

## 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	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、喫煙室、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	平成28年4月1日～平成32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 平成28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。	適正に行われた。	A B C D 適正に行われている
	▽ 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た結果、関係機関との連携も増えた。	適正に行われた。	適正に行われている
	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 電気、水道の使用については節約に努めている。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。	施設利用者へも節電を励行した結果、節約の意識が生まれた。	適正に行われている
	▽ 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) 研修計画に基づき、職員研修を実施した。	研修や講習に参加し職員のスキルアップにより、利用者へのサービス向上に貢献できた。	適正に行われている

	<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 収容人数に限りがある為、地域活動支援センターの登録の対応も基準を設けた。</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>▽ 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" data-bbox="405 459 970 589"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</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> </tbody> </table> <p>&lt;協議会メンバー&gt; 札幌市保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課企画調整担当課長、北海道医療大学客員教授、大通地区町内会連合会副会長、NPO法人札幌市精神障害者家族連合会会長</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) 資金管理については、税理士にも相談し指定相談支援事業、地域生活移行支援事業、認定調査との区分経理を実施しており、外部会計監査を導入している</p> <p>▽ 要望・苦情対応 苦情対応については、苦情窓口を設けており、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。</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) 利用者アンケートの結果は、交流室内の掲示板に告知した。</p>	開催回	協議・報告内容	第1回	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。	<p>サービスの向上を意識した支援を行っており、適正に管理できている。</p> <p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p>	<p>適正に行われている</p> <p>適正に行われている</p> <p>適正に行われている</p> <p>適正に行われている</p> <p>適正に行われている</p> <p>適正に行われている</p>
開催回	協議・報告内容						
第1回	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。						
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 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。</p>	<p>適正に行われた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適正に行われている</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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) 利用者の安全については、施設内外、事件対応マニュアルを作成することにより確保している。</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) 札幌市が管理している。</p> <p>▽ 防災 札幌市保健所が防災計画を策定し、3月に防災訓練を実施した。</p>	<p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適正に行われている</p> <p>適正に行われている</p> <p>適正に行われている</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(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)	相談内容別内訳は、「福祉サービスの利用に関する支援」、「生活技術に関する支援」が、前年度に比べ大幅に増加している。相談支援方法別内訳では、ほぼ全ての項目において増加しているが、特に「関係機関」とのやりとりが、前年度に比べ倍増している。	A	B	C	D																																																																	
			支援内容別内訳		適正に行われている																																																																		
	福祉サービスの利用に関する支援 2333件																																																																						
	障がいや病状の理解に関する支援 17件																																																																						
	健康・医療に関する支援 128件																																																																						
	不安の解消・情緒安定に関する支援 717件																																																																						
	保育・教育に関する支援 7件																																																																						
	家族関係・人間関係に関する支援 108件																																																																						
	家計、経済に関する支援 84件																																																																						
	生活技術に関する支援 237件																																																																						
	就労に関する支援 15件																																																																						
	社会参加・余暇活動に関する支援 5件																																																																						
	権利擁護に関する支援 11件																																																																						
	計 3662件																																																																						
	相談支援方法別内訳																																																																						
	訪問 300件																																																																						
	来所相談 484件																																																																						
	同行 99件																																																																						
	電話相談 1383件																																																																						
	電子メール 25件																																																																						
	調整・ケア会議 83件																																																																						
	関係機関 1278件																																																																						
	その他 10件																																																																						
	計 3662件																																																																						
	▽ 指定相談支援事業																																																																						
	計画相談 対象者 48名	前年度より、「計画相談」は、7名増加。	適正に行われている																																																																				
	障がい児相談 対象者 8名	「障がい児相談」は、2名増加。																																																																					
	地域相談 対象者 0名																																																																						
	▽ 地域活動支援センター(レクリエーション等の実施状況)																																																																						
			適正に行われている																																																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>回数</th> <th>参加者</th> <th>内容</th> <th>回数</th> <th>参加者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>昼食会</td> <td>45</td> <td>1050</td> <td>スポーツ大会・練習試合</td> <td>4</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>散歩</td> <td>12</td> <td>97</td> <td>地域社会資源見学</td> <td>4</td> <td>66</td> </tr> <tr> <td>スポーツ</td> <td>39</td> <td>587</td> <td>音楽サークル</td> <td>13</td> <td>135</td> </tr> <tr> <td>夕食会</td> <td>10</td> <td>116</td> <td>ボールペン習字</td> <td>8</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>誕生会</td> <td>12</td> <td>288</td> <td>スイーツ倶楽部</td> <td>5</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>ヨガ</td> <td>12</td> <td>109</td> <td>フットサル</td> <td>12</td> <td>98</td> </tr> <tr> <td>行事</td> <td>12</td> <td>216</td> <td>フットサルリーグ戦</td> <td>12</td> <td>118</td> </tr> <tr> <td>ミーティング</td> <td>6</td> <td>44</td> <td>ソフトボール</td> <td>3</td> <td>43</td> </tr> <tr> <td>登山</td> <td>3</td> <td>21</td> <td>映画会</td> <td>2</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>ゲーム大会</td> <td>3</td> <td>27</td> <td>会報誌発行</td> <td>12</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	内容	回数	参加者	内容	回数	参加者	昼食会	45	1050	スポーツ大会・練習試合	4	66	散歩	12	97	地域社会資源見学	4	66	スポーツ	39	587	音楽サークル	13	135	夕食会	10	116	ボールペン習字	8	47	誕生会	12	288	スイーツ倶楽部	5	33	ヨガ	12	109	フットサル	12	98	行事	12	216	フットサルリーグ戦	12	118	ミーティング	6	44	ソフトボール	3	43	登山	3	21	映画会	2	22	ゲーム大会	3	27	会報誌発行	12					
内容	回数	参加者	内容	回数	参加者																																																																		
昼食会	45	1050	スポーツ大会・練習試合	4	66																																																																		
散歩	12	97	地域社会資源見学	4	66																																																																		
スポーツ	39	587	音楽サークル	13	135																																																																		
夕食会	10	116	ボールペン習字	8	47																																																																		
誕生会	12	288	スイーツ倶楽部	5	33																																																																		
ヨガ	12	109	フットサル	12	98																																																																		
行事	12	216	フットサルリーグ戦	12	118																																																																		
ミーティング	6	44	ソフトボール	3	43																																																																		
登山	3	21	映画会	2	22																																																																		
ゲーム大会	3	27	会報誌発行	12																																																																			

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>地域活動支援センター</td> <td>293</td> <td>293</td> <td>293</td> </tr> <tr> <td>開所日数(件)</td> <td>293</td> <td>293</td> <td>293</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>9617</td> <td>9669</td> <td>9554</td> </tr> <tr> <td>1日平均利用者数</td> <td>32.8</td> <td>33</td> <td>32.6</td> </tr> </tbody> </table>		H27実績	H28計画	H28実績	地域活動支援センター	293	293	293	開所日数(件)	293	293	293	人数(人)	9617	9669	9554	1日平均利用者数	32.8	33	32.6	前年度に比べ利用者数はわずかに減少したが、依然として利用者数は高い水準を維持している。	A B C D
		H27実績	H28計画	H28実績																				
地域活動支援センター	293	293	293																					
開所日数(件)	293	293	293																					
人数(人)	9617	9669	9554																					
1日平均利用者数	32.8	33	32.6																					
	▽ 不承認件、取消し件、減免件、還付件 ▽ 利用促進の取組 利用者アンケートやミーティングを通し、行事内容や新規プログラムを決め、利用者の積極的な参加を促した。		適正に行われた。	適正に行われている																				
(6)付随業務	▽ 広報業務 毎月発行している会報誌を、従来の1色刷りを、2色刷りにし、利用者が見やすいように配慮した。 ▽ 引継ぎ業務 前回からの継続指定のため、引継ぎ業務なし。		適正に行われた。	A B C D 適正に行われている																				
2 自主事業その他																								
	▽ 自主事業 なし ▽ 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5名雇用している。封筒の印刷を、障がい者施設に発注している。			A B C D 適正に行われている																				
3 利用者の満足度																								
	▽ 利用者アンケートの結果		適正に行われた。	A B C D 適正に行われている																				
	<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>6月1日～30日 登録者301名のうち84名に来所時アンケートを実施</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <p>▼「当施設の魅力は何ですか?」については、「設備・利便性」32%、「プログラム」20%、「雰囲気」23%、「無料」23%、「その他」2%であった。</p> <p>▼「行事やスポーツなどのプログラム活動についてどうおもいますか?」については、「充実」が27%で、「普通」が47%であった。「物足りない」は8%で、「参加したことがない」は18%であった。</p> <p>▼「会報誌の内容はどうか?」については、「満足」42%で、「普通」が52%であった。「不満」は2%で、「必要ない」が4%であった。</p> <p>▼「昼食会、夕食会は何が魅力ですか?」については、「料金」が22%、「メニュー」が12%、「友人との会話」「なんとなく」が13%、「利用したことがない」37%であった。</p> <p>▼「相談に対しての支援は満足していますか?」は、「とても満足」が13%、「満足」が45%、「普通」が29%であった。「不満」は10%、「とても不満」は3%であった。</p> <p>▼「日頃の職員の対応はどうか?」については、「とても満足」が14%、満足が47%、普通30%、やや不満が7%、不満が2%であった。</p> </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>意見 ホームページのスケジュールの更新をもう少し早くしてくれるとありがたいです。 対応 できる限り、早く更新できるよう努める。</td> </tr> </table>	実施方法	6月1日～30日 登録者301名のうち84名に来所時アンケートを実施	結果概要	<p>▼「当施設の魅力は何ですか?」については、「設備・利便性」32%、「プログラム」20%、「雰囲気」23%、「無料」23%、「その他」2%であった。</p> <p>▼「行事やスポーツなどのプログラム活動についてどうおもいますか?」については、「充実」が27%で、「普通」が47%であった。「物足りない」は8%で、「参加したことがない」は18%であった。</p> <p>▼「会報誌の内容はどうか?」については、「満足」42%で、「普通」が52%であった。「不満」は2%で、「必要ない」が4%であった。</p> <p>▼「昼食会、夕食会は何が魅力ですか?」については、「料金」が22%、「メニュー」が12%、「友人との会話」「なんとなく」が13%、「利用したことがない」37%であった。</p> <p>▼「相談に対しての支援は満足していますか?」は、「とても満足」が13%、「満足」が45%、「普通」が29%であった。「不満」は10%、「とても不満」は3%であった。</p> <p>▼「日頃の職員の対応はどうか?」については、「とても満足」が14%、満足が47%、普通30%、やや不満が7%、不満が2%であった。</p>	利用者からの意見・要望とその対応	意見 ホームページのスケジュールの更新をもう少し早くしてくれるとありがたいです。 対応 できる限り、早く更新できるよう努める。																	
実施方法	6月1日～30日 登録者301名のうち84名に来所時アンケートを実施																							
結果概要	<p>▼「当施設の魅力は何ですか?」については、「設備・利便性」32%、「プログラム」20%、「雰囲気」23%、「無料」23%、「その他」2%であった。</p> <p>▼「行事やスポーツなどのプログラム活動についてどうおもいますか?」については、「充実」が27%で、「普通」が47%であった。「物足りない」は8%で、「参加したことがない」は18%であった。</p> <p>▼「会報誌の内容はどうか?」については、「満足」42%で、「普通」が52%であった。「不満」は2%で、「必要ない」が4%であった。</p> <p>▼「昼食会、夕食会は何が魅力ですか?」については、「料金」が22%、「メニュー」が12%、「友人との会話」「なんとなく」が13%、「利用したことがない」37%であった。</p> <p>▼「相談に対しての支援は満足していますか?」は、「とても満足」が13%、「満足」が45%、「普通」が29%であった。「不満」は10%、「とても不満」は3%であった。</p> <p>▼「日頃の職員の対応はどうか?」については、「とても満足」が14%、満足が47%、普通30%、やや不満が7%、不満が2%であった。</p>																							
利用者からの意見・要望とその対応	意見 ホームページのスケジュールの更新をもう少し早くしてくれるとありがたいです。 対応 できる限り、早く更新できるよう努める。																							

4 収支状況				適正に行われた。	A	B	C	D
▽ 収支 (千円)								
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)					適正に行われている
収入	29,990	30,489	499					
指定管理業務収入	29,990	30,489	499					
指定管理費	27,273	27,273	0					
利用料金	0	0	0					
その他	2,717	3,216	499					
自主事業収入	0	0	0					
支出	29,073	30,104	1,031					
指定管理業務支出	26,873	27,417	544					
自主事業支出	2,200	2,687	487					
収入-支出	917	385	▲ 532					
利益還元	0	0	0					
法人税等	400	70	▲ 330					
純利益	517	315	▲ 202					
▽ 説明								
<p>その他の収入の予算額は、指定相談支援事業(2,200千円)＋繰越金(517千円)だが、決算では、更生保護委員会からの収入が(12千円)あり、指定相談支援事業費を、27年度の2月、3月分(40千円)を誤って28年度分と計上したため、計画より487千円の増となった。</p> <p>支出は、法人税を昨年度と同じ額の(400千円)計画したが、自動車、複合機などの償却が大きく、財産が予想していたよりも多く減少したため、均等割りの額のみで(70千円)となったため、計画よりも330千円減少した。</p> <p>収支差引315千円の差額が生じた。</p>								

<確認項目> ※評価項目ではありません。			
▽ 安定経営能力の維持		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		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>相談支援業務について、全体の相談件数は3662件で、前年度の実績(2432件)を1230件上回った。支援内容内訳は、「福祉サービスの利用に関する支援」が最も多く、前年度に比べて1126件増加している。また、「相談支援方法別内訳」は、ほぼ全ての項目で前年度の件数を上回っており、広い範囲に渡り、利用者のニーズに据えているように思われる。</p> <p>地域活動支援センターについて、一日平均利用者数は32.6名で前年度の32.8名に比べるとわずかに減少しているものの、依然として高い水準で推移している。利用者の数が多いのは、日中の活動場所としてや、仕事を終えた後の夕方以降の居場所として、当センターを必要としている人が多くいるためだと思われる。また、アンケートの要望にあった、行事等のスケジュールの案内の更新を、以前より早くするなど、より利用者がセンターを利用しやすくなるように心掛けた。</p>	<p>相談支援業務については、対象とする障害の拡大に伴い様々な利用者のニーズに応えるため、日々の業務や研修等を通し、職員一人一人のスキルアップを図っていく。また、年々計画相談の需要が高まる状況において、十分な対応が出来るよう、指定相談支援事業所と連携し円滑にサービスが行えるよう工夫していく。</p> <p>地域活動支援センターについては、利用者とのミーティングなどを通じて、ニーズを拾い上げ、プログラム内容の工夫をするなど、利用者にとって、より居心地の良い場所になるよう努めていく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>相談支援業務、地域活動支援センター業務ともに適正に行われている。</p> <p>相談支援業務については、相談件数が年々増加する中、適正に利用者のニーズに対応していることが伺える。地域活動支援センター業務については、利用者の声もふまえ、利用者の利便性向上に取り組んでいることが伺える。</p>	<p>相談支援業務について、精神障がいの方への豊富な支援実績があることの強みを活かし、地域移行支援をより一層促進するよう取り組むこと。一方で精神障がい以外の方からの相談の受入拡大、相談内容の複雑化、多様化に対応できるよう、研修等による相談員の資質向上に努めること。また、計画相談の需要増にも対応できるよう指定特定相談支援事業所との連携の推進に努めること。</p> <p>地域活動支援センター業務については、相談支援併設型の強みを活かし、1回完結のプログラム参加から、次につなげるための長期的な目標設定・プログラム構築等を行うことにより、個々の利用者に応じた支援に取り組むこと。</p>