

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4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>さっぽろ障がい者プラン2018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、関係機関等のニーズに応え、関係性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>さっぽろ障がい者プラン2018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>運営協議会で運営における基本方針を説明し、家族や関係者の理解を図った。</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				

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

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。

・毎日の打合せの中で、虐待予防の重点目標として（「誉める」「認める」「励まし」でやる気スイッチを押す）を確認した。尚且つ、平等利用に関する項目（1・利用者さんを「さん」付けで呼ぶ。2・利用者さんの良い所を見つける。）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。

・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、第三者委員会を設置、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。

・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のペーパーテストを基に、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。

・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検討委員会を設置した。

・高等養護学校からの現場実習、大学や短期大学、専門学校からのソーシャルワーク実習、基礎保育実習のできる限りの受け入れを行った。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。

・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、ボランティア活動の受け入れは自粛した。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

節電対策について利用者の活動に支障のない範囲で、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。

夏場の空調温度については、利用者にも協力していたが、28度設定に保っていた。

冬場の床暖房使用についても、補助暖房等も活用しつつ、室温が安定するように努めた。

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。

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。

定例会議での法人の倫理綱領の読み合わせや、毎日の打合せで、虐待予防の重点目標と平等利用確保の取り組みの確認を徹底した。

また、外部委員を含めた虐待防止委員会の他に、当園内部組織としての虐待防止委員会並びに、身体拘束適正化検討委員会を、それぞれ年2回ずつ実施した。

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1名の実習を受け入れた。

市内大学、専門学校6校より10名の学生の実習を受け入れた。

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、「ふれあいきいきサロン」や「あかしあ喫茶」といった行事や、工芸作業等での受け入れは行わなかった。

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。

▽ 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、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。

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(階層別等)、外部研修とそのニーズに合わせて実施した。

職員の採用については法人が随時、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。

▽ 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、給食提供等の業務を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
2月28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 令和4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

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。

職員に対し、支援技術の向上や倫理観の醸成を目的に、法人研修や外部研修に積極的に参加し、事業所においては、新人職員の育成プログラム(キャリアデザイン形成支援)や、定例のSW学習会等を実施し、人材育成に努めた。

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、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。

満足度調査の結果や運営状況について報告して、各委員の方々から理解を得ている。

▽ 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。

今後も適正な取り組みを継続する。

▽ 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。

苦情等の申し立ては無かった。
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。

▽ 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)

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。

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。

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。

家族面談の希望集約を実施し、優先度の高いご家族から、個別面談を実施した。その際、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い、理解を深めた。

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。

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。

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、施設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・財務検査での指摘事項は無かった。

<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4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。 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。 登用採用試験の結果、1名を登用した。</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、外部からの侵入に備えた対応の徹底を図った。</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、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>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、来園時の検温、手指消毒やドアノブ、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肢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肢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>今後も継続した取り組みを実施していく。 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、外部からの侵入リスクに備え、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。 BCP計画(事業継続計画)を作成し、非常災害時に備える体制を整備した。</p> <p>今後も要求水準を満たせるよう取り組みを継続していく。</p> <p>今後もみかほ整肢園と連携しながら、防災に対する取り組みを継続する。</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。											

(4)事業の計画・実施業務	▽ 生活介護事業(定員30名)		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>・社会参加を積極的に行っている点は高く評価できる</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に還元した。</p> <p>(1) 作業内容 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、リサイクル作業(空き缶回収等)</p> <p>(2) 施設外就労 他施設(もなみ学園)や近隣公園(麻生公園)の清掃作業、厨房での食器洗浄作業(大友恵愛園)、チラシや広報誌の配布作業</p> <p>▼ 訓練 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広がり、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職員との信頼関係構築を図ることができた。</p> <p>工芸作業では新製品の開発、販路拡大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>作業活動の充実を図るため、受託作業では新規取引先の開拓・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、昨年以上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、公共職業安定所、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>▽ 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立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、隔週1回、園内の食堂を利用して、スポレク活動を実施した。なお、市内の体育館や大友恵愛園のホールでの軽運動活動については、新型コロナウイルス感染症の感染対策の為、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は、外部講師の受け入れは自粛し、ダンスDVDを上映しながらの自主練習を毎月2回実施した。</p> <p>(2) レクリエーション活動</p> <p>お盆期間には園内でのスポーツレク、カラオケ等の余暇活動や、各種アイスを提供した。また、新型コロナウイルス感染症の感染予防の為、節分の豆まき活動は自粛し、クイズの貼り出しやお菓子を配った。</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。親睦会行事の新年会や、納会、季節にちなんだ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>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の為、公園散策等の屋外での外出活動とし、利用者の希望に合わせ、札幌市内のレストランで昼食を取る計画を実施した。</p> <p>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。</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>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を作成した。</p> <p>各種活動に関しては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大状況に合わせて、活動内容を調整し、季節や年中行事等を反映させた企画を実施し、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その他、社会参加の機会として、東区の「パチンコひまわりファイターズ通り店」と協働し、アールブリュットギャラリーを店舗内に設置運営している。定期的に、利用者の絵画や刺し子等の芸術作品を、展示した。</p> <p>また、ショートステイやグループホーム、送迎サービス等の利用希望が増えてきており、都度、相談支援事業所並びにサービス提供機関と連携し、スムーズにサービス利用が出来る様に調整した。</p>

▼ 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4年度は送迎4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関しては、議題の内容に合わせ参加検討し、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、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。

▽ あかしあ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、工芸作業での作業ボランティアの受け入れや、夏祭りやあかしあ喫茶等の行事運営ボランティアに関しても、受け入れは自粛した。

▽ あかしあ学園利用者に関する相談業務

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。

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に関しては、例年、近隣住民や他事業所からの参加もあつて、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 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">札幌市あかしあ学園</th> <th>R3実績</th> <th>R4計画</th> <th>R4実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">生活介護事業</td> <td>延べ人数</td> <td>6,163名</td> <td>7,290名</td> <td>6,085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>25.4名</td> <td>30名</td> <td>25.0名</td> </tr> <tr> <td>新規利用</td> <td>1名</td> <td>0名</td> <td>2名</td> </tr> <tr> <td>退所者数</td> <td>1名</td> <td>0名</td> <td>0名</td> </tr> <tr> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;">就労継続支援B型事業</td> <td>延べ人数</td> <td>4,525名</td> <td>4,860名</td> <td>4,129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>18.6名</td> <td>20名</td> <td>17.0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>2名</td> <td>0名</td> <td>1名</td> </tr> </tbody> </table> ▽ 利用促進の取組 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。	札幌市あかしあ学園		R3実績	R4計画	R4実績	生活介護事業	延べ人数	6,163名	7,290名	6,085名	開所日数	242日	243日	243日	人数/日	25.4名	30名	25.0名	新規利用	1名	0名	2名	退所者数	1名	0名	0名	就労継続支援B型事業	延べ人数	4,525名	4,860名	4,129名	開所日数	242日	243日	243日	人数/日	18.6名	20名	17.0名	新規利用	0名	0名	0名	退所者数	2名	0名	1名	令和4年度当初は、生活介護事業に34名、就労継続支援B型事業に20名の登録から始まり、6月には、当園の就労継続支援B型事業から、生活介護事業へ1名の利用者がサービス変更し、3月からは、新たに生活介護事業に1名が新規に利用開始している。 その結果、年度終わりには、生活介護事業が36名、就労継続支援B型事業は19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85.0%、生活介護事業(定員30名)でも1日当たりの平均稼働率は83.5%であった。	A B C D B	・高い利用率を維持している点は評価できる。
	札幌市あかしあ学園		R3実績	R4計画	R4実績																																														
生活介護事業	延べ人数	6,163名	7,290名	6,085名																																															
	開所日数	242日	243日	243日																																															
	人数/日	25.4名	30名	25.0名																																															
	新規利用	1名	0名	2名																																															
	退所者数	1名	0名	0名																																															
就労継続支援B型事業	延べ人数	4,525名	4,860名	4,129名																																															
	開所日数	242日	243日	243日																																															
	人数/日	18.6名	20名	17.0名																																															
	新規利用	0名	0名	0名																																															
	退所者数	2名	0名	1名																																															
(6)付随業務	▽ 広報業務 ▼ 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」及び学園機関紙「あかしあだより」 「活動だより」は2か月毎に発行した。「あかしあだより」は年2回発行した。 ▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継業務なし)	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。	A B C D B	・各種広報媒体を利用した活動は評価できる。																																															

2 自主事業その他				A	B	C	D
▽ 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4箇所から9名の方が通っている。		今後も継続した取り組みを実施していく。		・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、シール貼り等の受託を行った。 ・施設外就労として清掃作業、ポスティング、食器洗浄作業、公園清掃作業を受託しており、日々計10名～12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 令和4年11月25日～令和4年12月16日 (1)対象者及び人数 利用者又は家族54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46名(回収率85.1%)		回答者は46名、回収率は85.1%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	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、93.5%の満足度となる。		今回も「総合満足度」と「職員の接遇についての満足度」「健康管理に関すること」の項目に分けて、それぞれ5項目、合わせて15項目の調査を実施した。				

<p>あかしあ学園の対応としては、定期的なプリントや日々の連絡ノートにて、情報伝達を行い、緊急時等の連絡については、電話や玄関への手紙投函にて迅速に対応している。</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、95.6%の満足度となる。</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93.5%の評価をいただき、接遇面についての総合満足度も95.6%の評価をいただいた。日頃の支援の積み重ねが評価されたものと心より感謝するとともに、今後も適切な学園運営に努めなければならない。</p>
<p>今年度は、家族面談の希望取りを行い、希望者との家族面談を実施している。また、家庭内での困りごとには、相談支援事業所と共に家庭訪問し、状況確認並びにサービスへの引継ぎを行っている。</p> <p>また、送迎ニーズの増加に対応できるように定期的に送迎ルートを改編し、ピストン運行を実施する事で、送迎対応者数の増加に努めている。</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、「不満」という回答は無かったが、引き続きサービスの維持・向上に努めていく必要がある。</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繋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、95.6%の満足度となる。</p> <p>各種行事や活動は、充実した生活を送る上でも大切なので、新型コロナウイルス感染症の感染予防に組み込みながら、活動の幅を広げられるように模索している。特に、健康増進に向けて、身体を動かす活動へのニーズが高いので、公園清掃やスポレク活動等、心身共にリフレッシュできる活動を実施している。</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。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事もあり、入所施設やグループホームに関する問い合わせが増えてきている。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>

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。」

「満足、やや満足」を合わせると、86.9%の満足度となる。

新型コロナウイルス感染予防の為、学園での感染対策は継続し、ご家庭における感染対策についても協力して頂いている。また、必要に応じて新型コロナウイルス抗原検査を実施し、感染拡大と予防に努めながら、今年度は休業する事無く、事業を継続する事ができている。

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93.5%の満足度となる。

新型コロナウイルス感染症と上手く付き合いながら、学園の活動も徐々に通常体制に戻している。ご家族の要望もあり、家族との個別面談の機会は確保しているが、全体説明会や各種行事の家族参加等、家族間で交流できる機会は自粛していたため、これらの機会の開催を望む意見も寄せられている。また、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、ご家庭での状況等も確認しながら、スムーズに通園を再開できるように支援していく。

(2) 職員の待遇についての満足度に関するアンケート

質問6 「職員は利用者の方に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、95.6%の満足度となる。

呼称に対する意識付けを図り、各種研修会等を通して、接遇面での対応スキルの向上に取り組んでいる。利用者支援に関しては、受容的な関わり方を基本に、個人の特性や生活習慣等を尊重するように心掛けている。また、平等利用確保の取り組みチェック及び、サービス向上の重点目標を毎日確認し、利用者の「やる気」を引き出せるように、「承認」していく事を意識した支援に心がけている。

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、95.6%の満足度となる。

利用者の障害支援区分については、年々重度化傾向が見られており、健康面におけるケアの必要性も高まっている。各種研修会に積極的に参加し、職員の資質向上を図ると共に、定期的に職員間でのミーティングや、関係機関とのカンファレンス等を行い、個々人の状況を多角的な視点で把握しながら、統一的な見解に立った支援に結び付けられるように心掛けている。

新型コロナウイルス感染症の感染対策は継続的に実施している。感染者の発生時には、迅速に家庭連絡を行い、抗原検査等、柔軟に対応をしていく事で、クラスター化を防ぐ事が出来ている。また、新型コロナウイルス感染症への感染予防から、通園を自粛されている利用者もおおり、例外的支援を継続しながら、通園の再開に向けた支援を行っている。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と共に、状況に柔軟に対応しつつ、必要な支援を展開していく事が重要となっている。

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」

「満足、やや満足」を合わせると、93.4%の満足度となる。

今年度も、新型コロナウイルス感染症の感染対策として、各種行事や活動に関しては、内容を調整しながら実施している。行事等への家族参加はご遠慮頂いているが、個別面談の希望者を募り、日々の学園生活の様子や、家庭での様子等の情報交換を行うと共に、ご家族が心配されている事等の聞き取りを行い、今後の支援方針に活かしている。

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えますか。」

「満足、やや満足」を合わせると、89.1%の満足度となる。

日頃より個人情報の取り扱いには十分に注意しているが、情報漏洩の有無については、「家族は知り得ない事」とのコメントや「無回答」のアンケート結果が見受けられた。各種人権の保障は、信頼関係を前提としており、日々の接遇を通して時間をかけて積み上げていくものもあるので、今後も信頼を損なわぬように適切な情報管理に努めていく。

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、95.6%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た。

全体的な満足度は90%以上と高く評価されている。新型コロナウイルス感染症の感染対策の為、従来、多くの外部者が出入りし、交流を深めていた各種活動や行事については、参加者を学園関係者に限定しつつ実施している。

事業運営の透明性の確保は、利用者の各種権利を守り、公正・公平なサービスを提供する上でも重要なので、多くの人々が事業所に訪れ、交流できる機会を提供し、今後も開かれた事業運営を行っていく事を目指していく。

(3)健康管理に関するアンケート

質問11 「年1回の健康診断は、日々の健康管理に役立っていますか？」

「はい」が、82.6%の満足度となる。

定期的に健康診断を受け、生活習慣病に代表される疾病等の早期発見と予防に繋げていく事は、健康寿命の延伸を考える上で重要である。健康診断の結果を受け、通院に繋がる方もいる事から、関心度の高さが見受けられるので、今後も健康面に関する様々な情報をご家族と共有していく。

質問12 「昨年度から始めた歯科健診について、口腔衛生の向上に今後役立てて行きたいと思いませんか？」

「はい」が、63%の満足度となる。

昨年度実施した歯科保健指導意向調査では、約半数に当たる28名の方が歯科健診を希望されていた。この結果を受け、昨年度から歯科健診を導入し、今年度は10名の健診を実施している。今後も、登録利用者の高齢化に合わせ、健康面でのニーズを幅広く捉えていけるように心掛けていく。

利用者の重度高齢化が課題となってきた事から、健康管理に関する意識調査を行った。当園では、主に生活習慣病及び口腔衛生に関するフォローを重点的に実施しており、それぞれの関心度としては、6～8割程度と決して高くは無いが、幅広い利用者層を持つ、当園において、今後のニーズ拡大を見越して、体制を整えて行く事も、必要な役割であると考えている。

質問13 「日常の健康管理や生活習慣病予防について、看護師による助言等を希望しますか？」

「はい」が、60.8%の満足度となる。

今年度は、利用者の重度・高齢化対策として、看護師を常勤配置し、日常的な健康観察の強化に努めてきた。日々の体調変化や、健康診断の結果等で特筆すべき事は、日々の連絡ノートを通して家族と情報共有している。看護師による専門的意見を求め、ご家族から問い合わせを受ける事もあり、健康相談も含めた、総合的な医療相談へのニーズも高まっている状況にある。

質問14 「給食の献立内容や量は満足していますか？」

「はい」が、86.9%の満足度となる。

給食提供実施者が、札幌市直轄から社会福祉法人麦の子会への委託業務に変更され、2年が経過している。毎年、各利用者の嗜好に合わせてるように、給食嗜好調査を実施し献立にも反映させている。

質問15 「給食の形状等、食べやすさには満足していますか？」

「はい」が、91.3%の満足度となる。

利用者の高齢化に伴い、嚥下機能の低下が見られる利用者も増えており、一口大サイズや刻み等、個人の状況に合わせて食材をカットし提供している。また、定例の給食会議では、食材の食べやすさや味付け等について給食提供業者と随時意見交換し、食べやすい給食が提供できるように心掛けている。

利用者
からの
意見・要
望とそ
の対応

(意見・要望)

歩く事が少ないので、日課に散歩等があると良いと思っています。

いつも、色々ありがとうございます。送迎が空いていたりする場合はありますか？何かあっても、無くても、ホームや泊まれるサービスの相談等が出来たらありがたいです。

今年度もコロナ禍の波が、6波、7波と次々に流行り基礎疾患のある息子は休みがちでした。休み中は、担任の職員がプリントを送って下さり、学園の様子も多少知る事ができました。たまに、職員と親と子も電話で話し、コミュニケーションも取れました。コロナ禍も3年以上も続き、終息の兆しが見えません。波が低い時にでも、一度、学園での全体懇談を開いて情報を知らせて頂けたら有難いです。親御さん達もきっと不安に思っている人も多いのではと思っています。どうぞ、ご配慮の程お願い申し上げます。

コロナ禍の中で、職員の方も感染対策には本当に大変な事と思います。休園する事もなく、毎日、通園出来る事にとっても感謝しています。

(対応)

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。

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。

市内の感染状況に合わせ、活動内容や、参加人数を調整し、活動が実施していけるように創意工夫をしている。

対面による家族説明会を3月29日に開催し、26名の家族が参加されている。今後のグループホーム利用等に関する話題が中心となり、関心の高さが伺えた。

自由回答欄では、コロナ禍において、クラスターを発生させずに事業継続をしている事への評価を頂けている。

長らくコロナ禍において、各種ボランティアだけでは無く、ご家族も学園の行事や活動に参加できない状況が続いていた事から、子供の将来への不安など、ご家族同志でのコミュニケーションや、悩みを共有する場が設けて来られなかった事に、孤独感を感じている意見が寄せられた。

その為、3月に家族説明会を開催し、意見交換の場とした。

また、家族説明会では、グループホームの見学会や、ショートステイの利用希望など、ご家族からのご意見が寄せられた事から、次年度に、改めて個別面談を実施し、家庭で抱えている困り事も含め、各種サービス利用の意向確認を行う事とした。

以上のように、今後も生活の基盤として事業継続をさせながら、各種相談を受け付け、相談機関と協力しながら、生活の変化に対応していく事が、求め

▽ 収支				令和4年度当初は、生活介護事業に34名、就労継続支援B型事業に20名の登録から始まり、6月には、当園の就労継続支援B型事業から、生活介護事業へ1名の利用者がサービス変更し、3月からは、新たに生活介護事業に1名が新規に利用開始している。その結果、年度終わりには、生活介護事業が36名、就労継続支援B型事業は19名となった。なお、新型コロナウイルス感染症の影響で昨年度に引き続き、利用率は例年に比べ低めで、送迎重度加算についても算定外となってしまうが、重度障害者支援加算を2名新規に取得したこともあり、概ね計画通りの結果となった。	A	B	C	D
項目	R4計画	R4決算	差(決算-計画)		・計画を上回る収支状況となっているものの、前年度とは異なり支出超過になっており、収支状況の改善に努めていただきたい。			
(千円)								
収入	99,665	101,045	1,380					
指定管理業務収入	94,413	95,722	1,309					
指定管理費	0	0	0					
給付費	91,826	93,046	1,220					
利用料金	0	0	0					
その他	2,587	2,676	89					
生産活動・就労生産事業収入	5,252	5,323	71					
自主事業収入	0	0	0					
支出	107,146	107,065	▲ 81					
指定管理業務支出	101,895	101,742	▲ 153					
生産活動・就労生産事業支出	5,251	5,323	72					
自主事業支出	0	0	0					
収入-支出	▲ 7,481	▲ 6,020	1,461					
利益還元			0					
法人税等			0					
純利益	▲ 7,481	▲ 6,020	1,461					
▽ 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。		適	不適
▽ 安定経営能力の維持 当法人は道内に入所施設(児童・成人)3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)他共同生活援助事業、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
▽ 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

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北海道社会福祉事業団が指定管理4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、毎朝・夕の引継ぎ時に、虐待予防の重点目標として「誉める」「認める」「励まし」でやる気スイッチを押す)の確認と、平等利用に関する項目(1・利用者さんを「さん」付けで呼ぶ。2・利用者さんの良い所を見つける。)の取り組みチェックを行った。</p> <p>また、「虐待や不適切な支援をなくすための小テスト」を実施し、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したい支援計画を作成、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。</p> <p>また、各種活動や行事におけるボランティア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、受け入れを自粛する事とした。</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様々な取り組みを行った。昨年度に引き続き、コロナ禍ではあるものの、受託作業は好調で、年間を通して安定的に作業活動を維持する事が出来た。また、元氣ジョブからの作業斡旋も活用しながら、作業活動を充実させ、作業工賃の向上を目指し取り組んだ。</p>	<p>令和5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虐待予防の重点目標、平等利用確保の取り組みチェック等の確認と読み合わせを定例で行い、利用者の権利擁護意識の定着化に努める。</p> <p>虐待防止に向けた取り組みとして「虐待や不適切な支援をなくすための小テスト」を実施し、各職員の虐待防止意識の浸透度を確認する。</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すが、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>新型コロナウイルス感染症の感染予防に留意しつつ、社会状況に合わせてながら、活動の機会を保障しつつ、利用者本位の充実した活動内容が展開できるように、創意工夫し、従来の「地域に開かれた施設」に戻っていけるよう、ボランティア等の受け入れについても、随時再開していく。</p> <p>▼ 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。</p> <p>全体の作業効率を上げながら、利用者の適性やニーズに添った作業内容の提供や支援に努めると共に、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>▼ 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。 昨年度に引き続きコロナ禍による販売会やイベント等の自粛により販売の機会は減少していたが、ルートセールスによる販路を開拓し、安定的に受注を確保できる体制とした。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。</p> <p>▼ グループホームから通所している利用者も多く、グループホームを運営する各種事業所と連携を図ることで、利用者の生活状況の把握に努め、昼夜一環での支援に努めた。 また、各相談支援事業所とも連携し、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相談にも対応した。</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、ZOOM及びYouTube等のリモート研修にも対応し、法人内の階層別研修のほか、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等に積極的に参加した。 また、新人職員を対象にした育成プログラム（キャリアデザイン形成支援）を実施した。</p> <p>指定管理通算13年目となり、札幌市からの支援をいただく中で、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。 新型コロナウイルス感染症の感染予防に留意し、事業所及び家族、利用者、関係機関等が協力、連携して取り組み、継続的に事業を運営することができた。 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93.6%から93.5%となり、さらに総合満足度についても昨年度の95.8%から95.6%と、引き続き高い水準を維持している。 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、事業継続を図っている事が、評価されているのだと考えられる。</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、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。</p> <p>▼ あかしあ学園利用者のうち、各種サービスの利用希望については、各種関係機関と連携し、利用者・ご家族のニーズ充足に努める。</p> <p>▼ 職員の専門性や資質向上に向けて、事業所内で定例の研修会（SW学習会）並びに、新人の正規職員に対しては育成プログラム（キャリアデザイン形成支援）を、正規職員には、キャリアデザインシートと個別研修計画の作成を実施する。また、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。	引き続き、利用者処遇の向上に努めてもらいたい。