

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: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 令和7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挙げるよう効率化に努める。」との方針を策定した。 ▽ 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。また、利用者の意向をアンケート等で把握し、地域活動支援センタープログラムの拡充や接遇マナーの向上を図った。 昨年度と同様に看護学部実習生及び、作業療法士実習生の受け入れを行った。 ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 電気、水道の使用は利用者の活動に影響が出ない範囲で節約に努めている。ごみの処理は建物のルールに則り分別・処理を行っている。 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。 ▽ 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)	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いよう努めた。 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。813件の相談があり前年比で+136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14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。電球のLED化を順次進め電気料金の削減を試みている。	A	B	C	D

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「個人情報保護」、「障害者支援のための法律知識」「相談の進め方」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「相談支援従事者現任研修」等を通じて資質向上に取り組んだ。今年度は「相談支援従事者現任研修」に一名参加し、研修を通し相談支援専門員としての研鑽を積んだ。 職員の採用については当該年度は0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出来ている。 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。 今年度も相談記録システムのリリースを行い、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委託し、清掃計画に則り適切に行われた。						
▽ 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。	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。 今年度も相談記録システムのリリースを行い、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委託し、清掃計画に則り適切に行われた。						
▽ 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) 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。	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委託し、清掃計画に則り適切に行われた。						
▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催) <table border="1" data-bbox="296 1075 963 1317"> <tr> <th>開催回</th><th>協議・報告内容</th></tr> <tr> <td>令和7年 9月18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、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>	開催回	協議・報告内容	令和7年 9月18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、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		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。
開催回	協議・報告内容						
令和7年 9月18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、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							
▽ 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。	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。						
▽ 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。	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。						
▽ 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。	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。						

(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)	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。 本年度の有給取得率の平均はパート職員は90.2%、正職員88.2%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。	A	B	C	D
	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。また本年度から福利厚生の一環として食費補助も開始した。					
(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)	保険利用を要するようないけがや事故の発生は無かった。 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。また、非常時に備えバッテリーの在庫の拡充や非常食の補充を行うことができた。	A	B	C	D
	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。					
(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)	相談支援事業全体の相談件数は、前年度に比べ、598件増加した。 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、「不安の解消・情緒安定に関する支援」が全体の12%、その他の項目は10%以下。 支援内容別内訳で、これまで全体の20%以上を占めることが多かった「不安の解消・情緒安定に関する支援」の割合の減少傾向が今年度も継続しており、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、障害福祉サービスや地域の資源等の専門的な知識の蓄積や経験を通して、相談員の対応力の更なる向上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る。	A	B	C	D
	支援内容別内訳(登録者) 福祉サービスに利用に関する支援 3,796件 障がいや病状の理解に関する支援 439件 健康・医療に関する支援 284件 不安の解消・情緒安定に関する支援 820件 保育・教育に関する支援 46件 家族関係・人間関係に関する支援 202件 家計・経済に関する支援 348件 生活技術に関する支援 490件 就労に関する支援 237件 社会参加・余暇活動に関する支援 105件 権利擁護に関する支援 12件 計 6,779件 相談支援方法別内訳(登録者) 訪問 418件 来所相談 328件 同行 192件 電話相談 2,186件 電子メール 685件 個別ケース会議 164件 関係機関 2,724件 その他 82件 計 6,779件 未登録者への支援 1678件					

▽ 指定相談支援事業

計画相談	対象者	47名
障がい児相談	対象者	2名
地域相談	対象者	0名

前年度に比べ1名増加にとどまっております。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
塗り絵、折り紙	5	6	音楽交歓会、地産ローリング、ユーチューブ観戦会	10	34
プラバン	12	37	精神療養講座	9	29
ストレッチ&体幹トレーニング	17	64	手づつトークRPG体験会、ゲーム	2	4
お裁縫倶楽部	12	31	サイダーでトロピカル	1	18
手芸(つまみ細工、編み物)	8	4	アイスコーヒーを淹れて涼もう	1	12
カラオケ	12	49	パークゴルフ	2	14
好きな曲をみんなで歌おう	23	141	ソフトボール	10	48
ミニライブ	1	10	ソフトボール大会	2	25
椅子ヨガ	12	66	体育大会	1	13
バスレク	7	99	季節の飾付け、片付け、大掃除	5	14
書道	12	34	Xmasリースを作ろう	1	4
夕食会(昼食会)	12	120	モルック交流会	1	5
体育館でスポーツ	9	104	忘年会	1	35
桜が咲いていればお花見	1	3	新年会	1	23
北海道神宮へ行こう	1	3	節分で豆を食べよう	1	8
スイーツ食べに行こうよ	12	80	利用案内	80	80
ティータイムinミュージック	12	60	家族相談	813	813
			定期更新時期の会報誌作成・発行	269	269
			合計	1378	2359

スポーツや外出行事(バスレク)の人気は高く、定員オーバーする申し込みが続いている。スポーツに関しては建物内にある講堂の利用が一部可能となり、利用者のスポーツに対するニーズが多いことが判明している。激しい動きのものだけではなく、あまり体を動かさなくてもできる需要のある種目を取り入れていきたい。次年度講堂が通年利用可能となるのでニーズに合わせた試用頻度を保ちたい。

施設内でのプログラムも食事会、みんなで歌おう、女子会(teatime in music(お茶会))など相互交流がしやすいプログラムも継続して人気がある。利用者さん主導のプログラム「編み物」も以前とは趣向を変えて実施する予定である。

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

		R6年度実績	R7年度計画	R7年度実績
地域活動支援センター	開所日数(件)	292	291	291
	人数(人)	4994	5820	4808
	一日平均利用者数(人)	17.10	20.0	16.52

▽ 利用促進の取組

①今年度も利用者などの意見も取り入れながらプログラムの復活や新しいプログラムの実施など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)等の頻度を増やし、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プログラム中、プログラム以外の時間帯にかかわらず、利用者とのコミュニケーションをとるようになっている。

④人気のある行事やプログラムの予定は確定し次第、利用者に告知するようにしている。これがコミュニケーションをとるいいきっかけとなっている。

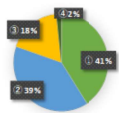
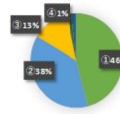
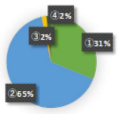
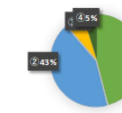
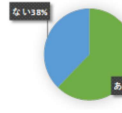
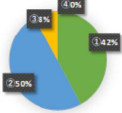
⑤感染症拡大防止対策は継続配慮しながら実施している。プログラムや施設内の利用の仕方など、コロナ禍以前の内容の実現が出来ている。また、利用者主体の取り組みとして、今年度も利用者発案でプログラムの実施まで利用者に担当してもらうプログラムを実施した。

⑥スポーツプログラムの希望需要は多く、コロナ禍原因で使用できなかった体育館の一部使用ができるようになった。次年度はさらにモルックやボッチャなど障害があっても参加しやすい種目の検討をしている。

一日平均利用者数は、16.52人とここ3年ほど横ばいの数値で17人前後を維持している。単月で目標の20人を超える月はなかったが、今後もプログラムの拡充や広報活動の他利用者からの声をさらに聞く機会を作り、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、利用者の意見を聞きながらプログラムを実施している点は評価できる。

(6) 付随業務		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。	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><tr><td></td><td></td><td></td><td></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																																	
▽ 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。																																				
2 自主事業その他																																				
▽ 自主事業 なし。				<table><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																																	
▽ 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。	・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。																																	
3 利用者の満足度																																				
▽ 利用者アンケートの結果																																				
実施方法	令和8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61名より回答を得た。																																			
結果概要	期間内実利用人数85名 アンケート回答数61名 回収率71.7%																																			
<table><tr><td>(1) 当施設の総合的な満足度</td><td>回答数</td><td>R7年度</td><td>R6年度</td></tr><tr><td>①とても満足している</td><td>26</td><td>41%</td><td>35%</td></tr><tr><td>②満足している</td><td>24</td><td>39%</td><td>45%</td></tr><tr><td>③普通</td><td>11</td><td>18%</td><td>18%</td></tr><tr><td>④不満</td><td>1</td><td>2%</td><td>2%</td></tr><tr><td>⑤とても不満</td><td>0</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>⑥未回答</td><td>0</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>計</td><td>61</td><td></td><td></td></tr></table> 					(1) 当施設の総合的な満足度	回答数	R7年度	R6年度	①とても満足している	26	41%	35%	②満足している	24	39%	45%	③普通	11	18%	18%	④不満	1	2%	2%	⑤とても不満	0	0%	0%	⑥未回答	0	0%	0%	計	61		
(1) 当施設の総合的な満足度	回答数	R7年度	R6年度																																	
①とても満足している	26	41%	35%																																	
②満足している	24	39%	45%																																	
③普通	11	18%	18%																																	
④不満	1	2%	2%																																	
⑤とても不満	0	0%	0%																																	
⑥未回答	0	0%	0%																																	
計	61																																			
<table><tr><td>(2) 職員の接遇</td><td>回答数</td><td>R7年度</td><td>R6年度</td></tr><tr><td>①大変良かった</td><td>28</td><td>46%</td><td>44%</td></tr><tr><td>②まあよかった</td><td>23</td><td>38%</td><td>42%</td></tr><tr><td>③普通</td><td>8</td><td>13%</td><td>11%</td></tr><tr><td>④あまり悪くなかった</td><td>1</td><td>2%</td><td>3%</td></tr><tr><td>⑤悪かった</td><td>1</td><td>2%</td><td>0%</td></tr><tr><td>⑥未回答</td><td>0</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>計</td><td>61</td><td></td><td></td></tr></table> 					(2) 職員の接遇	回答数	R7年度	R6年度	①大変良かった	28	46%	44%	②まあよかった	23	38%	42%	③普通	8	13%	11%	④あまり悪くなかった	1	2%	3%	⑤悪かった	1	2%	0%	⑥未回答	0	0%	0%	計	61		
(2) 職員の接遇	回答数	R7年度	R6年度																																	
①大変良かった	28	46%	44%																																	
②まあよかった	23	38%	42%																																	
③普通	8	13%	11%																																	
④あまり悪くなかった	1	2%	3%																																	
⑤悪かった	1	2%	0%																																	
⑥未回答	0	0%	0%																																	
計	61																																			
<地域活動支援センターについて>																																				
<table><tr><td>(3) プログラムについて</td><td>回答数</td><td>R7年度</td><td>R6年度</td></tr><tr><td>①充実</td><td>28</td><td>46%</td><td>40%</td></tr><tr><td>②普通</td><td>26</td><td>43%</td><td>32%</td></tr><tr><td>③物足りない</td><td>4</td><td>7%</td><td>15%</td></tr><tr><td>④参加したことがない</td><td>3</td><td>5%</td><td>13%</td></tr><tr><td>⑤未回答</td><td>0</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>計</td><td>61</td><td></td><td></td></tr></table> 					(3) プログラムについて	回答数	R7年度	R6年度	①充実	28	46%	40%	②普通	26	43%	32%	③物足りない	4	7%	15%	④参加したことがない	3	5%	13%	⑤未回答	0	0%	0%	計	61						
(3) プログラムについて	回答数	R7年度	R6年度																																	
①充実	28	46%	40%																																	
②普通	26	43%	32%																																	
③物足りない	4	7%	15%																																	
④参加したことがない	3	5%	13%																																	
⑤未回答	0	0%	0%																																	
計	61																																			
<table><tr><td>(4) 会報誌の内容</td><td>回答数</td><td>R7年度</td><td>R6年度</td></tr><tr><td>①満足</td><td>19</td><td>31%</td><td>53%</td></tr><tr><td>②普通</td><td>40</td><td>66%</td><td>42%</td></tr><tr><td>③物足りない</td><td>1</td><td>2%</td><td>3%</td></tr><tr><td>④必要ない</td><td>1</td><td>2%</td><td>2%</td></tr><tr><td>⑤未回答</td><td>0</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>計</td><td>61</td><td></td><td></td></tr></table> 					(4) 会報誌の内容	回答数	R7年度	R6年度	①満足	19	31%	53%	②普通	40	66%	42%	③物足りない	1	2%	3%	④必要ない	1	2%	2%	⑤未回答	0	0%	0%	計	61						
(4) 会報誌の内容	回答数	R7年度	R6年度																																	
①満足	19	31%	53%																																	
②普通	40	66%	42%																																	
③物足りない	1	2%	3%																																	
④必要ない	1	2%	2%																																	
⑤未回答	0	0%	0%																																	
計	61																																			
<相談について>																																				
<table><tr><td>(5) 昨年度の相談経験</td><td>回答数</td><td>R7年度</td><td>R6年度</td></tr><tr><td>①ある</td><td>38</td><td>62%</td><td>53%</td></tr><tr><td>②ない</td><td>23</td><td>38%</td><td>47%</td></tr><tr><td>③未回答</td><td>0</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>計</td><td>61</td><td></td><td></td></tr></table> 					(5) 昨年度の相談経験	回答数	R7年度	R6年度	①ある	38	62%	53%	②ない	23	38%	47%	③未回答	0	0%	0%	計	61														
(5) 昨年度の相談経験	回答数	R7年度	R6年度																																	
①ある	38	62%	53%																																	
②ない	23	38%	47%																																	
③未回答	0	0%	0%																																	
計	61																																			
<table><tr><td>(6) 相談員の対応</td><td>回答数</td><td>R7年度</td><td>R6年度</td></tr><tr><td>①とても満足している</td><td>16</td><td>42%</td><td>45%</td></tr><tr><td>②満足している</td><td>19</td><td>50%</td><td>42%</td></tr><tr><td>③普通</td><td>3</td><td>8%</td><td>9%</td></tr><tr><td>④不満</td><td>0</td><td>0%</td><td>3%</td></tr><tr><td>⑤とても不満</td><td>0</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>⑥未回答</td><td>0</td><td>0%</td><td>0%</td></tr><tr><td>計</td><td>38</td><td></td><td></td></tr></table> 					(6) 相談員の対応	回答数	R7年度	R6年度	①とても満足している	16	42%	45%	②満足している	19	50%	42%	③普通	3	8%	9%	④不満	0	0%	3%	⑤とても不満	0	0%	0%	⑥未回答	0	0%	0%	計	38		
(6) 相談員の対応	回答数	R7年度	R6年度																																	
①とても満足している	16	42%	45%																																	
②満足している	19	50%	42%																																	
③普通	3	8%	9%																																	
④不満	0	0%	3%																																	
⑤とても不満	0	0%	0%																																	
⑥未回答	0	0%	0%																																	
計	38																																			
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)	全体収支の差額としては1659千円の収益となった。センターの運営は、今期も赤字となることなく運営ができた。消費税の計算方法の変更による支出増加、法定福利費の支出増加、PCの故障などによる消耗品費の支出増加などもあったが結果として4159千円の繰越となった。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
項目		R7年度計画	R7年度決算	差(決算-計画)					
収入		43,255	44,993	1,738					
指定管理業務収入		41,655	42,331	676					
指定管理費		39,155	39,155	0					
利用料金		0	0	0					
その他		2,500	3,176	676					
自主事業収入		1,600	2,662	1,062					
支出		38,655	38,241	▲ 414					
指定管理業務支出		37,155	35,659	▲ 1,496					
自主事業支出		1,500	2,582	1,082					
収入-支出		4,600	6,752	2,152					
利益還元				0					
法人税等		2,100	2,593	493					
純利益		2,500	4,159	1,659					
▽ 説明									
【収入】									
▼その他収入:自主事業収益(指定計画相談含)で約1062千円増、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1082千円の増)。決算では1738千円の増収であった。									
【支出】									
▼人件費:当初の見込みより1149千円の減であった。									
▼旅 費:当初の見込みより176千円の減であった。									
▼車両費:ほぼ予算通りの執行となった。									
▼会議費:ほぼ予算通りの執行となった。									
▼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90千円の減									
▼消耗品費:物品の価格上昇とPCの故障に伴う複数台購入があり 358千円増									
▼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:消費税等の計算方法の変更に伴い493千円の増であった。									
【収支について】									
▼収支は差し引き1659千円の差額が生じた。									
<確認項目> ※評価項目ではありません。									
▽ 安定経営能力の維持									
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。									
▽ 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。									

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・未登録者の支援件数の合計は8457件と、前年度から145件増加しており、依然として高い水準で推移しており、障害のある市民の方の為の入口支援・継続支援ともに、札幌市が期待している委託相談室としての役割・機能を果たしているように思われる。しかしながら、人員としては他の多くの委託相談室の多くが人員の加配を受けている中、前年度に引き続き当相談室の人員は現状維持が続いている。 改善指導・指示事項で指摘のあった、「困難ケース等の事例に対応できるスキル向上に向けた取り組み」については、法人研修において「相談のすすめ方」の講義を受講することで、相談支援熟練者からの指導を仰ぎ、週に一度の職員ミーティングの中で、日々の実践における困りごとを共有・検討することで、職員の相談対応力のブラッシュアップを図っている。また、相談員各自が自らが自覚している部分の支援技術の向上の為、個々に研修に参加し、自己研鑽に努めた。 職員個々のスキルアップに伴い、相談室全体での対応力向上により、年々増加する相談件数になんとか対応しているが、これ以上の件数増加への対応はいよいよ難しいように思われ、適宜有給休暇を取得することで、職員の心身のメンテナンスを図りながら、しのいでいるのが現状である。引き続き、令和8年度以降の人員確保に対する配慮に期待したい。 新規相談依頼に対して、これまでと同様、相談者を待たせることが無いよう、迅速丁寧な対応を心掛けた。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名が「相談支援従事者現任研修」を受講し、相談支援に携わる常勤職員全員が「相談支援従事者研修」を終了している事と併せ、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。 〈地域活動支援センター〉 昨年に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。 1日の平均利用者数は16.5名と、この3年間で17名前後と、ほぼ横ばいの数字であった。行事やスポーツプログラムなど多人数の利用者が来所する日がある反面、定員のある少人数のプログラムやプログラムのない日は、利用者数の少ない日が多い傾向であった。プログラム自体が一日利用時間にに対し短時間なことから、一日の多くはプログラム以外の時間であり、施設の過ごし方を今後も考慮する必要があるだろう。コロナ禍や諸事情で中止していた事項「シャワー室の使用」「パソコン環境」など、プログラム以外の過ごし方の拡張等基本に立ち返る必要を感じた。 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「充実している」と回答した割合はR5年度の29%、R6年度の40%から今回は46%と増加したことから、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がっていない理由の一つとしては、コロナ前と比較して利用者の利用時間帯の変化で、コロナ前は午前中からプログラムを実施することが少なくなく、一定の来所者数があった。よって、ほぼ1日を通して利用者の相互交流や活動機会の場面があった。今年度も昨年同様に午前のプログラムは行事以外なく、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ていた。このことにより、交流の機会として利用した利用者の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。午前のニーズに関しての意向調査はしておらず今後の課題としたい。	〈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、障害がある方やそのご家族、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。 6) 個別支援から抽出された困りごとを「地域課題」として吸い上げ、行政や関係機関、自立支援協議会等と連携し解決を目指す。 〈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、特に行事やスポーツ系の拡充を行う。 ・スポーツプログラムに関しては動きの激しい種目以外の実施。モルック、ポッチャ等。種目に関係なく他施設との交流会や練習試合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、要望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)を増やす。且つ直接向き合う機会の多いプログラム実施時などに利用者の感想や意見を聞く環境を作るよう心掛ける。 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、もしくは集団で過ごしている様子について、必要に応じ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を考慮する。常に利用者の過ごしやすさを意識し向上につなげる。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
・相談支援業務(委託相談)については、登録者数の相談件数が伸びている中、新規相談へ迅速に対応していることや、困難ケースへの対応力の向上のための研修受講等を行い、指定相談室をはじめ関係機関への伴走支援を積極的に行っている点は評価できる。 ・地域活動支援センター業務については、利用者数は目標数に達していないものの、利用者の声を反映させたプログラム立案等を行っており、利用者に寄り添った支援を行っていることが、利用者アンケートからうかがえる。また、ピアサポーターの当事者ならではの支援を生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。	・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、引き続き利用者のニーズを捉え、プログラム実施に限らず利用者が過ごしやすい環境や支援について検討し、目標利用者数の達成を目指すこと。 ・また、地域の様々な資源を活用し、障がい者への理解推進と地域との交流など開かれた施設運営に努めること。