

指定管理者評価シート

事業名	第二かしわ学園管理業務	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	札幌市第二かしわ学園	所在地	札幌市豊平区平岸4条18丁目1-37
開設時期	昭和42年1月(平成26年4月に現在地に移転)	延床面積	742.56㎡
目的	主に知的障がい者に対し、作業・日常生活・文化レクリエーション活動を行うことにより、日々の生活の充実とともに、社会自立できるよう援助する。		
事業概要	生活介護事業		
主要施設	活動室5室、食堂、ホール、職員室、更衣室、シャワー室、相談室、厨房、便所等		
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	令和5年4月1日～令和10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	統括管理業務、施設・設備等の維持及び管理に関する業務、施設における事業計画及び実施に関する業務		
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5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と第二かしわ学園の設置目的をもとに、当法人が長年培ってきた支援ノウハウをいかし管理運営に係る基本方針を策定した。</p> <p>・さっぽろ障がい者プラン2018の計画目標の一つとして掲げられている「地域生活を支えるためのサービス基盤の一層の充実」と「個々のニーズに対応した支援体制、サービス提供基盤の整備」をもとに、学園の設置目的である「作業・日常生活・文化レクリエーション活動等を行うことにより、日々の生活の充実とともに、社会的自立を促すこと」を目指した。</p>	<p>・利用者・家族の信頼を得ることを念頭において、利用者が学園の活動を通して、より充実した日々の生活を送り、地域での生活が継続され社会自立に繋がるよう事業活動に努めた。</p> <p>・個別支援計画に基づき支援を行い、利用者の日常生活能力、社会生活能力、働く意欲と技能、自立能力の育成と向上を図るため、作業、体育、レク活動や外での活動を積極的に取り入れ、様々な体験を通して日々の生活の充実に繋がるよう努めた。</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>・利用者、家族との懇談会を年3回実施することにより、利用者の個々のニーズの的確な把握に努めている点は評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<p>・利用者が地域で自立した生活を送ることができるよう、個別支援計画をもとに利用者個々のニーズや特性に応じた支援サービスを展開した。</p> <p>ア 利用者の重度化に伴う、作業効率の低下 イ 利用者、家族の高齢化への対応 ウ 経済的不況による、安定した作業の確保 エ 潤いのある日中活動の実現</p> <p>・利用者や家族、地域住民の声を受けとめ、寄せられた声を適切に反映し、期待に応えられるよう公共施設としての設置目的にそった透明性の高い管理運営に努めた。</p>	<p>・定員50名に対し、支援サービスの充実、運営体制を確立するために生活支援員を22名体制で行っている。</p> <p>・利用者、家族に充分な話し合い、個々のニーズが確認できるよう、全体懇談会3回(4月、12月、3月)行っている。班別懇談会実施時には給食試食会を同時に行い、利用者(個別)懇談会(2月)を対面で実施している。全てコロナ禍前に戻し、より学園運営の理解と関係性を深めることが出来ている。利用者(個別)懇談会は、個々のニーズを確認出来る場として、支援に反映できるよう努めた。地域住民や家族代表が委員を務める運営協議会を実施することができ、運営状況等を説明、報告を行うことで透明性の高い運営に努めた。</p>
--	---

▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績

・第二かしわ学園のサービスの利用を希望する方々が、公平公正に支援が受けられるよう、利用者の基本的人権を尊重するとともに、2014年に批准した「障がい者の権利宣言」等に基づく諸権利に留意するよう職員に周知徹底した。

・法人の職員倫理綱領、第二かしわ学園における権利尊重の指針(利用者の権利尊重と職員の行動規範)、第二かしわ学園法令遵守マニュアルなどや、虐待防止責任者を配置し、公平公正な管理運営を行った。

・入退所委員会を設置し、入退所にかかわる相談内容の報告や入退所の決定を行い平等利用に努めた。

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

・建物設備は省エネ及び環境に配慮されているが、さらに節電、節約に努めた。また、ゴミの分別を的確に行い、リサイクルにも努めた。

・第二かしわ学園権利尊重の指針、法令遵守マニュアルを徹底した。定例の職員会議では法人の職員倫理綱領の読み合わせを行い、職員の倫理研修を定期的に行い、公平公正な支援と学園の平等利用を図ることができた。

・入退所委員会を開き、今年度新たに1名の方が利用された。

・消灯やエアコンの操作をこまめに行い、節水などの省エネに努めた。ゴミの分別徹底、古紙・アルミ缶のリサイクルなどの減量化、節水・節電やコピー用紙の節約など省エネ対策について職員の理解や研修を行うとともに札幌市よりエネルギー使用量の見える化を図り、省エネの意識醸成に努めた。

<p>・札幌市環境マネジメントシステムに基づき、各種資料を提出した。</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>・法人本部と連携し、指揮命令系統の明確な組織体制のもと、管理運営に必要な体制を整備し、支援の充実を図った。</p> <p>・研修計画を作成し、職員研修を実施した。</p> <p>・法人の人事考課制度を実施した。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>・利用者支援の質の向上及び事故防止のため、各職員が把握した利用者情報や家族とのやりとりを日々の打ち合わせ等で全体確認し、共通の認識をもって支援が行われるよう努めた。</p> <p>・職員会議等で業務の点検と確認を行い、より効果的に利用者支援ができるよう必要に応じて改善し、マニュアル化した。</p>	<p>・札幌市環境マネジメントシステムに基づき、適切な管理運営ができた。</p> <p>・明確な組織体制による効率的、効果的な運営管理のもと、より充実した利用者支援に努めた。</p> <p>・年間研修計画を作成し、法人研修(虐待防止、階層別研修など)、施設内研修でも虐待防止研修を行い、身体拘束に関する研修とリンクしながら実施している。</p> <p>また、障がいを理解する研修も行き、支援サービスの向上と改善に努めた。また、個人情報に関する研修・感染症対策や防災に関する研修も実施している。</p> <p>・人事考課制度を実施して10年目となった。職員それぞれの階層において目標設定を図ることができ、個人の意識向上に繋がった。また、定期的に面談を実施しながら、人材育成に努めることができた。</p> <p>・毎日の朝・夕の打ち合わせを行い、勤務時間が異なるパート職員に対しても別途打ち合わせ時間を設定し、情報の共有に努めた。また、日々の業務の中で気がついた事柄、ヒヤリハットを全職員で検討し、事故防止に努め、改善を図ることを常態化した。</p>
--	---

<p>・利用者個々のニーズや障がい特性に応じた支援サービスを適切に提供するため、個別支援計画を作成し、支援サービスの質の向上のためケース検討会議、班会議を行った。</p>	<p>・職員が利用者に関する情報を共有し、共通認識のもとで支援することで一貫した支援に繋がった。</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>・管理運営業務を円滑に行うため次の業務について第三者に委託した。</p>	<p>・専門業者に委託することにより、効率的で的確な管理運営を行うことができた。</p>						
<p>ア 機械警備業務</p>							
<p>毎月報告書の提出により警備状況を確認した。</p>							
<p>イ 給食提供業務</p>							
<p>管理栄養士を配置し、適正な給食提供に努めた。</p>							
<p>ウ GHP保守点検業務</p>							
<p>定期(年1回)点検報告書により設備状況を確認した。また、フィルター清掃は年2回行った。</p>							
<p>エ 消防設備点検業務</p>							
<p>定期(年2回)点検報告書により設備状況を確認した。また、点検結果報告書を消防署に提出している。</p>							
<p>オ 除雪業務</p>							
<p>毎回の報告書の提出により、除雪状況を確認した。</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>							
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="359 884 518 918">開催日</th> <th data-bbox="518 884 957 918">協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="359 918 518 1041">3月19日</td> <td data-bbox="518 918 957 1041"> 1. 令和5年度運営状況について 2. 令和5年度利用者満足度のアンケート調査結果について 3. 虐待防止委員会 </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="359 1041 957 1366"> <協議会メンバー> 札幌市保健福祉局保健福祉部障がい福祉課運営指導係長、札幌市豊平区社会福祉協議会事務局長、札幌市豊平区南平岸地区民生委員児童委員協議会会長、北海道札幌伏見支援学校もなみ学園分校教頭、家族代表5名、第二かしわ学園長及び副学園長 </td> </tr> </tbody> </table>	開催日	協議・報告内容	3月19日	1. 令和5年度運営状況について 2. 令和5年度利用者満足度のアンケート調査結果について 3. 虐待防止委員会	<協議会メンバー> 札幌市保健福祉局保健福祉部障がい福祉課運営指導係長、札幌市豊平区社会福祉協議会事務局長、札幌市豊平区南平岸地区民生委員児童委員協議会会長、北海道札幌伏見支援学校もなみ学園分校教頭、家族代表5名、第二かしわ学園長及び副学園長		<p>・運営協議会を設置し、運営等に対する意見等を学園運営に反映することで、より良い学園運営ができた。</p>
開催日	協議・報告内容						
3月19日	1. 令和5年度運営状況について 2. 令和5年度利用者満足度のアンケート調査結果について 3. 虐待防止委員会						
<協議会メンバー> 札幌市保健福祉局保健福祉部障がい福祉課運営指導係長、札幌市豊平区社会福祉協議会事務局長、札幌市豊平区南平岸地区民生委員児童委員協議会会長、北海道札幌伏見支援学校もなみ学園分校教頭、家族代表5名、第二かしわ学園長及び副学園長							
<p>・関係機関へ学園だより(年2回)を送付し、学園の運営状況などをお知らせした。</p>	<p>・学園だよりを広く関係機関に送付し、学園運営の理解を図った。</p>						

<p>・札幌市自立支援協議会豊平地域部会運営委員会に委員として参加し、情報交換を行った。</p>	<p>・札幌市自立支援協議会豊平地域部会では、豊平区内の事業者との情報交換、相談室などの関係構築や連携ができ、支援の充実に繋がった。また、研修会や定例会などにも参加している。</p>
<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、法人の会計監査人による監査を受けた。</p> <p>・現金等の取扱は法人の経理規程及び第二かしわ学園現金取扱規程により行った。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>・要望への対応としては、毎日の連絡帳や家族との全体懇談会及び個別懇談会などでいつでも相談できる体制を整備した。</p>	<p>・会計監査人の監査により、適正に資金・現金の管理を行った。</p> <p>・利用者個々に担当があり、いつでも連絡帳や電話連絡で要望などを相談できる体制を維持した。</p>
<p>・苦情の対応は、第二かしわ学園苦情解決取扱要綱により行った。</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>・利用者満足度調査の回答率は96%であり、仕様書の要求水準の80%以上の回答率を達成した。</p> <p>・総合満足度は100%であり、仕様書の要求水準である80%を上回る高い評価をいただいた。</p> <p>・札幌市の財務・業務検査で、改善や指摘事項はなく、適正に執行されていると認められた。</p> <p>・札幌市への報告として、毎月第二かしわ学園利用状況報告を提出した。</p>	<p>・令和5年度は、受付をした苦情はなかった。</p> <p>・今後も利用者満足度調査を継続して行い、学園運営の参考にする。さらに利用者及び家族に喜ばれるサービスの提供に努めていく。</p> <p>・今後も各規定に定めるとおりの適切な運営に努めていく。</p>

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時間外・休日労働に関する協定書、給与からの法定外控除に関する協定書、就業規則、給与規程など必要な労働関係法令を整備した。 ・法人で行っているストレスチェックを実施し、職場環境の改善に努めた。 ・労働時間内の事故が発生した場合、職員全員に発生事例の共有をし、原因究明と対応策、または今後の改善について職員全員で周知・確認を行っている。 ・法人で正規職員を雇用する際、非正規職員から希望を募り、登用採用試験を実施し、正規職員に1名転換している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・法人本部と連携し、適切に対応できた。また、職員の労働時間管理をするため、タイムカードを導入している。また、ストレスチェックの評価を職員全員に周知し、傾向と対策の確認をしている。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■</td> <td>■</td> <td>■</td> <td>■</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に基づき、適正に施設の維持管理がなされている。 ・正規職員への転換を積極的に進めている点は特に高く評価できる。 	A	B	C	D	■	■	■	■
A	B	C	D								
■	■	■	■								
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の障がい特性を理解し、常に安全確保に努めた。 ・行動障がい等がある利用者を対象として、本人、家族と相談をもとに作成した「安全を確保するための身体拘束」を要する利用者支援マニュアルにより、適切に対応し安全確保に努めた。このマニュアルは職員全員に確認、または必要な場合は見直し変更を行い、年度当初に会議を開いて周知している。 ・ハード面では特に施設に留意し、施設建物からの飛び出し等所在不明がおきないように努めた。 ・施設賠償保険は、仕様に適合したものに加入している。 ・北海道胆振東部地震後、「非常用の携帯電話」を購入し、災害等の非常時に使用できるよう体制を整えた。利用者等、職員からの連絡あがが必要な場合の連絡体制として活用することができた。 ・家庭での不慮の事故を未然に防ぐため、学園独自の「安心気づきネット」を整備し、地域生活をサポートする体制を維持した。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃については、「第二かしわ学園施設清掃計画」を策定し、年2回のワックスがけや大掃除等を計画的に実施した。 ・夜間等の警備は、警備業者に機械警備を委託した。 ・施設等全般について破損、故障等が発生した場合は速やかに修繕を行った。 ・駐車場利用者が安全、円滑に駐車場を使用することができるよう管理した。 ・敷地内の外構、緑地について美観の保持、利用者の安全、防犯及び近隣への配慮のため、適切な維持管理を行った。 ・消防設備等の保守点検は、専門業者に委託し適切に管理した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の障がい特性を理解し、行動障がい等がある利用者には、本人、家族と相談し個別支援計画に身体拘束を記載した。また、身体拘束は、身体拘束の指針を職員皆で確認し、「安全を確保するための身体拘束」を要する利用者支援マニュアルに基づき、職員間で共通対応している。そのため、利用者の安全を確保することができた。その都度、家族に報告している。 ・ヒヤリハットを全職員で共有することで、大きな事故は発生しなかった。 ・非常用携帯電話について、新型コロナウイルス感染症の関係で非常時に連絡体制ができたことと、どのようなときでも学園と連絡できる体制は利用者、家族の安心にも繋がった。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>■</td> <td>■</td> <td>■</td> <td>■</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に基づき、適正に施設の維持管理がなされている。 ・自主的に毎月訓練しているほか、訓練時に非常食を実際に摂食していることは、特に高く評価できる。 	A	B	C	D	■	■	■	■
A	B	C	D								
■	■	■	■								

	<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防計画、防災計画を整備し、毎月自主訓練を行った。その中で避難訓練、通報訓練、消火訓練、地震時の訓練などを行った。また、地震・風水害BCPを作成している。 ・北海道胆振東部地震により、通所施設ではあるが非常時の食料備蓄(1日分)を用意し、非常用携帯電話、通信機器のバッテリーなどの備えをしている。 	<p>毎月、訓練を繰り返すことにより、有事の際に利用者・職員が速やかに避難できるよう備えた。また、地震・風水害BCPを作成し、職員に対して防災研修等で周知・確認を行っている。北海道胆振東部地震により、緊急時用の備えを行い、総合訓練時には、非常食を食し非常事態の意識向上に努めた。</p>									
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>・学園の設置目的である「作業・日常生活・文化レクリエーション活動などを通して日々の生活の充実とともに社会自立の促進」を図ることを目指し、事業計画を作成し実施した。</p> <p>▽ 支援体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域生活を支援する通所の生活介護事業所として、多様化・重度化している上に、障がい状況と利用者、家族の高齢化を踏まえ、一人ひとりへの支援体制を強化し、個別支援機能の充実を図った。また、利用者の人権尊重と利用者本位のサービス提供に努めるとともに、利用者、家族、札幌市との連携を密にして円滑な事業及び施設運営に努めた。送迎サービスは希望者が多く、約8割の方が送迎車を利用した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査では総合満足度100%を達成し、事業運営に高い評価をいただいた。 ・新型コロナウイルス感染症が5類に移行したが、感染・予防に重点を置いて学園運営を行っている。そのため、今年度は一日も休園することがなかった。行事や活動内容もコロナ禍前に戻し、利用者、家族の理解を得ながら、事業計画どおりに行うことが出来、一人ひとりへの支援体制の強化と個別支援機能の充実に努めた。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者個々人の適正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。 ・利用者及び家族との信頼関係の構築に努め、利用者の登園率の向上を図った点は評価できる。 	A	B	C	D				
A	B	C	D								

▽ 日中活動の充実

・生産的、創作的作業活動の機会の提供に加え、班活動、体育活動、レク活動、外出・外食活動等の日中活動の充実に努めた。また、日常生活を営む上で必要な食後の歯磨き、身辺処理、日々の健康管理、毎月の体重測定、検診車によるレントゲン検査を含めた健康診断、嘱託医による内科検診等利用者の健康管理に努めた。さらに、余暇時間を利用してダンスや玉入れ、パズル等の趣味的な援助も行い、生活の張りや生きがいに通じるよう活動の充実を図ることができた。

・生産的活動は、木製品玩具磨き、うに箱底板作り、封筒の丁合作業(元気ジョブより)の外注作業と、アルミ缶を洗って潰すアルミ缶作業と農耕を継続して行っている。木製品玩具磨きは定期的に受注があり安定していた。アルミ缶についても回収量は変わらず安定しており、農作物も学園祭で販売し売り上げに繋げることができている。また、紙すきなどの工芸品作り(ティッシュケースやビーズ、組ひもなど)を行い、働く意欲と作業活動の提供に努めた。また、体育活動、レク活動、外出・外食活動は、コロナ禍前の活動内容に戻したこともあり、利用者満足度調査で100%をいただいた。健康管理について、検診車によるレントゲン検査を含めた健康診断と嘱託医による内科検診を実施している。

▽ 定員の充足

・利用者のニーズに即した事業活動の充実を図るとともに、利用者・家族との信頼関係の構築に努め、利用者の登園率の向上に努めた。また、養護学校卒業生の確保に向けて新型コロナウイルス感染症の感染・予防に努めながら、実習生の受け入れを図るとともに、学園利用の希望を持つ家族の問い合わせや相談支援事業者等の関係機関との情報交換を行い対応した。

・利用者本人や家族の加齢等に伴い、登園できない利用者がおり、1日平均の利用者数は前年度42.6人から42.0人に減している。

	<p>▽ 研修体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間研修計画に基づき、法人の階層別職員研修を含め、施設外研修会の参加と内部研修を積極的に行い、支援サービスの向上と改善に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年間研修計画に基づき、法人研修の虐待防止研修や階層別研修、施設内研修においても虐待防止研修と身体拘束に関する研修を実施し、新人職員研修を始め、防災研修(BCPについても)または感染症対策研修や環境関係、個人情報に関する研修など計9回、202人の研修を行った。施設外研修も17回17人が参加することが出来た。 																					
(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="363 757 960 882"> <thead> <tr> <th></th> <th>R4実績</th> <th>R5実績</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開所日</td> <td>230日</td> <td>244日</td> <td>14日</td> </tr> <tr> <td>延べ利用者数</td> <td>9,802人</td> <td>10,258人</td> <td>104.6%</td> </tr> <tr> <td>1日平均利用者数</td> <td>42.6人</td> <td>42.0人</td> <td>98.5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 0件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援学校1校から、2人の実習生の受け入れを行った。また、学園利用希望を持つ家族の問い合わせにも対応している。また、相談室の問い合わせによる施設見学も受け入れている。利用者家族の高齢に伴い、短期入所の利用を行いながら現在の生活が出来る限り継続出来るよう相談支援事業所との連携を図っている。 		R4実績	R5実績	増減	開所日	230日	244日	14日	延べ利用者数	9,802人	10,258人	104.6%	1日平均利用者数	42.6人	42.0人	98.5%	<ul style="list-style-type: none"> ・支援学校の実習生の受け入れを行っている。利用者、家族の加齢に伴い1日平均利用者数が減となっている。利用率は84.0%であった。年度途中に新規利用者を1名受け入れている。 	<table border="1" data-bbox="1230 730 1422 757"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・高い利用率を維持している点は評価できる。 ・特別支援学校の実習受入れなどを積極的に行っている点は評価できる。 	A	B	C	D
	R4実績	R5実績	増減																				
開所日	230日	244日	14日																				
延べ利用者数	9,802人	10,258人	104.6%																				
1日平均利用者数	42.6人	42.0人	98.5%																				
A	B	C	D																				
(6)付随業務	<ul style="list-style-type: none"> ・北海道社会福祉事業団のホームページで、札幌市第二かしわ学園の最新の状況を提供できるよう毎月更新した。学園広報誌の学園だよりを年2回発行し、関係機関へ学園の運営状況について広くお知らせした。 ・第二かしわ学園のパンフレットを毎年作り替え、利用者や家族、関係機関へ配布した。 ・利用者、家族に学園通信を毎月発行し、タイムリーな情報をきめ細かにお知らせした。 <p>▽ 引継ぎ業務 (指定管理期間のため該当しない)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的に広報活動を行うことで、学園の運営状況等が関係機関や利用者や家族の理解につながった。 	<table border="1" data-bbox="1230 1541 1422 1568"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・各種広報媒体を利用した活動は評価できる。 	A	B	C	D																
A	B	C	D																				
2 自主事業その他																							
	<p>▽ 自主事業 (協定書により自主事業は行えない)</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内業者、福祉施設から作業の受注を受けるほか、物品の購入等は市内業者に発注した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市内業者をできるだけ利用した。 	<table border="1" data-bbox="1230 1957 1422 1984"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・適正に事業を実施している。 	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

実施方法	調査期間	令和5年12月8日～令和5年12月22日
	調査方法	各家庭にアンケート用紙を配布(原則無記名だが、回答者の判断で記名を依頼)
	対象者	利用者・家族 52名(前年度54名)
	回答者数	50名 回答率96%(前年度51名、回答率94%)

結果概要	①個別支援計画の内容について	満足98%(前年度98%)、普通2%(前年度2%)、不満0%(前年度0%) 前年度と同様であったが、普通との回答があった。利用者、家族の意向が個別支援計画に反映できるよう努めたが、改善を図っていく。
	②作業活動、生活活動、体育活動などの状況について	満足100%(前年度98%)、普通0%(前年度2%)、不満0%(前年度0%) 前年度より満足度は上がっている。新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、元の活動に内容に戻すことが出来たことによる評価であると思われる。
	③職員の接遇に関して	満足100%(前年度98%)、普通0%(前年度2%)、不満0%(前年度0%) 前年度より満足度が上がり、高い評価をいただいた。
	④職員は乱暴な言動や体罰等することなく対応していると感じますか	満足100%(前年度98%)、普通0%(前年度2%)、不満0%(前年度0%) 前年度より満足度が上がり、高い評価をいただいた。
	⑤職員対応の公平について	満足96%(前年度94%)、普通2%(前年度4%)、不満0%(前年度0%)、無回答2%(前年度2%) 前年度より満足度が上がっているが、対応の改善を図っていく。
	⑥相談などの職員対応について	満足100%(前年度98%)、普通0%(前年度2%)、不満0%(前年度%) 前年度より満足度が上がり、利用者、家族との密な関係を心がけたことにより、高い評価をいただいた。

・回答率は96%で要求水準80%以上を大きく上回っている。

・仕様書で80%以上の水準が求められている総合満足度は、100%の評価をいただいた。

・9つの質問項目全てにおいて96%以上の評価をいただいた。今後、より一層利用者支援に努め、更なるサービスの向上を目指していく。

A	B	C	D
・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。			

	<p>⑦施設は清潔に保たれているか</p> <p>満足98%(前年度96%)、普通0%(前年度4%)、不満0%(前年度0%)、無回答2%(前年度0%)</p> <p>前年度より満足度が上がっている。今後も利用者に清潔な環境を提供するため努めていく。</p> <p>⑧事故防止など、安全管理の取り組みや対応について</p> <p>満足100%(前年度98%)、普通0%(前年度2%)、不満0%(前年度0%)</p> <p>前年度より満足度が上がっている。今後も事故防止や安全管理に努めていく。</p> <p>⑨当施設の総合的な満足度について</p> <p>満足100%(前年度98%)、普通0%(前年度2%)、不満0%(前年度0%)</p> <p>総合的な満足度は上がり、100%であった。</p>		
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも子どもに寄り添った支援をありがとうございます。心から感謝しております。今後共よろしく願い致します。 ・学園の皆さん、通っている子ども達も楽しそうで明るくて良いです。 ・いつもお世話になっています。一生懸命皆さん頑張ってくれている事を感謝しています。外出・見学旅行・ダンスパーティーなど楽しいことも満載であります。これからも楽しい企画を宜しくお願いします。 ・連絡帳、電話等で小さな事でも素早く対応してくれます。 ・いつも清潔で明るい。消毒もこまめにしてくれます。 ・うちの子どもは、いろいろな病気等があり相談事が多いと思いますが、その都度丁寧に対応していただいています。 ・いつも温かい関わりをありがとうございます。通院などの予定があると「学園をお休みしたくない」と伝えるので、休みたくない程心地よい場所を職員の皆さんで作ってくださっていることを実感しています。 		

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)
収入	141,087	135,803	▲ 5,284
指定管理業務収入	140,727	135,408	▲ 5,319
指定管理費			0
給付費	136,774	129,715	▲ 7,059
利用料金	3,320	3,747	427
その他	633	1,946	1,313
生産活動事業収入	360	395	35
自主事業収入			0
支出	137,883	131,652	▲ 6,231
指定管理業務支出	137,523	131,257	▲ 6,266
生産活動事業支出	360	395	35
自主事業支出			0
収入-支出	3,204	4,151	947
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	3,204	4,151	947

・前年度より登園率が下がり計画より減収したものの、支出を抑えたことにより黒字となっている。

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

・収入は、利用者の登園率を43.5人と予定していたが、令和5年度の登園率が42.0人に減したことにより、計画より減収となっている。理由としては、利用者、家族の高齢に伴い、短期入所を利用しながら現在の生活を継続するために定期的に欠席する場面が見られたためである。しかし、新型コロナウイルス感染症が5類に移行し、1日も休園することなく学園を開設することができた。また、支出を抑えたこともあり、純利益は計画より増となっている。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

・当法人は一体的に福祉サービスを提供しており、財政状況は安定していた。

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

・各条例の規定に則り、全て適切に対応した。また、入札にあたっては入札参加資格に暴力団の排除を明示し適切に対応した。

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>・第二かしわ学園の指定管理期間4期目に入り、基本に立ち返りつつも、今までの指定管理期間3期14年間の実績を踏まえ、利用者・家族、地域の皆さまの信頼を得ることを念頭におき、「作業・日常生活・文化レクリエーション活動を行うことにより、日々の生活の充実とともに、社会自立を促すこと」設置目的の成果を上げるため、適正な管理運営に努めた。</p> <p>・指定管理を受け14年目となっている。今年度も新型コロナウイルス感染症の感染・予防に重点をおいて学園運営を行っている。そのため、一日も休園することなく学園を開設することが出来た。新型コロナウイルス感染症が5類に移行し利用者や家族が望んでいる元の活動に戻し感染・予防の対策と両立しながら学園運営に努めた。利用者、家族の理解と協力、信頼関係の上に成り立っていることと、日々の充実に繋がることを目標に支援に努めることの大切さを感じ、利用者の方が学園生活を楽しいと思ってくださるよう、一人ひとりを大切に支援に努めた。その結果が利用者満足度調査の総合的満足度100%に繋がったと思われる。この14年間で利用者・家族の加齢に伴い登園できない場面や、家族との生活を続けるために短期入所を利用して学園を欠席する場面があり、登園率が下がった場面も見られた。しかし、いろいろな人生の選択や、サービス提供に寄り添い支援を行ってきた。更に、職員の資質向上に向けて研修や教育を行い 今までの利用者、家族との信頼関係と札幌市の理解と協力のもと地域住民の声を受け止め、札幌市の公共施設として透明性の高い管理運営に努めた。</p>	<p>・第二かしわ学園の指定管理期間15年目に入る。今までの実績を踏まえ、これからも福祉サービスの更なる充実を目指し、適正な管理運営に努めていく。</p> <p>・新型コロナウイルス感染症が発生して4年が過ぎている。今年度も感染・予防の対策を継続しながら、札幌市第二かしわ学園は「作業・日常生活・文化レクリエーション活動を行うことにより、日々の生活の充実とともに、社会的自立を促すこと」を設置目的として学園運営をしていく。この設置目的の成果を上げることを目標に、利用者の日常生活能力、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、意思を尊重しながら利用者が充実した地域生活が送れるよう個別支援計画に基づき、きめ細やかに一人ひとりの障がい等の状況に応じた作業・日常生活・文化レクリエーション活動の支援を提供していく。そして、利用者のニーズや特性に応じて、一人ひとりを大切に福祉を目指した利用者支援に努める。現在、利用者は重度化傾向にあり支援を要する方が多くなっている。また、利用者・家族の加齢に伴い家族構成も変化しており、利用者及び家族の思いを受け止め寄り添い、ともに生きていくためにどのような支援が必要なのかを考え、更なる支援体制の充実を目指すためにも職員支援力を高め、安心して学園に通っていただけるよう努めていく。また、定員の充足について、利用率の向上と運営体制の確立に努め、より質の高い施設を目指していくとともに、収支の安定化に努めていく。</p> <p>・利用者、家族の皆様から信頼される施設運営が進められるよう、利用者満足度調査や専門機関の客観的な評価をいただきながら、札幌市との連携を図り、円滑な事業及び運営に努めていく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>毎年新規利用者の確保と登園率の向上に努めた結果、高い1日平均利用者数を維持している点について、特に高く評価できる。</p> <p>また、利用者アンケートの高い回収率や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高く評価できる。</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>