

指定管理者評価シート

事業名	地域生活センターさっぽろ運営費	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、物品庫、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～令和2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 令和元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挙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、必要に応じて関係機関との連携を図る。</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>職員のスキルアップのため、積極的に研修会等に参加した。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>地域活動支援センターにおいては、収容能力に限りがあるため、対象を精神障害者に特化することで、対応できる体制を整えている。 相談業務においては、他の相談室と連携し定期的開催される会議等に参加し自己研鑽に務めている。</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>なし</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>	<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>研修や講習に参加し、職員のスキルアップ、意識向上を図ることで、施設利用者へのサービス向上に反映出来た。</p> <p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p>	<p>A B C D</p> <p>適切に行われている。</p> <p>適切に行われている。</p> <p>適切に行われている。</p> <p>適切に行われている。</p> <p>適切に行われている。</p> <p>適切に行われている。</p>							
	<table border="1" data-bbox="384 1525 979 1809"> <thead> <tr> <th data-bbox="384 1525 544 1565">開催回</th> <th data-bbox="544 1525 979 1565">協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="384 1565 544 1664">第1回</td> <td data-bbox="544 1565 979 1664">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> <tr> <td colspan="2" data-bbox="384 1664 979 1704"><協議会メンバー></td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="384 1704 979 1809">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</td> </tr> </tbody> </table>	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	<協議会メンバー>		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>適正に行われた。</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									
<協議会メンバー>										
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>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>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</p> <p>利用者の苦情対応については、苦情窓口を設け、その都度対応し、対策を施した。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)</p> <p>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>	<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>適切に行われている。</p> <p>適切に行われている。</p> <p>適切に行われている。</p>				
(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</p> <p>社会保険労務士と委嘱契約を行い適正な対応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>適切に行われている。</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)</p> <p>利用者の安全については、施設内外、事故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)</p> <p>札幌市が管理している。</p> <p>▽ 防災</p> <p>札幌市保健所が防災計画を策定し、1月に消防訓練を実施した。</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、前年度に比べ、1491件増加した。支援内容別内訳は、「福祉サービスに関する支援」が全体の約5割、「不安の解消・情緒安定」が全体の約2.4割を占めている。各項目別の件数の割合は、前年度と同様である。	A	B	C	D																																																																		
						適切に行われている。																																																																		
	支援内容別内訳 福祉サービスに利用に関する支援 2271件 障がいや病状の理解に関する支援 76件 健康・医療に関する支援 348件 不安の解消・情緒安定に関する支援 1049件 保育・教育に関する支援 1件 家族関係・人間関係に関する支援 190件 家計・経済に関する支援 163件 生活技術に関する支援 92件 就労に関する支援 92件 社会参加・余暇活動に関する支援 55件 権利擁護に関する支援 8件 計 4345件 相談支援方法別内訳 訪問 220件 来所相談 467件 同行 78件 電話相談 1815件 電子メール 123件 調整・ケア会議 88件 関係機関 1540件 その他 14件 計 4345件	相談方法別内訳は、前年度と比較し「電子メール」の割合が0.6%→3%に増加し、「関係機関」の割合も31%→35%に増加した。																																																																						
	▽ 指定相談支援事業 計画相談 対象者 53名 障がい児相談 対象者 4名 地域相談 対象者 1名	前年度より、「計画相談」は1名、「障害児相談」は1名増加し、「地域相談」は増減なしであった。				適切に行われている。																																																																		
	▽ 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"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>回数</th> <th>参加者数</th> <th>内容</th> <th>回数</th> <th>参加者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>昼食会</td> <td>32</td> <td>305</td> <td>折り紙倶楽部</td> <td>8</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>誕生会</td> <td>10</td> <td>113</td> <td>書道</td> <td>11</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>ミーティング</td> <td>2</td> <td>9</td> <td>ソフトボール</td> <td>2</td> <td>19</td> </tr> <tr> <td>スポーツ</td> <td>32</td> <td>316</td> <td>円山登山</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>行事</td> <td>9</td> <td>122</td> <td>事業所説明会</td> <td>2</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>フットサル</td> <td>19</td> <td>104</td> <td>映画会</td> <td>3</td> <td>37</td> </tr> <tr> <td>音楽サークル</td> <td>10</td> <td>67</td> <td>大人の塗り絵</td> <td>4</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>ヨガ</td> <td>10</td> <td>51</td> <td>ミニ防災訓練</td> <td>3</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>スイーツ倶楽部</td> <td>4</td> <td>18</td> <td>ナノブロック</td> <td>1</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>散歩倶楽部</td> <td>6</td> <td>21</td> <td>会報誌発行</td> <td>12</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	内容	回数	参加者数	内容	回数	参加者数	昼食会	32	305	折り紙倶楽部	8	25	誕生会	10	113	書道	11	40	ミーティング	2	9	ソフトボール	2	19	スポーツ	32	316	円山登山	1	3	行事	9	122	事業所説明会	2	9	フットサル	19	104	映画会	3	37	音楽サークル	10	67	大人の塗り絵	4	12	ヨガ	10	51	ミニ防災訓練	3	8	スイーツ倶楽部	4	18	ナノブロック	1	3	散歩倶楽部	6	21	会報誌発行	12		R1年度は、地域活動支援センター担当職員が、育児休暇から復帰し、これまでのプログラムに加え、新たなプログラムを導入し、プログラムの質と量の充実を図った。各プログラムへの参加人数は、前年度から大きな変化は見られない。				適切に行われている。
内容	回数	参加者数	内容	回数	参加者数																																																																			
昼食会	32	305	折り紙倶楽部	8	25																																																																			
誕生会	10	113	書道	11	40																																																																			
ミーティング	2	9	ソフトボール	2	19																																																																			
スポーツ	32	316	円山登山	1	3																																																																			
行事	9	122	事業所説明会	2	9																																																																			
フットサル	19	104	映画会	3	37																																																																			
音楽サークル	10	67	大人の塗り絵	4	12																																																																			
ヨガ	10	51	ミニ防災訓練	3	8																																																																			
スイーツ倶楽部	4	18	ナノブロック	1	3																																																																			
散歩倶楽部	6	21	会報誌発行	12																																																																				

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				新型コロナウイルスの影響で、3月5日から閉所したため、開所日数が計画よりも22日減少した。利用者数は、8月以降徐々に減少が見られたが、2月の中旬以降の減少幅が大きく、新型コロナウイルスの影響が少なからずあったと思われる。	A	B	C	D																
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H30年度実績</th> <th>R元年度計画</th> <th>R元年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;">地域活動支援センター</td> <td style="text-align: center;">開所日数(件)</td> <td style="text-align: center;">292</td> <td style="text-align: center;">290</td> <td style="text-align: center;">268</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">人数(人)</td> <td style="text-align: center;">8658</td> <td style="text-align: center;">8660</td> <td style="text-align: center;">7467</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">一日平均利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">29.6</td> <td style="text-align: center;">29.8</td> <td style="text-align: center;">27.9</td> </tr> </tbody> </table>							H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績	地域活動支援センター	開所日数(件)	292	290	268	人数(人)	8658	8660	7467	一日平均利用者数(人)	29.6	29.8	27.9	適切に行われている。	
		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績																					
地域活動支援センター	開所日数(件)	292	290	268																					
	人数(人)	8658	8660	7467																					
	一日平均利用者数(人)	29.6	29.8	27.9																					
	▽ 利用促進の取組				適切に行われた。	適切に行われている。																			
	<p>①参加人数の多いプログラムは継続して実施した。</p> <p>②震災を踏まえ、防災に関する知識の伝達や、当施設のある5階から1階までの避難経路の確認など、防災意識を高めるプログラムを新たに導入した。</p> <p>③就労系事業所へのニーズが高まる昨今の情勢から、事業所の職員による、利用者への説明会を開催した。</p> <p>④地域活動支援センターの利用に慣れていない人が、過ごしやすいう、塗り絵や、脳トレクイズなどの暇つぶしグッズを用意した。</p> <p>⑤ホームページをリニューアルし、より見やすく、利用したくなるようなページ作りを心掛けた。</p>																								

<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>①就労継続支援B型事業所にホームページの作成と更新を依頼し、ウェブアクセシビリティを意識した、ホームページにリニューアルした。</p> <p>②インターネット社会の一方で、スマートフォンなどのモバイル機器を得意としない人にも情報が伝わるように、引き続き内容のわかりやすい会報誌作りを心掛けた。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回からの継続指定のため、引き継ぎ業務なし。</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> <tr> <td colspan="4">適切に行われている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に行われている。								
A	B	C	D													
適切に行われている。																
<p>2 自主事業その他</p>																
<p>▽ 自主事業</p> <p>なし</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>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、市内の障がい者施設に発注している。法人のウェブサイトの作成を、市内の就労継続支援B型事業所に依頼している。</p>	<p>適切に行われた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に行われている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に行われている。									
A	B	C	D													
適切に行われている。																
<p>3 利用者の満足度</p>																
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 893 359 981">実施方法</td> <td data-bbox="359 893 979 981">6月15日～7月1日 登録者331名に対し、41名に来所アンケートを実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 981 359 1451">結果概要</td> <td data-bbox="359 981 979 1451"> <p>▼「施設の総合的な満足度」については、「とても満足」20%、「満足」49%、「普通」31%、「不満」0%、「とても不満」0%であった。</p> <p>▼「職員の接遇」については、「大変良かった」39%、「まあ良かった」34%、「普通」22%、「あまり良くなかった」5%であった。</p> <p>▼「プログラムの充実度」については、「充実している」22%、「普通」54%、「物足りない」12%、「参加したことがない」12%であった。</p> <p>▼「会報誌の内容」については、「満足」32%、「普通」61%、「物足りない」5%、必要ない2%であった。</p> <p>▼「相談の満足度」については、「とても満足」42%、「満足」50%、「普通」8%、「不満」0%、「とても不満」0%であった。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1451 359 1630">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="359 1451 979 1630"> <p>意見：「礼儀正しい利用者を優遇する事は気持ち的にわかるが、困っている、見た目だらしく見えても救って欲しい」</p> <p>対応：利用者への対応について、これまで以上に公平性を心がけることを、職員間で共有した。</p> </td> </tr> </table>	実施方法	6月15日～7月1日 登録者331名に対し、41名に来所アンケートを実施	結果概要	<p>▼「施設の総合的な満足度」については、「とても満足」20%、「満足」49%、「普通」31%、「不満」0%、「とても不満」0%であった。</p> <p>▼「職員の接遇」については、「大変良かった」39%、「まあ良かった」34%、「普通」22%、「あまり良くなかった」5%であった。</p> <p>▼「プログラムの充実度」については、「充実している」22%、「普通」54%、「物足りない」12%、「参加したことがない」12%であった。</p> <p>▼「会報誌の内容」については、「満足」32%、「普通」61%、「物足りない」5%、必要ない2%であった。</p> <p>▼「相談の満足度」については、「とても満足」42%、「満足」50%、「普通」8%、「不満」0%、「とても不満」0%であった。</p>	利用者からの意見・要望とその対応	<p>意見：「礼儀正しい利用者を優遇する事は気持ち的にわかるが、困っている、見た目だらしく見えても救って欲しい」</p> <p>対応：利用者への対応について、これまで以上に公平性を心がけることを、職員間で共有した。</p>	<p>適正に行われた。感染症拡大防止の観点から施設を閉所していたことで、アンケートを実施した期間が短く、また来所者も少なかったため、例年に比べ必然的に実施人数が減少した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に行われている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に行われている。			
実施方法	6月15日～7月1日 登録者331名に対し、41名に来所アンケートを実施															
結果概要	<p>▼「施設の総合的な満足度」については、「とても満足」20%、「満足」49%、「普通」31%、「不満」0%、「とても不満」0%であった。</p> <p>▼「職員の接遇」については、「大変良かった」39%、「まあ良かった」34%、「普通」22%、「あまり良くなかった」5%であった。</p> <p>▼「プログラムの充実度」については、「充実している」22%、「普通」54%、「物足りない」12%、「参加したことがない」12%であった。</p> <p>▼「会報誌の内容」については、「満足」32%、「普通」61%、「物足りない」5%、必要ない2%であった。</p> <p>▼「相談の満足度」については、「とても満足」42%、「満足」50%、「普通」8%、「不満」0%、「とても不満」0%であった。</p>															
利用者からの意見・要望とその対応	<p>意見：「礼儀正しい利用者を優遇する事は気持ち的にわかるが、困っている、見た目だらしく見えても救って欲しい」</p> <p>対応：利用者への対応について、これまで以上に公平性を心がけることを、職員間で共有した。</p>															
A	B	C	D													
適切に行われている。																

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				適正に行われた。	A	B	C	D
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)					
収入	29,540	30,303	763	適切に行われている。				
指定管理業務収入	29,540	30,303	763					
指定管理費	27,273	27,525	252					
利用料金			0					
その他	2,267	2,778	511					
自主事業収入			0					
支出	29,440	29,912	472					
指定管理業務支出	29,440	29,912	472					
自主事業支出			0					
収入-支出	100	391	291					
利益還元			0					
法人税等	100	105	5					
純利益	0	286	286					
▽ 説明								
【収入】								
▼ 指定管理業務収入は、消費税増税により、計画より252千円の増となった。								
▼ その他収入は、指定相談事業収入、更生保護委員会等からの収入について各件数増のため、また、繰越金267千円と合わせて、計画より511千円の増となった。								
【支出】								
▼ 人件費:常勤職員の育児休業からの復帰、非常勤職員の減、コロナ関連による行事等の減によるボランティア手当の減等合わせて、437千円の増								
▼ 車両費 車検代の増により102千円の増								
▼ 雑費 パソコンの購入により71千円の増								
▼ 通信費 相談件数増による電話代の増、HP作成管理料の増、コロナ関連に伴う事務所閉鎖のため、会報誌オアシスの郵送料増により70千円の増								
▼ 消耗品費 事務用品減により124千円減								
▼ 収支は差引き286千円の差額が生じた。								

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持		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＞ 全体の相談件数は、4,345件で、前年度の実績(2,854件)を上回った。この要因として、前年度は職員の入れ替えに伴う、新人職員の指導等に、他の職員が一定の時間を割く必要があったため、相談件数が一時的に減少していたが、職員の定着により元の水準に回復したことが考えられる。一方、重点取り組み事項に掲げていた、「関係機関との連携」について、前年度に比較し約600件増加し、一定の目標は達成したように思われる。</p> <p>＜地域活動支援センター＞ 一日平均利用者数が、前年度と比較して、-1.7人であったが、一日平均利用者数は27.9人と、依然として一日に必要な利用者数を大幅に満たしている。利用者数が減った要因として考えられるのは、社会資源の充実であり、高賃金の事業所が増え、働いた分だけ、稼ぎにつながるというのは、やりがいを得やすく、通所の意欲にもつながることから、日中活動先を地域活動支援センターから、就労系の事業所にシフトチェンジしている利用者も少なからず存在するように思われる。</p>	<p>＜相談支援業務＞ 相談した人にとって、よりニーズに沿った、適切で良質な支援につながるよう、関係機関との連携を引き続き強化し、支援を行っていく。</p> <p>＜地域活動支援センター＞ 日中活動の社会資源が充実してきた昨今の情勢を踏まえ、新たな活動支援センターの在り方を模索しつつ、求められるプログラムの充実を図りながらも、他で日中活動をしてきた人が、ほっと一息できるような、居心地の良さを、これまで以上に提供出来るよう、心がけていく。</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、前年度より相談件数が増加しており、障がい種別やニーズに合わせて対応でき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>