

## 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29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>「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上げるよう効率化に努める。」との方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>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。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>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。</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>研修計画に基づき、職員研修を実施した。</p>	<p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>A B C D</p> <p>適切に行われている。</p>

	<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="383 443 981 577"> <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>平成29年7月20日(木) 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; 札幌市保健福祉部障害福祉課長、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	平成29年7月20日(木) 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。 非該当。</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>	
開催回	協議・報告内容						
第1回	平成29年7月20日(木) 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>(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 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>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に行われている。</p>	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) 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>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に行われている。</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)		相談支援事業全体の相談件数は、前年度とほぼ変わらない。 支援内容別内訳は、「福祉サービスの利用に関する支援」、「不安の解消・情緒安定に関する支援」が、前年度同様に全体の件数の約半数を占めている。 相談支援方法別内訳の各項目間の件数の割合は、前年度と同様である。	A	B	C	D																																																															
	<u>支援内容別内訳</u>			適切に行われている。																																																																		
	福祉サービスの利用に関する支援	2367件																																																																				
	障がいや病状の理解に関する支援	23件																																																																				
	健康・医療に関する支援	162件																																																																				
	不安の解消・情緒安定に関する支援	805件																																																																				
	保育・教育に関する支援	3件																																																																				
	家族関係・人間関係に関する支援	70件																																																																				
	家計、経済に関する支援	73件																																																																				
	生活技術に関する支援	96件																																																																				
	就労に関する支援	12件																																																																				
	社会参加・余暇活動に関する支援	6件																																																																				
	権利擁護に関する支援	3件																																																																				
	計	3620件																																																																				
<u>相談支援方法別内訳</u>																																																																						
訪問	273件																																																																					
来所相談	500件																																																																					
同行	64件																																																																					
電話相談	1425件																																																																					
電子メール	21件																																																																					
調整・ケア会議	61件																																																																					
関係機関	1264件																																																																					
その他	12件																																																																					
計	3620件																																																																					
▽ 指定相談支援事業		前年度より、「計画相談」は6名、「障がい児相談」は5名、いずれも減少している。																																																																				
計画相談	対象者 42名																																																																					
障がい児相談	対象者 3名																																																																					
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)																																																																						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>36</td> <td>453</td> <td>ミニバレーボール</td> <td>1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>散歩</td> <td>14</td> <td>91</td> <td>サーカス見物</td> <td>1</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>スポーツ</td> <td>36</td> <td>508</td> <td>音楽サークル</td> <td>12</td> <td>98</td> </tr> <tr> <td>書道</td> <td>4</td> <td>22</td> <td>ボールペン習字</td> <td>5</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>誕生会</td> <td>12</td> <td>183</td> <td>スイーツ倶楽部</td> <td>5</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>ヨガ</td> <td>12</td> <td>72</td> <td>フットサル</td> <td>24</td> <td>139</td> </tr> <tr> <td>行事</td> <td>12</td> <td>190</td> <td>折り紙倶楽部</td> <td>4</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>ミーティング</td> <td>7</td> <td>36</td> <td>ソフトボール</td> <td>2</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>登山</td> <td>1</td> <td>6</td> <td>映画会</td> <td>2</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>手芸倶楽部</td> <td>3</td> <td>6</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	36	453	ミニバレーボール	1	7	散歩	14	91	サーカス見物	1	12	スポーツ	36	508	音楽サークル	12	98	書道	4	22	ボールペン習字	5	16	誕生会	12	183	スイーツ倶楽部	5	28	ヨガ	12	72	フットサル	24	139	行事	12	190	折り紙倶楽部	4	20	ミーティング	7	36	ソフトボール	2	17	登山	1	6	映画会	2	25	手芸倶楽部	3	6	会報誌発行	12					
内容	回数	参加者	内容	回数	参加者																																																																	
昼食会	36	453	ミニバレーボール	1	7																																																																	
散歩	14	91	サーカス見物	1	12																																																																	
スポーツ	36	508	音楽サークル	12	98																																																																	
書道	4	22	ボールペン習字	5	16																																																																	
誕生会	12	183	スイーツ倶楽部	5	28																																																																	
ヨガ	12	72	フットサル	24	139																																																																	
行事	12	190	折り紙倶楽部	4	20																																																																	
ミーティング	7	36	ソフトボール	2	17																																																																	
登山	1	6	映画会	2	25																																																																	
手芸倶楽部	3	6	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" data-bbox="383 197 973 414"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">地域活動支援センター</td> <td>開所日数(件)</td> <td>293</td> <td>293</td> <td>293</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>9254</td> <td>9669</td> <td>8755</td> </tr> <tr> <td>1日平均利用者数</td> <td>32.6</td> <td>33</td> <td>29.8</td> </tr> </tbody> </table>			H28実績	H29計画	H29実績	地域活動支援センター	開所日数(件)	293	293	293	人数(人)	9254	9669	8755	1日平均利用者数	32.6	33	29.8	前年度に比べ利用者数はわずかに減少したが、一日約30名程度の利用者が訪れ、依然として高い水準を維持している。  適正に行われた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 適切に行われている。	A	B	C	D
			H28実績	H29計画	H29実績																				
地域活動支援センター	開所日数(件)	293	293	293																					
	人数(人)	9254	9669	8755																					
	1日平均利用者数	32.6	33	29.8																					
A	B	C	D																						
▽ 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。																									
(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。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 適切に行われている。	A	B	C	D																		
A	B	C	D																						
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3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。		適正に行われた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 適切に行われている。	A	B	C	D																		
A	B			C	D																				
3 利用者の満足度		適正に行われた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 適切に行われている。	A	B	C	D																		
A	B	C	D																						
▽ 利用者アンケートの結果 <table border="1" data-bbox="247 1093 973 1895"> <tr> <td>実施方法</td> <td>5月1日～31日 登録者194名に対し61名に来所時アンケートを実施</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>                     ▼「当施設の魅力は何ですか？」については、「設備・利便性」36%、「プログラム」16%、「雰囲気」16%、「無料」25%、「その他」7%であった。                       ▼「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33%で、「普通」が47%であった。「物足りない」は7%で、「参加したことがない」は13%であった。                       ▼「会報誌の内容はどうか？」については、「満足」39%で、「普通」が53%であった。「不満」は3%で、「必要ない」が5%であった。                       ▼「食事は何が魅力ですか？」については、「料金」が25%、「メニュー」が23%、「友人との会話」が8%、「なんとなく」が13%、「利用したことがない」31%であった。                       ▼「相談に対する支援は満足していますか？」は、「とても満足」が34%、「満足」が23%、「普通」が27%であった。「不満」は8%、「とても不満」は8%であった。                       ▼「日頃の職員の対応はどうか？」については、「とても満足」が25%、満足が36%、普通34%、やや不満が2%、不満が3%であった。                 </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>                     意見 昼食会のメニューを沢山増やしてほしい。                       対応 昼食会の調理を担当しているボランティアスタッフと話し合い、予算の範囲内で出来るだけ対応していくことを確認した。                 </td> </tr> </table>		実施方法	5月1日～31日 登録者194名に対し61名に来所時アンケートを実施	結果概要	▼「当施設の魅力は何ですか？」については、「設備・利便性」36%、「プログラム」16%、「雰囲気」16%、「無料」25%、「その他」7%であった。  ▼「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33%で、「普通」が47%であった。「物足りない」は7%で、「参加したことがない」は13%であった。  ▼「会報誌の内容はどうか？」については、「満足」39%で、「普通」が53%であった。「不満」は3%で、「必要ない」が5%であった。  ▼「食事は何が魅力ですか？」については、「料金」が25%、「メニュー」が23%、「友人との会話」が8%、「なんとなく」が13%、「利用したことがない」31%であった。  ▼「相談に対する支援は満足していますか？」は、「とても満足」が34%、「満足」が23%、「普通」が27%であった。「不満」は8%、「とても不満」は8%であった。  ▼「日頃の職員の対応はどうか？」については、「とても満足」が25%、満足が36%、普通34%、やや不満が2%、不満が3%であった。	利用者からの意見・要望とその対応	意見 昼食会のメニューを沢山増やしてほしい。  対応 昼食会の調理を担当しているボランティアスタッフと話し合い、予算の範囲内で出来るだけ対応していくことを確認した。																		
実施方法	5月1日～31日 登録者194名に対し61名に来所時アンケートを実施																								
結果概要	▼「当施設の魅力は何ですか？」については、「設備・利便性」36%、「プログラム」16%、「雰囲気」16%、「無料」25%、「その他」7%であった。  ▼「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33%で、「普通」が47%であった。「物足りない」は7%で、「参加したことがない」は13%であった。  ▼「会報誌の内容はどうか？」については、「満足」39%で、「普通」が53%であった。「不満」は3%で、「必要ない」が5%であった。  ▼「食事は何が魅力ですか？」については、「料金」が25%、「メニュー」が23%、「友人との会話」が8%、「なんとなく」が13%、「利用したことがない」31%であった。  ▼「相談に対する支援は満足していますか？」は、「とても満足」が34%、「満足」が23%、「普通」が27%であった。「不満」は8%、「とても不満」は8%であった。  ▼「日頃の職員の対応はどうか？」については、「とても満足」が25%、満足が36%、普通34%、やや不満が2%、不満が3%であった。																								
利用者からの意見・要望とその対応	意見 昼食会のメニューを沢山増やしてほしい。  対応 昼食会の調理を担当しているボランティアスタッフと話し合い、予算の範囲内で出来るだけ対応していくことを確認した。																								

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				適正に行われた。	A	B	C	D
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)		適切に行われている。			
収入	29,788	29,756	▲ 32					
指定管理業務収入	29,788	29,756	▲ 32					
指定管理費	27,273	27,273	0					
利用料金	0	0	0					
その他	2,515	2,483	▲ 32					
自主事業収入	0	0	0					
支出	29,718	28,812	▲ 906					
指定管理業務支出	29,718	28,812	▲ 906					
自主事業支出			0					
収入-支出	70	944	874					
利益還元	0	0	0					
法人税等	70	70	0					
純利益	0	874	874					
▽ 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(315千円)だが、決算では指定相談支援事業(2,148千円)+更生保護委員会からの収入(20千円)あった。計画より32千円減となった。</p> <p>支出は職員の増減に伴い人件費が610千円減となった。旅費・通信費・消耗品費は245千円減となった。雑費としてサロンスペースに空気清浄機の導入も検討していたが、導入に至らず51千円減となった。計画より906千円減となった。</p> <p>収支差引874千円の差額が生じた。</p>								

## &lt;確認項目&gt; ※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3620件で、前年度の実績(3662件)と、ほぼ同数であった。また、相談支援方法別内訳では、前年度に引き続き「電話相談」、「関係機関」が多く、全体の半数近くを占めている。</p> <p>地域活動支援センターについて、一日の平均利用者数は29.8人で、前年度(32.6人)に比べ、やや減少したものの、一日平均30人程の利用者を受け入れており、依然として高い水準を維持している。しかしながら、プログラムの参加率が若干低くなっているため、プログラムの内容を検討していく必要がある。</p>	<p>相談支援業務については、関係機関との調整が必要な機会が増えており、他の専門機関や事業所と顔の見える密な連携をさらに図っていく。</p> <p>地域活動支援センターについては、利用者のニーズを拾い上げ、プログラム内容を工夫し、より利用しやすい環境づくりを心掛ける。</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、利用者のニーズに適正に対応していることが伺える。</p> <p>地域活動支援センター業務については、利用者の声や実績をふまえ、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や地域支援員によるアウトリーチ活動に取り組むこと。</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>