

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) 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 令和2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。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。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>▽ 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。 ・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。 ・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>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。運営協議会や家族説明会等で運営における基本方針を書面により伝達し、家族や関係者の理解を図った。</p> <p>定例会議で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。その結果、公平で平等なサービス提供ができた。市内の高等支援学校生徒・家族の見学及び2名の実習を受け入れた。</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。 ・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評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<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、学園長及び副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するの悩み等について定期的な面談を行っている。</p> <p>・札幌市あかし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が、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の為、地域活動は実施されず、ボランティア活動については、工芸作業の受け入れのみ行った。</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業者に出すことで作業収入とした。</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で、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職については、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)、外部研修とその二つ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>市内大学、専門学校5校より9名の学生の実習を受け入れた。</p> <p>ボランティアの受け入れについては、感染症感染拡大防止の為、「ふれあいいきいきサロン」や「あかしあ喫茶」「夏祭り」といった行事での受け入れは行わなかったが、工芸作業のボランティアのみ延べ20回の受け入れを行った。</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、環境への配慮や経費削減に努めた。</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>
--	---

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

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。

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。

あかしあ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。

▽ 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)

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。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催日	協議・報告内容
書面会議 (2月)	<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 令和2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
<協議会メンバー> 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 北光地区福祉のまち推進センター 事務局長 札幌市豊明高等養護学校 学校長 札幌市あかしあ学園利用者代表2名 札幌市あかしあ学園利用者家族代表2名 札幌市あかしあ学園 学園長、副学園長、主査	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

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。

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。札幌市監査局監査での指摘事項に基づき、法人事務局と調整し、今年度より「札幌市障害者福祉施設利用申込書の整備」並びに、「介護保険・社会福祉事業者総合保険の被保険者間交差責任保障特約の追加」、「各種計画書の届出」等、改善した。

▽ 要望・苦情対応

利用者からの苦情や要望については、札幌市あかしあ学園苦情解決取り扱い要項、及びあかしあ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。

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。運営協議会等でいただいた意見に対しても、実現可能なものから検討し、各活動内容の参考にした。

令和3年1月には札幌市社会福祉協議会の障がい者虐待相談メールフォームに利用者本人から投稿が上がっており、関係機関と情報共有しながら、本人に聞き取り、状況確認を行っている。その旨、札幌市障害福祉課へ状況報告した。

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。

今後も継続した取り組みを実施していく。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防の為、書面会議で実施した。満足度調査の結果や運営状況について報告した。日頃から情報を発信して、正確な情報の提供に努めた。

今後も適正な取り組みを継続する。

令和3年1月の障がい者虐待相談窓口への相談事案に関しては、適切に処理し、利用者本人の不満も解消されている。今後について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>▽ 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>業務計画を作成して各活動について具体的に計画をたて、年度末に総括し、事業報告を作成した。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>利用者の状況について、日々情報を確認、共有することで、統一した支援を展開できた。</p> <p>個別支援計画においては、例年家族面談を実施し本人・家族のニーズの把握の他、家庭での様子の聞き取りを行っていたが、前年度に続き、コロナウイルス感染症の対策もあり個別面談は実施しなかった。</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>令和2年度は、登用採用試験制度を実施し、非正規職員からの登用に力を入れた。また、カムバック制度を周知し人材確保に努めた。</p>	<p>今後も適正な取り組みを継続する。</p> <p>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の受け入れについては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防の為、受け入れについては自粛する事とした。</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。</p> <p>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>今後も継続した取り組みを実施していく。</p> <p>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。</p> <p>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>	<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>感染症予防のため、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。特に感染症予防対策として、入園時の手指消毒や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>▽ 防災</p> <p>防災計画を策定して、年4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>今後も要求水準を満たせるように取り組みを継続していく。</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>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と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は評価できる。</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は評価できる。</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は評価できる。</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は評価できる。</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は評価できる。</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は評価できる。</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、スナップエンドウ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。栽培した野菜を調理して、皆で味わい、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>▽ 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に還元した。</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(空き缶回収等)、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)、厨房での食器洗浄作業(大友恵愛園)</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>▼ 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>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応じて作業内容、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>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、エンパワー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、市内の体育館や大友恵愛園のホールを借り受け軽運動活動を実施する計画を立てていたが、新型コロナウイルス感染症の感染対策の為、活動は自粛した。また、利用者のサークル活動であるフラダンス活動に関しても、講師と相談し、同様に自粛した。</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>各種活動に関しては、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、利用者も楽しんでいった。外出活動は特に利用者から好評を得ているため、市内の新型コロナウイルスの感染状況に留意しながら年に1度の外出機会を確保した。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>

(2) レクリエーション活動

夏場のかき氷会や節分のパネル写真撮影会、DVD上映会、作業納め、レジン体験会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。

(3) 利用者親睦会活動

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。親睦会行事の秋まつりや、お茶会、季節にちなんだ行事運営についても支援を行ったが、日帰り旅行及び新年会に関しては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の為、自粛した。

(4) 社会参加活動

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、札幌市近郊に果物狩りへの外出を実施した。

また毎年実施している、日帰り旅行に関しては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の為、自粛した。

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。

▼ 相談及び援助

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。

▼ 健康管理

健康診断を年に1回、嘱託医による健診を年に1回実施し、その他の必要な管理、記録を行った。

▼ 送迎

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。

なお、令和2年度は送迎3便体制で行った。

▽ 障がい福祉に関する情報収集及び提供業務

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。

家族向け広報誌(活動便り)を2か月毎に発行した。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。

▽ あかし学園に関する市民の自主活動及び交流の支援業務

月に1回、地域ボランティア団体によるサロンの開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防の為、ボランティア団体と協議し、活動は自粛した。また、夏まつりに関しても、感染症の感染拡大状況を考慮し、秋祭りとして開催し、近隣住民やボランティア、家族等の受け入れは行わず、利用者、職員のみでの開催とした。工芸作業では3名の方を登録制のボランティアとして受け入れを行った。

▽ あかし学園利用者に関する相談業務

あかし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。

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。

ふれあいいきいきサロンやあかしあ喫茶に関しては、例年、近隣住民や他事業所からの参加もあって、利用者からも好評を得ている活動であるが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防の為、自粛している。

今後も取り組みを継続して、適切な対応に努める。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等		A	B	C	D																																											
	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">札幌市あかしあ学園</td> <td>R元実績</td> <td>R2計画</td> <td>R2実績</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">生活介護事業</td> <td>延べ人数</td> <td>6,766名</td> <td>8,042名</td> <td>6,177名</td> </tr> <tr> <td>開所日数</td> <td>242日</td> <td>243日</td> <td>242日</td> </tr> <tr> <td>人数/日</td> <td>27.9名</td> <td>33.1名</td> <td>25.5名</td> </tr> <tr> <td>新規利用</td> <td>0名</td> <td>0名</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>退所者数</td> <td>2名</td> <td>0名</td> <td>0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>4,719名</td> <td>5,285名</td> <td>4,682名</td> </tr> <tr> <td>開所日数</td> <td>242日</td> <td>243日</td> <td>243日</td> </tr> <tr> <td>人数/日</td> <td>19.5名</td> <td>21.7名</td> <td>19.3名</td> </tr> <tr> <td>新規利用</td> <td>0名</td> <td>0名</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>退所者数</td> <td>1名</td> <td>0名</td> <td>0名</td> </tr> </table>	札幌市あかしあ学園		R元実績	R2計画	R2実績	生活介護事業	延べ人数	6,766名	8,042名	6,177名	開所日数	242日	243日	242日	人数/日	27.9名	33.1名	25.5名	新規利用	0名	0名	1名	退所者数	2名	0名	0名	就労継続支援B型事業	延べ人数	4,719名	5,285名	4,682名	開所日数	242日	243日	243日	人数/日	19.5名	21.7名	19.3名	新規利用	0名	0名	1名	退所者数	1名	0名	0名	<p>令和2年度は4月に就労継続支援B型事業契約者21名、生活介護事業契約者33名でのスタートとなった。</p> <p>今年度は、就労継続支援B型事業の利用者が1名、生活介護事業の利用者が1名、新規に利用され、契約者は就労継続支援B型事業が22名、生活介護事業が34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96.3%、生活介護事業(定員30名)でも1日当たりの平均利用率は84.7%であった。</p>
札幌市あかしあ学園		R元実績	R2計画	R2実績																																													
生活介護事業	延べ人数	6,766名	8,042名	6,177名																																													
	開所日数	242日	243日	242日																																													
	人数/日	27.9名	33.1名	25.5名																																													
	新規利用	0名	0名	1名																																													
	退所者数	2名	0名	0名																																													
就労継続支援B型事業	延べ人数	4,719名	5,285名	4,682名																																													
	開所日数	242日	243日	243日																																													
	人数/日	19.5名	21.7名	19.3名																																													
	新規利用	0名	0名	1名																																													
	退所者数	1名	0名	0名																																													
▽ 利用促進の取組	<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>																																																
(6)付随業務	▽ 広報業務	<p>▼ 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。</p> <p>▼ 施設の家族向け広報誌「活動だより」及び「学園だより」</p> <p>「活動だより」は2か月毎に発行した。「学園だより」は年2回発行した。</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>	<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>																																													
	▽ 引継ぎ業務	<p>(前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</p>																																															
2 自主事業その他																																																	
	▽ 自主事業	<p>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。</p>	<p>今後も継続した取り組みを実施していく。</p>	<p>・適正に事業を実施している。</p>																																													
	▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	<p>・札幌市内、近郊の紙器加工業者等と契約し紙器加工、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。</p> <p>・施設外就労として清掃作業、ポスティング、食器洗浄作業を受託しており3ヶ所で日々計8名～10名の利用者が作業を行った。</p>	<p>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。</p>																																														

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	<p>実施期間 令和2年11月27日～2年12月11日</p> <p>(1)対象者及び人数 利用者又は家族55名</p> <p>(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。</p> <p>(3)回収状況 回答者48名(回収率87.2%)</p>	回答者は48名、回収率は87.2%であった。	・要求水準を10%以上超える満足度であり、特に高く評価できる。		
結果概要	<p>3 各質問項目の意見欄結果</p> <p>(1) 当施設の総合満足度に関するアンケート</p> <p>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。」</p> <p>「満足、やや満足」を合わせると、89.6%の満足度となる。</p> <p>意見欄では「通信プリントや連絡ノートで情報は伝わります」「連絡帳で毎日の様子が良くわかります」という意見が見られた。「不満」の意見は0件であった。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。</p> <p>質問2 「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」</p> <p>「満足、やや満足」を合わせると、85.4%の満足度となる。</p> <p>意見欄には記載はなかった。今年度は新型コロナウイルス感染症の感染対策の為、例年実施している家族面談は実施出来なかった。感染対策の為に、新たに送迎サービスを希望される方や、自主的に通園を自粛される方も見られ、個別ニーズに即した支援を実施している。また、家族関係の変化や身体状況の変化等、その相談内容についても多岐に渡ってきており、相談が関係機関にスムーズに繋がっていけるように、助言を行う機会も増えてきている。</p> <p>質問3 「学園を利用することで、日頃の生活の励みや充実につながっていると感じますか。」</p> <p>「満足、やや満足」を合わせると、87.6%の満足度となる。</p> <p>意見欄には「生活にメリハリが出て休日になるのを楽しみにしています」と記載がされており、新型コロナウイルス感染症の感染予防に取り組みながら、例年行っている各種行事や活動の内容を変更しつつ、実施している。</p>	<p>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、新たに「今後の生活への意向について」を5項目、合わせて15項目の調査を実施した。なお、新型コロナウイルス感染症の感染対策に関する設問も設けている。</p> <p>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を上回り93.7%の評価をいただき、接遇面についての総合満足度も91.7%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とも、今後も適切な学園運営に努めなければならない。</p> <p>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%台と高い評価であったが、「不満」という回答が若干名みられ、丁寧な対応等、一層気を付けていく必要がある。</p> <p>利用者の今後の生活に関する相談事については、都度、相談事業所と連携し、情報を共有している。同居家族の体調面の不安を聞く機会も増えており、親子共々、加齢に伴うケアの必要性の高まりが見られてきている。その為、今まで以上に関係機関と連携を密に取りながら、様々な相談ニーズに対応できるように、ネットワークを形成していく事が重要となってきている。</p>			

<p>質問4 「新型コロナウイルス感染症の拡大防止に向けた対策は充分に行われていると思いますか。」</p> <p>「満足、やや満足」を合わせると、93. 8%の満足度となる。</p> <p>意見欄には「充分に出来ていると思います。こんな時でも、ずっと開園して下さり感謝しています」との記載があり、新型コロナウイルス感染予防の為、学園での感染対策だけではなく、ご家庭での検温や手洗い、マスクの励行等の感染予防の協力依頼を行い、一致団結しての取り組みとなるよう、情報発信を行っている。また、学園で取り組んでいる感染対策に関しても、安心感を持って通園して来られるように、取り組み内容を詳細に伝えている。</p> <p>質問5 「あかしあ学園の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93. 7%の満足度となる。</p> <p>意見欄には記載はなかった。新型コロナウイルス感染症と上手く付き合いながら、学園を継続運営させていく事が、一番の目標であった。感染対策を行いつつ、新しいスタイルの活動内容を創意工夫していく事で、安心・安全で有意義な活動となるように取り組んでいる。感染症への不安から、通園を自粛されている方もおられるので、更に安全な環境を準備できるように、日々努力していく。</p> <p>(2) 職員の接遇についての満足度に関するアンケート</p> <p>質問6 「職員は利用者と適切な態度や言葉遣いで接していますか。」</p> <p>「満足、やや満足」を合わせると、93. 8%の満足度となる。</p> <p>意見欄には「いつも人格を認めて下さって、丁寧に対応して下さいます」との記載がされており、受容的な関わり方を基本に、個々人のリズムや考え方を尊重するように配慮している。また、平等利用確保の取り組みチェックを毎日実施し、不適切な対応への振り返りを行っている。</p> <p>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。」</p> <p>「満足、やや満足」を合わせると、93. 8%の満足度となる。</p> <p>意見欄には記載はなかった。全体的に、障害支援区分は高まっており、ケアの重要性も高まっている。定期的なモニタリングを行いながら、気持ちを汲み取り、個別支援計画書に反映できるように心がけている。行動援護従事者研修修了者を配置し、専門的な視点から利用者を捉えられるように配慮している。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症に伴う心配は、継続的に見られており、通園を自粛されている利用者もいる中、新型コロナウイルス感染症に1名罹患する方が出ており、館内の消毒の為に1日休館している。今後も事業所が継続的に開所出来るように、感染対策を充分に行っていく事が重要となっている。</p> <p>今後の生活への意向に関しては、グループホーム利用の希望が多いが、利用時期に関しては、ギリギリまで家庭で生活していきたいとの希望が多い為、今後、家庭での介護力の状況変化に対し、緊急的に入所先を探す事になる事が予想される。</p> <p>なお、送迎サービスの利用希望も多く、サービスの充実を図っていく事が重要となっている。</p>
--	---

質問8 「職員は利用者に対して公平に接していると感じますか」

「満足、やや満足」を合わせると、84.2%の満足度となる。

意見欄には記載はなかった。今年度は、各種行事を中止又は、家族参加の制限をしている為、家族が来園し、日々の支援の様子を見て頂く機会は無かった。

班ミーティングや班リーダー会議等、職員で情報共有する機会を増やし、不適切な対応の予防に努めた。

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。」

「満足、やや満足」を合わせると、91.7%の満足度となる。

意見欄には「情報を漏らす、漏らさない等は実際は分かりません。職員の皆さんを信じるしかありませんので、今後ともよろしくお願いします」「全体的話としての情報公開があっても良いと思います」との記載がされており、日頃から個人情報の取り扱いには、注意している。

質問10 「接遇に関する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、91.7%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た。

意見欄には記載はなかった。全体的な満足度は90%以上で高く評価されており、日々、連絡帳や活動報告、定例のお便り等を通して、支援現場の状況が伝えられるように工夫している。その一方で一部不満を抱いている方もおられるので、開かれた事業所運営とサービス提供を心掛け、公正・公平なサービス提供が行えるように取り組んで行く。

(3) 今後の生活への意向に関するアンケート

質問11 「将来的にはグループホームへの入居を検討されていますか。」

「いずれは利用したい」37.5%、「考えていない」12.6%、「今は分からない」20.8%「無回答」29.2%となり、現在グループホームを利用している方は、23%おり、「無回答」に含まれている。現在利用している方と将来利用を考えている方を合わせると6割の方が、グループホームを希望している事となる。

質問12 「将来的には施設入所サービスの利用を検討されていますか。」

「いずれは利用したい」43.8%、「考えていない」8.3%、「今は分からない」22.9%「無回答」25.0%となった。

施設入所とグループホームの違いが分からないとの意見もあったが、グループホームよりも施設入所の対象になると考えているとの意見もあった。各サービスの特徴や対象者に関して、捉え方や、印象等、それぞれの方々に違いがあり、情報提供の必要性を感じる結果だった。

	<p>質問13 「将来的には短期入所サービスの利用を検討されていますか。」</p> <p>「今利用したい」2%「いずれは利用したい」29. 2%「考えていない」10. 4%「今は分からない」27. 1%「無回答」31. 3%となった。</p> <p>短期入所の希望者は約3割で、希望者数は少ないが、グループホームの利用希望は約6割であるので、今後、グループホームへの移行時期に合わせて、短期入所希望者が増えていく可能性はある。</p> <p>質問14 「将来的には送迎サービスの利用を検討されていますか。」</p> <p>「今利用したい」2%「いずれは利用したい」22. 9%「考えていない」16. 7%「今は分からない」16. 7%「無回答」41. 7%となった。</p> <p>今後送迎サービスの利用を検討されている方は25%おり、「無回答」の41. 7%は現在利用されている方々となっている。この結果から、約7割の方が送迎サービスを必要としており、今後、更に送迎サービスを拡充する必要がある。</p> <p>質問15 「将来的には成年後見制度の利用を検討されていますか。」</p> <p>「いずれは利用したい」25. 0%「考えていない」22. 9%「今は分からない」25. 0%「無回答」27. 1%となった。</p> <p>現在、成年後見を利用されている方は1名となっている。制度自体の浸透度も低く、運用方法や必要性に関して、十分に周知しているとは言えないが、25%の方は、今後の利用を検討されている事もあり、申請の際の手続き方法等、ご家族からの問い合わせに対応できる資料等の準備が必要になってくると考えられる。</p>	
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>(意見・要望)</p> <p>グループホームに入れたいと前々から考えていたのに、いざとなると億劫になってしまい今に至ります。来年は真剣に考えていきたいと思っています。背中を押してくれたら嬉しいです。</p> <p>コロナ禍の中、職員の皆様のご協力、本当に大変かと思えます。有難うございます。本人たちの意識は薄いかと思えます。どうかよろしくお願いします。</p> <p>家族も職員と会う事が少なくなったので、ちょっと不足に思っていますが、コロナの為仕方がないと思っています。段々と年を取ってきます。辛くなってくる事があると思っています。そんなところを考慮して欲しいと思っています。</p> <p>大変お世話になり感謝申し上げます。翌月の行事予定など、もう少し早めにお知らせ頂けましたら有難いです。</p> <p>個人的には、コロナの不安が大きく、親子共々、もしかかったらと思うと、不安が拡大する思いです。</p>	<p>自由回答欄では、コロナ禍に関する不安の意見が多く見られた、コロナ禍であっても事業所を継続的に開所していく事が、求められている事を感じる結果であった。生活の基盤として、各種相談事を受け付けつつ、適切な相談機関へ繋いでいく事も大切な役割となっている。</p>
	<p>(対応)</p> <p>各種サービスの活用に関しては、相談支援事業所の相談員と連携しつつ、心配事が解消されるように、迅速に仲介している。</p>	

新型コロナウイルス感染症の感染対策として、定期的な検温並びに手指消毒、マスクの励行、3密対策をした上での活動、送迎車の増便等、感染対策に取り組んでいる。なお、高齢者施設や児童施設等への施設外就労の参加者には、定期的にPCR検査のスクリーニングを実施している。

月間予定表については、月末末日に発行していたが、数日前には発行できるように準備している。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R2計画	R2決算	差(決算-計画)
収入	104,372	101,938	▲ 2,434
指定管理業務収入	100,690	98,469	▲ 2,221
指定管理費	0	0	0
給付費	100,589	97,425	▲ 3,164
利用料金	0	0	0
その他	101	1,044	943
生産活動・就労生産事業収入	3,682	3,469	▲ 213
自主事業収入	0	0	0
支出	104,159	93,738	▲ 10,421
指定管理業務支出	100,477	90,269	▲ 10,208
生産活動・就労生産事業支出	3,682	3,469	▲ 213
自主事業支出	0	0	0
収入-支出	213	8,200	7,987
利益還元			0
法人税等			0
純利益	213	8,200	7,987

年度途中で生活介護と就労継続支援B型にそれぞれ1名の利用者が、利用開始した。新型コロナウイルス感染症の影響で利用率が下がった時期もあったが、重度障害者支援加算並びに送迎重度加算を取得していることから、概ね計画通りの結果となった。

A B C D
 ・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。
 ・収益を活用し、更なる支援の質の向上に努めていただきたい。

▽ 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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 また、「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。 ▼ 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については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防に努め、新しい生活様式に合わせた活動内容へと改善し、充実を図った。 また、ボランティアの受け入れについても、新型コロナウイルス感染症の感染拡大予防の為、受け入れを自粛する事とした。 ▼ 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。コロナ禍に伴う経済活動の停滞により、主力の紙器加工は、低迷したが、封入、シール貼り、DM等の作業種を積極的に受注した。なお、新たにポスティングを施設外就労として位置づけ、作業工賃が維持できるように取り組んだ。その結果、受託作業収入は安定している。 ▼ 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いる。 コロナ禍による販売会等の自粛により販売の機会が減少したが、新たに、委託販売先を増やし、販路拡大に努めた。なお、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。 ▼ 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。 ▼ 職員研修体制の充実については、年間研修計画を作成し、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。なお、ZOOM及びYouTube等の研修に対応できる様に、学園内のWi-Fi環境を整え、リモートでの研修に対応できるように、体制を整えた。 	<p>令和3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> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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。 ▼ 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。 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。 新型コロナウイルス感染症の感染予防に留意し、新しい生活スタイルを取り入れた上での活動方法を検討し、利用者本位の充実した活動内容が展開できるように、創意工夫を行っていく。 ▼ 利用者の作業の確保と工賃向上のため、新たな取り引き先業者の開拓、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。 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。 ▼ 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、利用者のニーズに合わせた内容を検討し、より利用者が楽しめるものとなるよう努める。 ▼ 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・ご家族のニーズ充足に努める。 ▼ 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>指定管理通算11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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染予防に留意し、継続的に事業運営ができる様に、事業所及び家族、利用者、関係機関等、一丸となり取り組みを行った。</p> <p>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91%から91.7%となり、さらに総合満足度についても昨年度の91%から93.7%と上昇している。</p> <p>コロナ禍における、難しい事業所運営の中、リスクマネジメントに取り組みながら、事業所運営を継続している事が、評価されているのだと考えられる。</p>	
---	--

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>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、利用者や保護者との信頼関係の構築ができており、利用者アンケートの高評価を維持していることは、要求水準を大きく上回っており評価できる。</p>	<p>引き続き、利用者処遇の向上に努めていただきたい。</p>