%</td></tr><tr><td>計</td><td>62</td><td></td><td></td></tr></table> (6) 相談員の対応はどのように感じましたか？(該当項目1つに○) <table><tr><td></td><td>回答数</td><td>R6年度</td><td>R5年度</td></tr><tr><td>①とても満足している</td><td>15</td><td>45%</td><td>42%</td></tr><tr><td>②満足している</td><td>14</td><td>42%</td><td>28%</td></tr><tr><td>③普通</td><td>3</td><td>9%</td><td>28%</td></tr><tr><td>④不満</td><td>1</td><td>3%</td><td>0%</td></tr><tr><td>⑤とても不満</td><td>0</td><td>0%</td><td>3%</td></tr><tr><td>未回答</td><td>0</td><td>0%</td><td></td></tr><tr><td>計</td><td>33</td><td></td><td></td></tr></table>		回答数	R6年度	R5年度	①とても満足している	22	35%	30%	②満足している	28	45%	36%	③普通	11	18%	30%	④不満	1	2%	4%	⑤とても不満	0	0%	0%	未回答	0	0%	0%	計	62				回答数	R6年度	R5年度	①大変良かった	27	44%	36%	②まあよかった	26	42%	25%	③普通	7	11%	34%	④あまり良くなかった	2	3%	4%	⑤悪かった	0	0%	2%	未回答	0	0%	0%	計	62				回答数	R6年度	R5年度	①充実	25	40%	29%	②普通	20	32%	50%	③物足りない	9	15%	14%	④参加したことがない	8	13%	7%	未回答	0	0%	0%	計	62				回答数	R6年度	R5年度	①満足	33	53%	36%	②普通	26	42%	57%	③物足りない	2	3%	2%	④必要ない	1	2%	2%	未回答	0	0%	4%	計	62				回答数	R6年度	R5年度	ある	33	53%	43%	ない	29	47%	55%	未回答	0	0%	2%	計	62				回答数	R6年度	R5年度	①とても満足している	15	45%	42%	②満足している	14	42%	28%	③普通	3	9%	28%	④不満	1	3%	0%	⑤とても不満	0	0%	3%	未回答	0	0%		計	33			当該年度における仕様書で求められている総合満足度(70%以上)、相談支援に対する満足度(70%以上)、接遇に関する満足度(70%以上)については、 総合満足度:80% 相談支援に対する満足度:87% 接遇に関する満足度:86% といずれも上回る結果となった。 前年度と比較して最上位の項目の増加が目立つ。特に接遇やプログラム、会報誌の内容については前年度と比較して大きく増加となった。接遇に関する項目については、今年度も研修や日頃のミーティング等における反省、振り返りなどが効果的であったと考えられる。また、プログラムについてや広報誌の内容の項目についても、プログラムの内容の拡充等もあり「充実」、「満足」と答えた方の回答率が増加したと考えられる。 自由記載ではプログラムに触れている方も多く今後も意見を参考にしながら幅広い層に参加していただけるよう引き続き工夫に努めていきたいと考えている。また、利用者が企画・立案したプログラムも継続実施しており、こちらもスタッフとしてサポートしながら利用者主体の取組が生かされるよう配慮していきたいと考える。	・目標値を上回っており、適正に運営していると認められる。
	回答数	R6年度	R5年度																																																																																																																																																																												
①とても満足している	22	35%	30%																																																																																																																																																																												
②満足している	28	45%	36%																																																																																																																																																																												
③普通	11	18%	30%																																																																																																																																																																												
④不満	1	2%	4%																																																																																																																																																																												
⑤とても不満	0	0%	0%																																																																																																																																																																												
未回答	0	0%	0%																																																																																																																																																																												
計	62																																																																																																																																																																														
	回答数	R6年度	R5年度																																																																																																																																																																												
①大変良かった	27	44%	36%																																																																																																																																																																												
②まあよかった	26	42%	25%																																																																																																																																																																												
③普通	7	11%	34%																																																																																																																																																																												
④あまり良くなかった	2	3%	4%																																																																																																																																																																												
⑤悪かった	0	0%	2%																																																																																																																																																																												
未回答	0	0%	0%																																																																																																																																																																												
計	62																																																																																																																																																																														
	回答数	R6年度	R5年度																																																																																																																																																																												
①充実	25	40%	29%																																																																																																																																																																												
②普通	20	32%	50%																																																																																																																																																																												
③物足りない	9	15%	14%																																																																																																																																																																												
④参加したことがない	8	13%	7%																																																																																																																																																																												
未回答	0	0%	0%																																																																																																																																																																												
計	62																																																																																																																																																																														
	回答数	R6年度	R5年度																																																																																																																																																																												
①満足	33	53%	36%																																																																																																																																																																												
②普通	26	42%	57%																																																																																																																																																																												
③物足りない	2	3%	2%																																																																																																																																																																												
④必要ない	1	2%	2%																																																																																																																																																																												
未回答	0	0%	4%																																																																																																																																																																												
計	62																																																																																																																																																																														
	回答数	R6年度	R5年度																																																																																																																																																																												
ある	33	53%	43%																																																																																																																																																																												
ない	29	47%	55%																																																																																																																																																																												
未回答	0	0%	2%																																																																																																																																																																												
計	62																																																																																																																																																																														
	回答数	R6年度	R5年度																																																																																																																																																																												
①とても満足している	15	45%	42%																																																																																																																																																																												
②満足している	14	42%	28%																																																																																																																																																																												
③普通	3	9%	28%																																																																																																																																																																												
④不満	1	3%	0%																																																																																																																																																																												
⑤とても不満	0	0%	3%																																																																																																																																																																												
未回答	0	0%																																																																																																																																																																													
計	33																																																																																																																																																																														
利用者からの意見・要望とその対応	意見:スポーツや外出、手芸のプログラムを企画してもらいたい等の意見が、複数寄せられた。対応:希望の多いプログラムは、職員間で実現可能かを検討し、なるべく実施出来るよう準備する。																																																																																																																																																																														

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)
収入	36,534	36,638	104
指定管理業務収入	34,834	34,219	▲ 615
指定管理費	31,734	31,739	5
利用料金	0	0	0
その他	3,100	2,480	▲ 620
自主事業収入	1,700	2,419	719
支出	32,770	32,288	▲ 482
指定管理業務支出	32,745	31,073	▲ 1,672
自主事業支出	250	93	▲ 157
収入-支出	3,764	4,350	586
利益還元			0
法人税等	2,100	1,215	▲ 885
純利益	1,664	3,135	1,471

▽ 説明

【収入】

▼その他収入:自主事業収益(指定計画相談含)で約719千円増、指定相談支援事業の件数増による増収の影響が大きい(約630千円の増)。決算では104千円の増収であった。

【支出】

▼人件費:ほぼ予算通りの執行となった。

▼旅 費:ほぼ予算通りの執行となった。

▼車両費:ほぼ予算通りの執行となった。

▼会議費:オンライン会議が主となり 30千円減

▼保険料:大きな価格変動もなくほぼ予算通りの執行となった。

▼雑 費:経費節減等により156千円の減

▼消耗品費:物品の価格上昇とPC購入 200千円増

▼通信費:前年より通信費の増加に伴い予算額を上げたため、ほぼ予算通りの執行となった。

▼租税公課:消費税等の支払いがあったが884千円の減であった。

【収支について】

▼収支は差し引き1471千円の差額が生じた。

全体収支の差額としては1,471千円の収益となった。センターの運営は、今期も赤字となることなく運営できている。当初の予定では年度初頭の繰越金を取り崩す見込みであったが、消費税や法定福利費の支払いが見込みより少なかったこともあり結果として3135千円の繰越となった。指定相談支援事業の増収については、計画相談の担当件数を委託相談支援事業に影響を及ぼさない範囲で受けるようにしており今後も一定額(1,500千円前後～2,500千円前後)の収入で推移する見込みである。今後も経費の削減に努めながら、最大の効果が出るよう運営していく。

A	B	C	D
・計画を上回る収益となっており、引き続き安定的な運営に努めていきたい。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

法人、センターの収支ともに本年度黒字での決算であった。法人として受託している他の委託事業も含め、次年度も適切な運営を行っていく。

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

仕様書における各条例の適用について十分留意し適切に対応している。

適

不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
〈相談支援業務〉 登録者の支援件数は前年度から723件(10%)減少しているが、未登録者の支援件数は2131件と前年度から739件(35%)増加している。これは市民からの相談の入り口として対応し、札幌市が期待している本来の委託相談室として機能できていると考える。 しかし、人員としては他の委託相談室の多くが人員の加配を受けている中、当センターの相談員の人員は現状維持である。今年度は法人の支援を受けて人員の手配を行った。予算を見る限り当センターの人員をこれ以上増やすのは難しい。これ以上相談件数が増えていくことは相談員への過剰な負荷にも繋がりがねず、相談支援体制の維持への懸念があると言わざるを得ない。令和7年度以降の人員確保に対する配慮を期待したい。 改善指導・指示事項で指摘のあった、「利用者満足度の底上げ」については今年度実施した利用者アンケートで、「職員の接遇」や「プログラムの充実度」等、全ての項目において前年度以上の満足度の向上が見られ要求水準をクリアする結果となった。「接遇」については職員一人一人の日々の心がけと法人研修での学びを活かし、「プログラム」については、利用者への聞きとりを行い、施設に何が求められているかのニーズの把握について職員間で話し合いを重ねたことが、利用者満足度の向上につながったように思われる。 同様に、相談支援体制の構築については、指定相談だけでは対応の難しい困難ケースへの対応について、あるいは関係機関からの要請には、可能な限りスピード感を持って対応してきた。特に指定相談室からの引継ぎや逆に引継ぎの依頼に対しては真摯に対応し、必要に応じて委託相談室として伴走型支援の展開を行うことにより、より質の高い相談支援が展開できるようになったと考えている。 さらに、今年度は相談員1名と地活職員が相談支援専門員の研修受講を行った。これにより相談支援に携わる常勤職員全員が相談支援従事者研修を終了したこととなった。その他、地域移行研修受講など積極的な研修実施を行い、相談支援の質の向上そして利用者の満足度向上に繋がっていると考えられる。 地域に開かれた施設運営においては、昨年度からの継続して夕食会や椅子ヨガのボランティア受け入れ、実習生の受け入れ、地域支援員業務を通じての町内会や民生委員、地域包括支援センターとの連携などを行うことができた。 以上のことから、当センターは札幌市における相談体制の考えを十分に理解し、委託相談の機能が果たせるよう適切な相談受け入れ、計画相談の実施ができていると考える。 〈地域活動センター〉 1日の平均利用者数は17.1名と、前年度と比較してほぼ横ばいの数字であった。目標の20名には達していないものの、月によっては20名を超える月があることなどから、一定の回復傾向は見られている。 引き続き利用者の増加を目指し、コロナ前の実施していたプログラムの再開や、利用者主体のプログラムの実施、利用者の意見の反映など対策を引き続き行った。 結果として利用者数の増加までには至っていないが、アンケートにおいてプログラムについて「満足」と回答した割合はR5年度の29%から40%と大きく増加したこと、利用者の満足度に一定の寄与があったと考えられる。 利用者数の増加につながっていない部分としては、コロナ前と比較して利用者の利用時間帯の変化が上げられる。 コロナ前までは午前中から一定の来所者数があり、プログラムも午前中に行うことが少なくなかった。ほぼ1日を通して利用者の相互交流や活動機会の場があった。 しかし、コロナ中の緊急事態宣言時のセンター閉所などにより利用者の生活スタイルの変化(日中活動先の変更など)があり、センター利用の多くの方の利用時間が午後以降にずれた。 このことにより、交流の機会として利用していた利用者が中々集まりづらくなっている状態とも考えられる。 今後もこの現状に対応したプログラムの実施方法や施設の運営方法などを検討していく必要があると考える。	〈相談支援業務〉 1) 中央区の委託相談支援事業所としての役割を認識し、障害を持つ方やそのご家族、関係機関へのきめ細やかなサービス提供を心掛ける。 2) 本人や家族、関係機関等からの情報を基に、多角的な視野に立つアセスメントを行い、相談した人にとって、よりニーズに沿った、適切で良質な支援(本人中心のケアマネジメント)につながるよう心がける。 3) 相談支援部会、地域部会、区と相談室の勉強会、中央区の委託相談室間の意見交換会などを通して関係機関との連携を引き続き強化し、支援を行う。 4) 指定相談室との連携を強化し、計画相談を希望している利用者に対し、引継ぎなど支援の切れ目無く対応する。 5) 相談内容の複雑化、多様化に対応出来るよう、対応経験が少ない障がいや疾病についての研修等に積極的に参加し、相談員の対応力向上を目指す。 〈地域活動支援センター〉 1) 実施プログラムを考察し、よく理解した上で、その継続や拡充、縮小を検討していく。 ・利用者が息抜きやストレスの緩和につながるような、交流プログラムの実施。 ・スポーツプログラムの実施回数増加や練習試合の開催など内容の充実。 ・利用者主体で取り組めるプログラムの継続。必要に応じて新規プログラムや自主活動の実施。 ・利用者からの声を聞く機会(話し合い、ミーティング等)を増やし、且つ直接向き合う機会の多いプログラム実施時などでも利用者の感想や意見を述べられる環境を作ろう心掛ける。 2) 居場所としてのセンターでの個々のニーズに合った過ごしやすい環境の提供 ・1人、もしくは集団での過ごし方について適宜観察や介入を行い、トラブルが起きないように工夫していく。 3) 利用者の生活相談への対応 ・ピアサポーターの活用 ・相談内容によっては相談員や関係機関への適切な引継ぎの意識の向上

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
・相談支援(委託相談)業務については、未登録者の相談件数の伸びや、困難ケースへの対応力の向上のための研修受講等の実施により、指定相談室での対応困難なケースにも積極的に関わる等の取組みは評価できる。 ・地域活動支援センター業務については利用者数自体は目標数に達していないものの、丁寧なヒアリングにより、利用者ニーズを把握し、ニーズに応じた支援に努めていることがうかがえる。また、ピアサポーターの活用により、当事者ならではの視点を活かす取り組みを行っているとともに、障害者雇用を積極的に実施している点も評価すべきである。 ・利用者アンケートについては、前年度よりも満足度を上げ、要求水準に達しており、利用者の声を聴く姿勢が反映されたものと思われる。	・相談支援業務については、法人独自の相談員加配や、研修受講により支援の質向上を図る等、よりよい支援体制を構築している姿勢がうかがえる。次年度も、困難ケース等の事例に対応できるスキルの向上に向けた取組みを進め、引き続ききめ細やかな支援と関係機関との連携に取り組むこと。 ・地域活動支援センターについては、目標利用者数の達成に向けて、さらなるサービス改善の取り組みをすすめること。 ・全事業を通じて、より一層利用者の満足度を高め、きめ細やかな支援と可能な限り迅速な対応に心がけること。 また、引き続き地域のさまざまな資源を活用し、障がい者への理解推進や地域との交流など開かれた施設運営に努めること。