

指定管理者評価シート

事業名	札幌市あかしあ学園管理業務	所管課(電話番号)	保)障がい保健福祉部障がい福祉課(211-2938)
-----	---------------	-----------	----------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市あかしあ学園	所在地	札幌市東区北17条東5丁目2-1
開設時期	昭和60年6月1日	延床面積	923.22㎡
目的	利用する方が「社会生活・職場生活などそれぞれの生活の場で社会的に自立できるよう援助すること」を目的とする		
事業概要	生活介護事業・就労継続支援B型事業		
主要施設	作業室、静養室、相談室、食堂、職員室、資材室、利用者更衣室、利用者休憩室		
2 指定管理者			
名称	社会福祉法人 北海道社会福祉事業団		
指定期間	平成30年(2018年)4月1日～令和5年(2023)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、札幌市福祉施設条例第13条第2項の規定に基づき非公募とした。		
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	統括管理、施設・設備の維持及び管理、事業の計画及び実施、施設の利用等に関する業務		
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 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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>札幌市障がい者保健福祉計画に掲げられている「障がいのある人もない人も、市民誰もが互いに人格と個性を尊重し支え合う共生社会の実現」という基本理念のもと、計画目標の一つである「地域生活を支えるためのサービス提供基盤の一層の充実」「公共の施設として透明性の高い管理運営」の達成に向けて、家族や地域住民、関係機関等がより良好になるように運営に努めた。</p> <p>また、設置目的である「社会生活・職場生活などそれぞれの生活の場で社会的に自立できるよう援助すること」を念頭に置き、「利用者のニーズをしっかりと受け止めた個別支援計画の作成」をし、利用者の日常生活と社会生活能力、働く意欲と技能の向上に努めた。</p> <p>さらに、それに基づき「自己決定能力や自己選択能力を向上して自己実現を果たす」という方針を策定した。</p>	<p>札幌市障がい者保健福祉計画の計画目標や札幌市あかしあ学園の設置目的を基本とする方針を策定し、利用者個々人のニーズに合わせ個別支援計画を作成して、それに沿った自己決定、自己実現を目指すサービスの提供ができた。</p> <p>運営協議会や家族説明会等で運営における基本方針を説明し、家族や関係者の理解が得られた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・基本方針に則り、適正に管理運営がなされている。</p> <p>・高等養護学校からの職場実習、短期大学や専門学校からの保育実習の受け入れ、家族学校関係者からの施設利用の相談や見学に積極的に対応している点は特に評価できる。</p>	A	B	C	D
	A	B	C	D			
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>札幌市あかしあ学園管理業務仕様書において平等利用の確保に向けて方針を策定し、以下の内容の取り組みを実施した。</p> <p>・当法人で策定した「倫理綱領」の読み合わせを月初めの打合せで行い、意識の醸成を図った。</p>	<p>月初めの法人の倫理綱領の読み合わせや、毎日の夕方の打合せでの平等利用取り組みの確認を徹底した。</p>						

<p>・毎日の夕方の打合せの中で、平等利用に関する項目(1・利用者呼び捨てにしない。2・適切な言葉遣いで利用者に接している。3・体罰行為は行われていない。)を確認して、利用者に対して平等利用の意識を常に持ちながら支援が行えるようにし、業務日誌に記録した。管理者はその記録を確認し、平等利用に関する管理監督を行った。</p> <p>・利用者権利擁護と苦情に対して、中立・公正な立場で指導を行う機関として、第三者委員を設置、運営協議会・虐待防止委員会を開催し、利用者の権利擁護に努めた。</p> <p>・半期に一度、学園長は職員に対して虐待防止用チェックリストを基に、利用者対応や仕事に対しての悩み等について定期的な面談を行った。</p> <p>・札幌市あかしあ学園の新規利用を希望する方が、平等に利用検討・決定を行うために利用者検討委員会を設置した。</p> <p>・高等養護学校からの職場実習、大学や短期大学、専門学校からのソーシャルワーク実習、基礎保育実習の受け入れのための方針を策定して、できる限りの実習受け入れを行った。また、家族、学校関係者からの施設利用の相談や見学についても積極的に受け入れた。</p> <p>・地域の方々の活動の場として、当施設を活用できるように方針を策定した。ボランティア活動として、作業や行事(夏まつり、あかしあ喫茶等)の受け入れを行った。</p>	<p>その結果、公平で平等なサービス提供ができた。</p> <p>市内の高等支援学校生徒・家族の見学を受け入れた。</p> <p>市内大学、専門学校6校より11名の学生の実習を受け入れた。</p> <p>毎月の「ふれあいいきいきサロン」については、毎回20名程、地域の方が参加し、工芸作業や喫茶、夏まつり等のボランティアは昨年同様延べ150名を越えた。作業の繁忙期は作業ボランティアとして家族ボランティアの受け入れを行った。</p>
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>節電対策について利用者の活動に支障のない範囲で蛍光灯の間引き、使用していない場所の消灯の徹底を図った。利用者退勤後は必要最小限の照明で業務を行った。</p> <p>夏場の空調温度については、利用者にも協力していただき、28度設定に保っていた。</p> <p>できる限りごみはリサイクルに出して減量化に努め、職員の出したごみに対しては持ち帰りを徹底した。</p> <p>また、空き缶ペットボトルは洗浄、つぶして業者に出すことで作業収入とした。</p>	<p>札幌市環境マネジメントシステムに基づき適切な管理を行った。職員の私物ごみを各自持ち帰ることで、環境に配慮できた。</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>法人の組織図、事業所の職、職務、処務規程で管理者の責任を明確にした。管理者は日常的に活動場面に入ること、支援が利用者に対して適切に行われているか、組織としてスムーズに機能しているか常に確認した。事業所内においては業務分掌を作成し、それぞれの職員の役割、責任を明確にした。</p> <p>また、提供する福祉サービスの向上のため人事考課制度を導入して人材育成を図った。人事考課を行う管理者については、そのための考課者研修を行った。それぞれの職員のスキルを高めるために、職員研修を事業所内、法人内(階層別、交換研修等)、外部研修とそのニーズに合わせて実施した。</p> <p>職員の採用については法人が年3回、職員採用試験(登用、新規)を実施して、より広く優秀な人材確保に努め、採用された新規職員に対しては新任研修を実施してその育成に努めた。</p>	<p>当法人処務規程、人事考課規程等を遵守すること、業務分掌に基づいて管理、運営、組織の確立に努めることができた。</p> <p>新規採用職員に対しては、法人主催や事業所内、さらに外部研修に参加し育成に努めた。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>利用者の個々の状況については、毎日の引き継ぎや打合せ等で職員間で報告・周知を行って情報の共有を図った。</p>	

<p>個別支援計画に基づいた個人のニーズに即したサービスが実施できているか会議等で確認し、管理者やサービス管理責任者が活動状況を直接確認することでより良い支援の提供に努めた。</p> <p>あかし学園諸規程や各種マニュアルに沿った、適切なサービスが行われているか確認し、ヒヤリハット事例等を検証することで管理水準の維持・向上に努めた。</p> <p>▽ 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)</p> <p>消防の設備点検、エレベーターの保守点検、機械警備、冬期の避難路、駐車場の除排雪等の業務を札幌市が第三者に対して委託したが、適切に業務が遂行されていた。</p> <p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p>	<p>利用者状況の把握については、ケース会議や日頃の打合せ等で状況や対応について情報を共有してより適切な支援の提供を行った。</p> <p>今後も継続した取り組みを実施していく。</p>				
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="399 616 550 660">開催日</th> <th data-bbox="550 616 973 660">協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="399 660 550 884">2月5日</td> <td data-bbox="550 660 973 884"> <ul style="list-style-type: none"> 施設利用における満足度調査の結果について 平成29年度 業務運営状況について 虐待防止に対する取り組み状況について </td> </tr> </tbody> </table> <p><協議会メンバー></p> <p>札幌市障がい福祉課運営指導係 係長 札幌市東区社会福祉協議会 事務局長 北光連合町内会 副会長 札幌市豊明高等養護学校 学校長 札幌市あかし学園利用者代表2名 札幌市あかし学園利用者家族代表2名 札幌市あかし学園 学園長、副学園長、主査</p>	開催日	協議・報告内容	2月5日	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用における満足度調査の結果について 平成29年度 業務運営状況について 虐待防止に対する取り組み状況について 	<p>満足度調査の結果や運営状況について報告し、各委員の方々からは理解をいただいた。</p> <p>日頃から情報を発信して、正確な情報の提供に努めた。</p>
開催日	協議・報告内容				
2月5日	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用における満足度調査の結果について 平成29年度 業務運営状況について 虐待防止に対する取り組み状況について 				
<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>資金管理については、日々法人の経理規程にのっとり経理区分毎に経理業務を実施した。管理者が最終チェックを行い、適正な経理業務の遂行に努めた。</p> <p>また、法人の監事監査、内部業務監査、会計監査、札幌市の業務検査・財務検査を実施した。札幌市の検査では指摘事項はなかった。</p>	<p>今後も適正な取り組みを継続する。</p>				
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>利用者からの苦情や要望については、札幌市あかし学園苦情解決取り扱い要項、及びあかし学園第三者委員運営要領を策定してその要項等に沿って対応した。</p> <p>施設内に苦情受付箱や苦情受付担当者を配置して、利用者や家族等からの苦情や要望に適切に対応する体制を整えた。家族説明会で家族等からいただいた意見に対しても、実現可能なものから検討し、各活動内容に参考した。</p>	<p>苦情等の申し立てはなかった。今後も利用者の権利擁護を遵守し適正な支援に努めていく。</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>日々の利用者の状況はパソコンランディスクにおいて、個別や活動毎に毎日記録した。内容は各担当者が記載して、サービス管理責任者が適時確認した。</p> <p>個人記録については月毎に紙ベースで提出し、管理者まで確認・決裁、他の活動記録も同様に確認・決裁を行った。</p> <p>個別支援計画の作成については、利用者のニーズ調査や家族面談を通し、より詳しいアセスメントを心がけ、利用者個々のストレングスに着目した計画の作成に努めた。作成した個別支援計画については、ケースカンファレンスやモニタリングを通して、計画に沿った支援が実践できているか検証した。</p>	<p>利用者の状況について、日々情報を確認、共有することで、実際に即した統一した支援を展開できた。</p> <p>個別支援計画においての家族面談では本人・家族のニーズの把握の他、家庭での様子の聞き取りや保護者との関係構築についても有意義であった。</p>				

	<p>業務計画を作成して各活動の具体的な活動内容の計画をたて、年度末に総括し、事業報告に反映した。 それぞれの情報についてはパソコンネットワークを通して職員間で共有し、日々の打合せや会議等で利用者状況の把握に努めた。 保管については全ての情報を事務室管理として、施錠可能な所定のロッカーにて保管した。 札幌市による業務検査・財務検査にて、大きな指摘事項はなかった。</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</p> <p>法人が作成している就業規則において、法人内の各事業所で勤務する職員の労働条件や就業規則等を定め、変更になった場合は速やかに届出を行った。</p> <p>職員のメンタルヘルスについては、研修会参加や日々の職員の状況等把握に努め配慮した。法人として労働安全衛生法に基づき職員に対してストレスチェックを行い、職員自身のストレスの気づき、その対処の支援、職場環境の改善・管理に努めた。</p> <p>平成30年度も障がい福祉サービス費等報酬に対して処遇改善加算Ⅰを取得した。平成31年度は、登用採用試験制度により非正規職員からの登用にも力を入れ、また、介護、出産、育児等のやむを得ない事情により退職した職員に対して、再度雇用する制度を作り人材確保に努める。</p>	<p>今後も適正な取り組みを継続する。 本年も昨年に引き続き法人としてストレスチェックの取り組みを実施した。</p>	<table border="1"> <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。											
<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> <p>利用者の安全確保については「危機管理要綱」「リスクマネジメント実施要項」等を定め、利用者が安全に活動に参加できるように配慮した。</p> <p>防犯については、利用者出勤・退勤時は職員が玄関で見守りを行い、それ以外の時間は施錠の徹底を図った。</p> <p>地域住民によるボランティア活動を定期的に行って、利用者との有意義な交流機会となっている。交流を通じて障がい、ボランティア活動による地域貢献の理解に繋がっている。</p> <p>市民サービスの向上については施設周辺や近隣の公園等の散策を兼ねてごみ拾い等を行い配慮した。 保険の加入については、社会福祉事業者総合保険に加入して、利用者の不慮の事故等に備えている。</p> <p>感染症予防や防止のため、各ウイルス・感染症予防のためのマニュアルを策定して、利用者が健康に利用できるように配慮した。</p> <p>また、感染症対策やリスクマネジメント等の研修に参加して、適時、マニュアル等の検証を行った。</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>清掃業務については仕様書に提示されている水準に達するように適切に清掃を実施した。特に感染症防止対策の意味でドアノブや手すり等の消毒は毎日実施した。</p> <p>作業活動に伴って排出される段ボールについては資源ごみ回収に出しており、飲み物の缶やペットボトル等は洗浄、つぶしたうえでリサイクル業者に出した。</p> <p>機械警備の関係で、同一の建物内にあるみかほ整枝園とセキュリティ操作や開館時、閉館時の開錠、施錠等協議・連携の上、適切に実施した。利用者等の安全確保のために、建物内外の定期的な見回りを実施して破損箇所等がないかの点検を行った。</p>	<p>今後も継続した取り組みを継続していく。 各マニュアルについては、適宜見直しを行いより適切な対応ができるように留意した。 特に施設の防犯については、施錠の徹底等を図り、利用者の出勤・退勤の際は玄関にて職員が見守ることで安全に配慮した。</p> <p>今後も要求水準を満たせるように取り組みを継続していく。</p>	<table border="1"> <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。											

	<p>▽ 防災</p> <p>防災計画を策定して、年3回の消防訓練を実施した。内2回は同一の建物にあるみかほ整枝園との合同避難訓練として実施した。</p> <p>また、防火管理者を選任して、利用者の安全確保のため防火、防災管理の徹底を図った。</p>	<p>今後もみかほ整枝園と連携しながら、防災に対する取り組みを継続する。</p>									
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 生活介護事業(定員30名)</p> <p>▼ 地域において安定した生活を営むため、介護や日常生活上の支援を行った。</p> <p>(1) 介 護</p> <p>利用者の状況に応じて適切な技術を持って食事・整容・更衣・排泄等生活全般にわたり支援した。</p> <p>(2) 生産活動</p> <p>軽作業活動を通して、作業技能の向上、活動を通しての達成感が得られるように支援した。作業内容としては利用者個々人の意志や適正に応じて配慮を行った。</p> <p>作業内容としてはパンフレットの封入作業、箱の組み立て作業、海苔やお茶漬け等の袋・箱入れ作業等の受託作業、絞り染めを中心とした工芸作業を行った。</p> <p>なお、工賃の支給については上記の生産活動における事業収入から必要経費を差し引いた額に相当する金額を工賃として、生産活動に従事している利用者へ還元した。</p> <p>▼ 生活介護事業利用者に対して、作業以外の活動の拡がりを持てるように創作活動や農園活動を提供した。</p> <p>(1) 創作活動</p> <p>週2回実施して、施設内の装飾品作りや知的障がい福祉協会が主催する作品展等への作品作りを行ってより楽しみや目標を持てる活動内容に留意した。</p> <p>(2) 農園活動</p> <p>5月から10月まで、敷地内の畑にて、じゃがいも、ミニトマト、枝豆等の野菜の栽培を行った。種や苗から作物を育て、収穫時期には活動の集大成として収穫祭を企画した。利用者と職員が皆で調理して味わい、栽培の楽しさや収穫の喜びを得られる機会となった。</p>	<p>作業活動やその他の活動を実施することで、利用者の生活の幅が拡がり、安定した生活リズムの構築に努めることができた。</p> <p>また、各活動を通して利用者と職員の信頼関係構築を図ることができた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>・利用者個々人の適性に応じたきめ細かい配慮によりサービスが提供されている点が評価できる。</p> <p>・就労継続支援B型事業において、積極的に施設外就労支援を行うことにより、利用者の更なる就労意欲、作業技術の向上を図っている点も評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>・利用者個々人の適性に応じたきめ細かい配慮によりサービスが提供されている点が評価できる。</p> <p>・就労継続支援B型事業において、積極的に施設外就労支援を行うことにより、利用者の更なる就労意欲、作業技術の向上を図っている点も評価できる。</p>			
A	B	C	D								
<p>・利用者個々人の適性に応じたきめ細かい配慮によりサービスが提供されている点が評価できる。</p> <p>・就労継続支援B型事業において、積極的に施設外就労支援を行うことにより、利用者の更なる就労意欲、作業技術の向上を図っている点も評価できる。</p>											
<p>▽ 就労継続支援B型事業(定員20名)</p> <p>▼ 生産活動の機会を通して、就労にかかわる知識及び技術の向上を図れるように、利用者個々人の適性に合わせ配慮し以下の生産活動の機会を提供した。</p> <p>なお、工賃の支給については下記の生産活動における作業収入から必要経費を差し引いた額を工賃として利用者へ還元した。</p> <p>(1) 作業内容</p> <p>パンフレットの封入作業、箱の組み立て作業、海苔やお茶漬けの袋・箱入れ作業等の受託作業、施設内の清掃作業、フリー作業(空き缶つぶし等)、広報誌配布</p> <p>(2) 施設外就労</p> <p>他施設の清掃作業(もなみ学園)、箱の組み立て作業(共和紙業)、園庭管理</p> <p>▼ 訓練</p> <p>就労に必要な知識及び能力向上のために必要な訓練を行い、その他の便宜を適切かつ効果的に行なった。</p>	<p>作業活動の充実を図るため、受託作業では新規取引先・作業の受託に取り組んだ。作業活動においては利用者個々人の意志や適性に依りて作業内容、工程等を調整して支援した。</p> <p>パンフレットの封入、箱の組み立て作業、海苔やお茶漬け等の袋・箱入れ作業等様々な仕事を受注して作業確保と工賃の向上に努め、昨年並の平均工賃となった。</p>										

<p>▼ 実習及び就職活動</p> <p>利用者の状況に応じ、公共安定職業所、障がい者就労・生活支援センター等の関係機関と連携して情報収集に努めた。積極的に施設外就労支援を行うことで、更なる就労意欲、作業技術の向上を図った。</p>	<p>工芸作業では新製品の開発、販路方法や販売委託製品の見直しを行い売上げの向上に努めた。</p>
<p>▽ 生活介護事業・就労継続支援B型共通事業</p> <p>▼ 個別支援計画の作成</p> <p>サービス等利用計画に沿い、エンパワメントの視点にたった個別支援計画の作成を行った。また、利用者や家族の希望や意向を踏まえ、生活状況等を事前に把握することを徹底した。作成した支援計画は本人の同意を得た上で、計画の内容に沿ったサービスの提供に努めた。</p> <p>▼ 健康活動等日中活動</p> <p>(1) 健康に関する活動</p> <p>健康維持・増進やダイエットを目的として、市内の体育館を利用したり、近隣の運動公園での軽運動活動のほか、講師を招いて利用者のサークル活動としてのフラダンス活動を実施した。利用者が無理なく、楽しく取り組めるように実施する内容に留意した。</p> <p>(2) レクリエーション活動</p> <p>夏場のかき氷会や節分の豆まき、門付け、DVD上映会、作業納め、カラオケ外出等いろいろな企画をして利用者親睦会と連携し、楽しんで参加できるように配慮した。</p> <p>(3) 利用者親睦会活動</p> <p>利用者の自治会活動が適切かつ円滑に運営できるように支援した。親睦会行事の夏まつりや日帰り旅行、新年会等の行事運営についても支援を行った。</p> <p>(4) 社会参加活動</p> <p>6月から10月までの期間は利用者の希望に合わせた外出活動として、札幌市近郊の博物館、工場、各種イベント見学等への外出を実施した。</p> <p>また年に1回、日帰り旅行を企画し、利用者間の交流の機会としても実施した。</p> <p>社会参加への機会を持つことで地域資源の活用や地域の方々との関わりを通して、社会的ルールやマナー等の理解を深める機会とした。</p> <p>▼ 相談及び援助</p> <p>利用者の心身の状況や利用者及びその家族のニーズを把握して、充足されるように適切な相談、助言、援助等を行った。</p> <p>▼ 健康管理</p> <p>健康診断を年に1回、嘱託医による健診を年に2回実施し、その他の必要な管理、記録を行った。</p> <p>▼ 送迎</p> <p>自力で通所できない利用者や家族での送迎が難しい利用者については、利用者や家族と相談の上実施した。</p> <p>なお、平成30年度は送迎3便体制で行った。</p>	<p>利用者の障がい状況や家庭状況、要望等を的確にとらえるために個別面談を行った。的確なアセスメントに努め、利用者の持つストレングスを活かせるような個別支援計画が作成できた。</p> <p>夏まつりや新年会の行事の際に、フラダンスを披露して活動の発表の機会とした。</p> <p>作業状況をみながら、季節や年中行事等に合わせた企画を行い、利用者も楽しんでた。外出活動は特に利用者から好評を得ており、利用者の希望に沿って新たな外出先等を取り入れた。今後も利用者の希望に添って活動の提供を行っていく。</p>

	<p>▽ 障がい福祉に関する情報収集及び提供業務</p> <p>北海道知的障がい福祉協会、札幌市知的障がい福祉協会の会員として、研修会等に参加して情報収集に努めた。札幌市東区自立支援ネットワークにも積極的に参加して、近隣地域の他事業所と連携して情報共有を図った。</p> <p>家族向け広報誌(活動便り)を毎月発行した。また、家族説明会やホームページ等を利用し、ご家族等への情報提供に努めた。</p> <p>▽ あかしあ学園に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>月に1回、地域ボランティア団体によるサロンを開催した。また、夏まつりは近隣事業所や町内会にも呼びかけ、地域ボランティアや学生ボランティアの協力を得ながら開催した。工芸作業では5名、あかしあ喫茶(親睦会行事)では6名の方を登録制のボランティアとして受け入れを行い、喫茶については近隣の事業所にも案内を行った。</p> <p>▽ あかしあ学園利用者に関する相談業務</p> <p>あかしあ学園に相談窓口を設けており、施設利用や障がい福祉サービスに関する相談に応じた。また、内容に応じて行政機関や他事業所とも連携し、相談者のニーズに応えた。</p>	<p>今後も積極的に知的障がい福祉協会や東区自立支援ネットワーク等の研修に参加して情報収集に努めていく。</p> <p>ふれあいいいききサロンやあかしあ喫茶は、近隣住民や事業所からの参加もあって、利用者からも好評を得ていた。</p> <p>今後も取り組みを継続して、適切な対応に努める。</p>																																																				
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="399 940 973 1411"> <thead> <tr> <th colspan="2">札幌市あかしあ学園</th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">生活介護事業</td> <td>延べ人数</td> <td>7,271名</td> <td>7,271名</td> <td>7,187名</td> </tr> <tr> <td>開所日数</td> <td>244日</td> <td>246日</td> <td>244日</td> </tr> <tr> <td>人数/日</td> <td>29.8名</td> <td>29.6名</td> <td>29.5名</td> </tr> <tr> <td>新規利用</td> <td>0名</td> <td>0名</td> <td>0名</td> </tr> <tr> <td>退所者数</td> <td>0名</td> <td>0名</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">就労継続支援B型事業</td> <td>延べ人数</td> <td>4,932名</td> <td>4,932名</td> <td>4,818名</td> </tr> <tr> <td>開所日数</td> <td>244日</td> <td>246日</td> <td>244日</td> </tr> <tr> <td>人数/日</td> <td>20.2名</td> <td>20.0名</td> <td>19.7名</td> </tr> <tr> <td>新規利用</td> <td>0名</td> <td>0名</td> <td>0名</td> </tr> <tr> <td>退所者数</td> <td>0名</td> <td>0名</td> <td>1名</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>高等支援学校からの現場実習や見学、相談事業所からの紹介による見学等を積極的に受け入れた。</p>	札幌市あかしあ学園		H29実績	H30計画	H30実績	生活介護事業	延べ人数	7,271名	7,271名	7,187名	開所日数	244日	246日	244日	人数/日	29.8名	29.6名	29.5名	新規利用	0名	0名	0名	退所者数	0名	0名	1名	就労継続支援B型事業	延べ人数	4,932名	4,932名	4,818名	開所日数	244日	246日	244日	人数/日	20.2名	20.0名	19.7名	新規利用	0名	0名	0名	退所者数	0名	0名	1名	<p>平成30年度は4月に就労継続支援B型事業契約者23名、生活介護事業契約者36名でのスタートとなった。</p> <p>年度末に、就労継続支援B型事業及び生活介護事業の利用者が各1名づつ退所され、契約者は就労継続支援B型事業が22名、生活介護事業が35名となった。就労継続支援B型事業利用者(定員20名)は1日当たりの平均稼働率は98.7%、生活介護事業(定員30名)でも1日当たりの平均利用率は98.1%であった。</p>	<table border="1" data-bbox="1228 907 1412 952"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・高い利用率を維持している点は、評価できる。</p>	A	B	C	D
札幌市あかしあ学園		H29実績	H30計画	H30実績																																																		
生活介護事業	延べ人数	7,271名	7,271名	7,187名																																																		
	開所日数	244日	246日	244日																																																		
	人数/日	29.8名	29.6名	29.5名																																																		
	新規利用	0名	0名	0名																																																		
	退所者数	0名	0名	1名																																																		
就労継続支援B型事業	延べ人数	4,932名	4,932名	4,818名																																																		
	開所日数	244日	246日	244日																																																		
	人数/日	20.2名	20.0名	19.7名																																																		
	新規利用	0名	0名	0名																																																		
	退所者数	0名	0名	1名																																																		
A	B	C	D																																																			
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 北海道社会福祉事業団のホームページ (http://www.dofukuji.or.jp/)に札幌市あかしあ学園ホームページを作成しており、事業説明やサービス内容・行事の様子等の情報を掲載した。 ▼ 施設の家族向け広報誌「活動だより」毎月発行した。 <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)</p>	<p>個人情報掲載確認を行っており、広報誌に対するクレーム等は見られなかった。</p>	<table border="1" data-bbox="1228 1657 1412 1702"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・各種広報媒体を使った積極的な広報活動は評価できる。</p>	A	B	C	D																																															
A	B	C	D																																																			

2 自主事業その他			
▽ 自主事業 当事業所の自主事業ではないが、当法人にて東区北22条東6丁目においてさっぽろ地域生活支援センター(生活介護・就労継続B型、居宅介護、共同生活援助、地域相談支援)を運営している。あかしあ学園の利用者も自立した生活を送るため、さっぽろ地域生活支援センターが運営するグループホーム5箇所から11名の方が通っていた。		今後も継続した取り組みを実施していく。	A B C D ・適正に事業を実施している。
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ・札幌市内、近郊の紙器加工業者等(9箇所)と契約し紙器加工、海苔やお茶漬け等の袋・箱入れ作業、チラシ折り、パンフレットの封入等の受託を行った。 ・施設外就労として清掃作業、紙器加工作業、園庭管理を受託しており3ヶ所で日々計8名～10名の利用者が作業を行った。		今後も契約業者の開拓を行い、取引先、受注作業の獲得を図る。	
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	実施期間 平成31年2月12日～年2月20日 (1)対象者及び数 利用者又は家族59名 (2)調査の方法 調査票を各家庭に配布し、記入後学園へ提出した。 (3)回収状況 回答者54名(回収率91.5%)	回答者は54名、回収率は91.5%であった。	・要求水準を10%以上超える満足度であり、非常に高く評価できる。
結果概要	3 各質問項目の意見欄結果 (1)当施設の総合満足度に関するアンケート 質問1「ご家族に利用者の方の情報は細やかに正確に伝わっていますか。」 「満足、やや満足」を合わせると、88.9%の満足度となる。 意見欄では「連絡帳で1日の様子がよくわかり助かります」「連絡帳で細かい報告を受けて伝わっています」という意見が多かったが、「やや不満」の意見は1件あった。利用者の方の情報を少しでも丁寧に伝えようとする配慮が浸透してきたのかと感じた。これからも細やかに利用者の方の様子が伝わっていくよう、連絡帳以外のツールでも日々の情報発信を行っていきたいと考える。 質問2「作業やフラダンス、軽運動、外出夏まつり、新年会等の活動や行事は充実していますか。」 「満足、やや満足」を合わせると、92.6%の満足度となる。 意見欄には「運動・行事も豊富で満足している」という意見があった反面、「作業が忙しいと思うが、軽運動の回数を増やしたい」「外出活動を増やして欲しい」「翌月の予定を早く伝えて欲しい」という意見が見られた。活動内容の更なる充実も必要であると感じられた。	今回も「総合満足度」と「職員の接遇についての満足度」の項目に分けて、それぞれ5項目、合わせて10項目の調査を実施した。さらに昨年と比較しやすいように設問は変えずに実施した。 調査結果としては、総合満足度について、「満足」「やや満足」を合わせた満足度は昨年に引き続き98.1%の評価をいただき、接遇面についての総合満足度も92.6%と評価をいただいた。日頃の支援の積み重ねが評価されたと心より感謝をするとともに、今後も適切な学園運営に努めなければならない。	

質問3 「個別支援計画の作成やモニタリングは利用者の方の要望や状況に応じて適切に行われていると思いますか。」

「満足、やや満足」を合わせると、92.6%の満足度となる。個別支援計画の説明については、個別面談やモニタリングを、利用者の方やご家族の要望を大切に考え実施した結果と考える。

意見欄には「本人の希望に応じて支援計画されている」というご意見の他に「毎年、同じことの繰り返しとも思うが、変化するものでもないと思う」という意見もあり、利用者の本質を捉え、利用者の方のニーズ、ストレンクスを検討して支援計画等を作成していかなければと考える。

質問4 「学園を利用することで、日頃の生活の励みや充実に繋がっていると感じますか。」

「満足、やや満足」を合わせると、98.1%の満足度となる。

意見欄には「学園に通うことで生活にメリハリがついていると思う。また、休日が楽しくなる」「(学園に通うことが)生きがいに繋がっており、おかげさまで心豊かに過ごしています」「生活のリズムが保たれていると思う」「子供が楽しく通っているの、とても満足しています」等の意見が寄せられた。「不満」という意見もなく、支援させて頂く側としても、日頃の支援が利用者の方の生活の励みや充実に繋がっていたと評価されたことは励みになる。今後もそれぞれの利用者の方の日々の状況把握に努め、ニーズを見極めながら日々の生活の励みになるような支援を行っていききたい。

質問5 「あかしあ学園の総合的な満足度はいかがですか。」

「満足、やや満足」を合わせると98.1%という数字になり、昨年から引き続き2年連続で高い評価をいただき

意見欄には「元気に学園に行き、皆さんと楽しく生活してお仕事ができるのが嬉しく、笑顔で帰る姿を見ると何より励みになります。親の方がこの子と共に頑張っていることに大変満足しています」と支援する側としても励みになる意見をいただいている。指定管理を受けて運営をさせていただいてから、三期目の支援の積み重ねが評価に繋がったとも思い、感謝と安堵感を感じる。これに驕ることなく、より良い支援が出来るように日々研鑽に努めていきたいと思います。

(2) 職員の接遇についての満足度に関するアンケート

質問6 「職員は利用者の方適切な態度や言葉遣いで接していますか。」

「満足、やや満足」を合わせると、98.1%の満足度となる。

意見欄には「丁寧な言葉で接している」「利用者を尊重した適切な言葉遣い、態度に感心しています」との声もあるが、「職員の言葉遣いであまりにも「丁寧」過ぎるような違和感を感じたことがあります」という意見もあり、丁寧なのは勿論のこと、その中に常に心をこめた態度で今後も利用者の方と関わっていこうと思う。

質問7 「職員は利用者の方の気持ちの理解に努め、個々の状況に合わせて対応していると思いますか。」

「満足、やや満足」を合わせると、98.1%の満足度となる。

意見欄には「状況に合わせて対応していると思う」という意見の他に「言葉が少ないから、伝わらないことも多いと思います」「身体、精神面で難しい年代に入ってきています。細かな対応。ご支援をよろしく願い致します」という意見が聞かれた。その時々々の状況やそれぞれの障がい特性に合わせた対応が求められている。今後も言葉意外のコミュニケーションツールを使い個々の利用者の方の気持ちの把握に努めての個性を尊重した支援を行っていかねばと考える。

他の質問項目を見ても、若干の差異はあるが、全項目で「満足」「やや満足」を合わせた満足度は90%台であり、「やや不満」「不満」という回答がなく高い評価をいただいた。

自由回答の「意見・要望・改善」の意見欄には「職員の皆さんには優しく親切に接して下さり感謝しています。本人も嫌がらずに通園してくれるのでうれしいです。親子ともだんだん高齢になり、いつまで安心して生活出来るか心配です」「いつもお世話になりありがとうございます。子供の年齢、親の年齢を考えるとそろそろ施設等考える時期に来ているかなと思いますので、何か情報がありましたら知らせて下さいますようお願い致します」といった意見が見られた。

実際、他からも今後の生活を見据えてグループホームの問い合わせや体験利用等の相談も見られる。

また、サービス等利用計画に関する相談も多く見られた。

今後もさつぽろ地域生活支援センターと連携を密に図り、利用者の方、ご家族の福祉サービスに関する要望や相談に応えていく必要性を強く感じる。

	<p>質問8 「職員はご家族が訪問したり、来所しやすい雰囲気作りに配慮していますか。」</p> <p>「満足、やや満足」を合わせると、90.7%の満足度となる。</p> <p>意見欄には、「久しぶりに昨年の暮れにボランティアをさせて頂き、学園の様子が更に見え、お陰様で学園の利用者さんとはいつも明るくフレンドリーに伺えます」という意見がある。地域に開かれた施設を掲げながら、施錠の徹底をしなければならないのは、なんともいえないジレンマが発生するが、防犯の徹底を図りながら、園内の明るい雰囲気作りに気配りを行って行きたい。</p> <p>質問9 「職員は利用者の方のプライバシーに配慮して、知り得た情報をもらさないように努めていると思いますか。」</p> <p>「満足、やや満足」を合わせると、90.7%の満足度となる。</p> <p>意見欄には「プライバシーには気をつけていると思う」「信頼している」という意見を頂き、今後も利用者の方の個人情報の適切な管理に努め、個々のプライバシーに配慮していきたいと思う。</p> <p>質問10 「接遇に関する総合的な満足度はいかがですか。」</p> <p>「満足、やや満足」を合わせると、92.6%の満足度となり、総合満足度に引き続き高い評価を頂くことができました。</p> <p>意見欄にも「あかしあ学園の職員の皆さんは、どなたも優しく声をかけて下さるように思います」「作業ボランティアで学園に伺ったりした中で、職員の方々の対応など目にしてそれぞれの気遣いにありがたいことだと感じました。職員、利用者の中で楽しい学園生活を送れている事に感謝しています」とあった。接遇に対して高い評価を頂き、心から感謝するとともに、これからも利用者ファーストの接遇に留意して、より支援の透明化を図り、ご家族との信頼関係の構築に努めていきたいと思う。</p>	
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>(意見・要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・翌月の予定をもう少し早く教えて欲しい ・職員の皆さんは優しく親切に接して下さり感謝しています。本人も毎日嫌がらず通園してくれるので助かります。親子ともだんだん高齢になり、いつまで安心して生活出来るか心配です。 ・毎年、同じことの繰り返しとも思いますが、変化するものでもないと思う。 ・もう少し外出活動を増やして欲しい。 <p>本人の希望に応じて支援計画されていると思います。</p>	<p>自由回答欄では、家族や利用者本人の高齢化からの、今後の生活の心配の声が聞こえた。この話題は家族面談の時にも多くの質問や意見として出ており、今後の利用者の大きな課題になっていくものと考えられる。グループホームの利用も視野に入れながら、さっぽろ地域生活支援センターと連携し対応していく。</p>

(対応)

- ・毎月末日に発行していた予定表を、第4週目に発行することとした。
- ・ご家族からの相談ごととしてグループホームのショートステイやサービス等、利用計画の相談が多く見られ、その都度当法人のさっぽろ地域生活支援センターが運営する相談事業所を中心に、連携を取りながら対応した。
- ・作業活動中心を基本としながら、その他の活動の内容に変化をつけながら、特に利用者の方が楽しめるものになるよう配慮した。
- ・外出機会は概ね昨年度回数と同じであったが、利用者の希望に沿って、遠方の外出や新しい外出先を取り入れた。
- ・年度末に家族面談を行うことで、利用者ご本人、ご家族の希望を伺い、利用者の方のニーズに即した支援計画の作成に努めた。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)
収入	90,296	93,905	3,609
指定管理業務収入	84,290	88,124	3,834
指定管理費	0	0	0
給付費	84,188	88,027	3,839
利用料金	0	0	0
その他	102	97	▲ 5
生産活動・就労生産事業収入	6,006	5,781	▲ 225
自主事業収入	0	0	0
支出	86,244	82,080	▲ 4,164
指定管理業務支出	80,238	76,000	▲ 4,238
生産活動・就労生産事業支出	6,006	6,080	74
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	4,052	11,825	7,773
利益還元			0
法人税等			0
純利益	4,052	11,825	7,773

年度末に生活介護と就労継続支援B型の利用者が、各一名ずつ退所したが、生活介護利用者の支援区分変更による増収も見られ、概ね計画通りの結果となった。

A	B	C	D
<p>・経費の縮減に努め、計画を上回る収益となっており、安定的な運営が図られている。</p>			

▽ 説明

項目等は表のとおりであり、概ね計画通りの結果となった。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 当法人は道内に入所施設(児童・成人)4箇所、地域生活支援センター5箇所、通所施設6箇所(あかしあ学園含む)他共同生活支援事業、居宅介護事業、相談支援事業等、多くの事業所を持ち、安定した運営を維持した。		適 不適 ・安定した運営を保持している。
▽ 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、規定に則り全て適切に対応した。		適 不適 ・各条例を順守し、適正に対応している。

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>平成30年度より札幌市あかしあ学園は指定管理3期目の指定管理者となり、今年度においても、透明性の高い管理、運営に努め、昨年度からの重点取り組み事項を優先して運営に当たった。</p> <p>▼ 利用者の虐待防止と権利擁護の遵守に努め、障害者虐待防止法、障害者差別解消法、権利擁護について内部研修を実施し、外部研修にも積極的に参加して職員の意識向上に努めた。法人の職員倫理綱領の読み合わせを定例で行い、平等利用確保の取り組みチェック(ア. 利用者呼び捨てにしない、イ. 適切な態度や言葉遣いで利用者と接しているか、ウ. 体罰行為は行われていないか)を毎夕の引き継ぎで行った。</p> <p>また、「虐待防止チェックリスト」「業務振り返りチェックシート」で職員の日頃の支援について、管理者が確認、助言等を行って適切な支援の構築に努めた。</p> <p>▼ 個別面談等でアセスメントを行い、障がい状況やニーズを把握して、利用者個々のストレングスを大切に支援計画を作成、それに基づき一人ひとりの計画、目標に合わせて自己実現が達成できるように努めた。作業以外の健康活動や創作活動、外出活動等の日中活動の充実を図った。</p> <p>また、ボランティアを積極的に受け入れ利用者、家族、地域住民との信頼関係の構築に努めた。</p> <p>▼ 利用者の安定した作業の確保と工賃向上については、工賃向上計画に沿って種々の取り組みを行った。撤退した取引業者もあったが、1社ながら新しい取引先も増えことに加え、既存の取引業者と交渉して新たな作業を請け負うことができた。その結果、全体の受託作業収入は昨年と比較して増えた。</p> <p>▼ 自主事業においても、工芸製品全体の売上げを分析しての販売製品の価格の見直しや新製品の開発を行って、昨年度と比べ僅かながら売上は増えた。</p> <p>全体の作業効率を上げながら、きれいで迅速な作業内容になるように努めた。正確な製品管理維持に心がけ、受託業者から信頼の向上を図った。</p>	<p>平成31年度も、あらためて札幌市障がい者保健福祉の計画目標を念頭に、あかしあ学園の設置目的である「社会生活・職場生活などそれぞれの生活の場で社会的に自立できるように援助すること」の実現に向け利用者の日常生活と社会生活能力、働く意欲と技能、自立能力の育成と向上に努める。</p> <p>▼ 利用者の虐待防止と権利擁護の遵守に際し、障害者虐待防止法、障害者差別解消法、権利擁護に関する研修を定期的に行う。外部の研修にも積極的に参加して、伝達講習等において職員全員の意識醸成に努める。法人の職員倫理綱領や平等利用確保の取り組みチェックの確認、読み合わせを定例で行って、利用者の権利擁護に努める。</p> <p>▼ 利用者のニーズやストレングスに沿った個別支援計画を作成し、エンパワメントの視点にたったサービスの提供に努める。</p> <p>作業を活動の中心に置くが、利用者の日々の楽しみとして作業以外の健康活動や創作活動、外出活動等の日中活動の充実を図る。</p> <p>▼ 利用者の作業の確保と工賃向上のため、新たな取引先業者の開拓、作業の受託、自主事業の売上げ向上に努める。就労継続支援B型事業においては受託作業の収入向上を図り、平均工賃アップを目指す。</p> <p>全体の作業効率を上げながら、きれいで迅速な作業内容になるように努める。正確な製品管理維持に心がけ、受託業者から信頼の向上を図る。</p> <p>▼ 作業以外の活動として生活介護事業利用者には農園活動や創作活動、共通の軽運動活動、外出活動を提供して内容を検討し、より利用者が楽しめるものとなるよう努める。</p>

<p>▼ 当法人が運営するさっぽろ地域生活支援センターと連携を図ることで、同センターが運営するグループホームからあかしあ学園を利用する利用者の生活状況の把握に努め、昼夜一環しての支援に努めた。 また、その他の利用者や家族のサービス等利用計画の作成やグループホームの体験利用等のニーズにも対応した。</p> <p>▼ 職員研修体制の充実については、年間研修計画を作成し、定例研修、法人内の階層別研修に参加したほか、札幌市、知的障がい福祉協会、社会福祉協議会等が開催する外部研修に積極的に参加した。さらに個別の研修計画を立て実施することにより、職員個々のスキルの向上を図った。</p> <p>指定管理通算9年目となり、札幌市からの支援をいただく中で学園全体が一丸となり、より適切な運営に心がけ、利用者、家族、地域住民等に質の高いサービスの提供ができるように努めた。 満足度調査の結果では接遇面についての満足度も昨年度の100%から92.6%となり、さらに総合満足度についても昨年度の100%から98.1%に下がっている。 高評価に変わりは無いが、パーセンテージが下方修正された理由を分析し、次年度の改善項目として受け止めていきたい。</p>	<p>▼ あかしあ学園利用者のうち、当法人運営のさっぽろ地域生活支援センターが提供する他の福祉サービス(グループホーム体験利用、計画相談、居宅介護等)の利用希望があれば連携してつなげて、利用者の方・ご家族ニーズに努める。</p> <p>▼ 職員の専門性や資質向上に向けて、事業所内での定例の研修会を実施する。法人内での階層別研修、札幌市や知的障がい福祉協会、社会福祉協議会等が開催する外部研修にも積極的に参加し、個々の研鑽に努めるとともに、伝達講習の実施等により施設全体としてのスキルアップを図る。</p>
--	---

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
安定した利用者数を維持しており、地域貢献や人材育成などの適正な事業を実施している。また、利用者アンケートの結果も高い水準を維持しており評価できる。	引き続き、利用者処遇の向上に努めていただきたい。