

指定管理者評価シート

事業名	札幌市社会自立センター管理業務	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	札幌市社会自立センター	所在地	東区伏古1条2丁目1番40号
開設時期	平成4年4月	延床面積	871.12㎡
目的	知的障がい者の社会自立を促進する為、生活指導、健康管理などに配慮した環境の下で労働する。		
事業概要	就労継続支援A型事業所		
主要施設	作業室2室、更衣室、休憩室、食堂、相談室、医務室		
2 指定管理者			
名称	社会福祉法人 札幌親会		
指定期間	平成26年4月1日～平成30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	施設維持管理業務、施設事業計画及び実施に関する業務、施設利用承認業務等		
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 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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ・札幌市障がい福祉計画の基本理念の一つとして挙げられている「地域生活移行や就労支援などの課題に対応したサービス基盤の整備」及び「福祉施設から一般就労」に向けて、社会自立センターとして「生活支援、健康管理などに配慮した環境の下で就労の機会の提供を行うことにより、就労に必要な知識及び能力向上のための訓練、その他のサービスを適切かつ効果的に行い、社会自立を促進すること」を基本方針として策定した。 ・個別支援計画に基づき支援を行い、利用者の就労に必要な力を育てます。 ・利用者の仕事と生活を理解しバランスを保ちながら、働きながら地域生活が継続されまたは可能になるよう支援します。 ・仕事の理解・技術を高め、仕事を通じてひとり一人が充実感を持ち、自己実現が図られるように支援します。 ・職場が単に作業を提供するだけの場所にとどまらず、生活に張りりと豊かさを与える環境であり、生活の糧となるよう事業を展開します。	社会自立センターの基本計画通り実施することができた。 月に2回行っている本人との面談、及び年1回の保護者との三者面談の中から利用者個々のニーズを把握し、個々の障害特性に配慮した個別支援計画作成し、それをもとに就労を継続していく上で必要な知識や技術の支援はもとより、対人関係や健康管理といった生活支援も行っている。	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> ・基本方針に則り、適正に管理運営がなされている。 ・中学校及び高等支援学校からの実習の受入れや就労移行支援事業所等からの職場体験としての利用にも積極的に対応している点は評価できる。	A	B	C	D
	A	B	C	D			

<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>就労継続支援事業所という機能のみにとらわれず、職業を体験できる場として広く自立センターを活用していただく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自立センターのサービス利用を希望する方々が公平公正に支援を受けられるよう利用希望者への情報提供を行い、高等支援学校、就労移行支援事業所、他関係団体との連携を密に行っている。 ・近隣中学校の特別支援学級の生徒、高等支援学校の生徒の職場実習の受け入れ、就労移行支援事業所の職場体験、さらには夏、冬の長期休暇を利用した職場体験を積極的に受け入れ、ご本人が自身の適正(職業の)を見極める場としての提供も行っている。 ・利用契約者以外の相談にも積極的に応じ関係機関との連携のもとご本人の希望に応じた情報の提供を行っている <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エネルギー使用の合理化に関する法律を遵守し、社会自立センターにおけるエネルギーの使用を利用者の活動に支障をきたさない範囲で適切に管理し合理化を図ってきた。 ・エネルギー使用の大部分が洗濯業務における電力、重油であり機械の効率的な運転、日々のメンテナンスを心掛け、使用料の削減に努める。 	<p>今年度は、新規利用契約者1名加入し、定員30名対し、36名の方と雇用契約を結んでいる。また、中学校及び高等支援学校からの実習生を11名、就労移行支援事業所等からの職場体験として1名の方に利用していただいている。</p> <p>札幌市環境マネジメントに基づき適切な管理を行った。機械の効率的な運転はもとより、照明のこまめな消灯、室温管理。さらにはコピー用紙の裏紙使用や雑紙への回収を心掛けゴミの減量に努めた。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・指揮命令系統の明確な組織体制のもと、業務分掌を行いそれぞれの部門に責任者を配置し管理運営に必要な体制を業務計画概要にて全体周知してきた。 ・職員配置は、基準より多く配置し手厚い支援を行える体制を作るとともに研修計画をもとに、障がい理解及び障がい者の就労に関わる研修に積極的に参加してきた。さらに新任の職員に対しては日々のOJTを心掛けてきた。 ・資格取得に向けた取り組みを行う。 <ul style="list-style-type: none"> ・市の障がい福祉施策と整合性を図り、安定かつ継続的なサービス提供に努めた。 ・利用者のニーズ・障害特性に配慮し、アセスメントを行いそれをしっかりと個別支援計画に反映させ、日々の打ち合わせや職員会議、サービス担当者会議を開催しきめ細やかな支援を行う。 ・事故防止においては、「ヒヤリ・ハット」報告、「事故報告書」を精査し事前の事故防止や職員の意識強化を図り、安全・安心な職場環境に努める。 ・利用者本人や保護者が気軽に相談できる体制を作り、課題解決に向けた相談援助を行う。 	<p>業務分掌における責任者の配置は、適期にモニタリングを行ってもらうことで機能的な業務の遂行につながっている。</p> <p>・資格取得においては、職員二名が受験資格取得のための通信を行っている。職員研修にも積極的に参加に努めた。</p> <p>今年度においては大きな事故はなかったものの軽微なヒヤリ・ハットの報告はあり、今後も気を付けていく。月二回の本人との面談、年一回の保護者との面談を通して課題解決の支援が行えている。</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)

電気保安をはじめ機械整備に関わる分野について委託する。

監督及び履行確認は徹底してきた。

第三者に委託し承認されている管理業務は以下のとおり。

- ①自家用電気工作物保安管理業務
- ②機械警備(防犯警備、火災異常監視、設備異常監視)
- ③ボイラー設備保守点検業務
- ④消防用設備点検業務
- ⑤地下油タンク及び埋設配管の漏洩点検業務

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回	<ul style="list-style-type: none"> ・2月27日 運営協議会 ・社会自立センターの現状と課題、展望について。 ・社会自立センターの利用に関するアンケート結果について。 ・次年度への事業計画について。
<p><協議会メンバー></p> <p>札幌市保健福祉局障がい福祉課運営指導係長・及び担当職員、札幌市立札幌小学校校長、社会福祉法人わらしべ会理事長、利用者代表、保護者会役員、社会自立センター所長、社会自立センター職員代表。</p>	

再委託の適正、確認に努める。

社会自立センターの運営上の課題、展望、利用に関する満足度に対して報告を行い、理解を得、アドバイスをいただく。アドバイスは、今後の事業所運営に効果的なものが多く聞かれており継続的な開催を行っている。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ・法人の事務規定に測り準用。
- ・会計事務所に監査指導(年2回)、法人監事監査(年4回)実施。

今後も適正な取り組みを継続して行う。

▽ 要望・苦情対応

- ・法人苦情解決システムに関する規定に定めるところにより解決のための体制、方法を確立している。
- ・施設内に利用者相談事業体制を掲示し苦情箱の設置も行っている。また定期的に行っている面談の中からも要望や意見を聴取している。
- ・面談にて下記の要望があった。

- ①作業場が夏は暑い。

今年度は苦情等の申し立てはなかったが、申し立てがあった場合には、速やかに対応したい。

要望については、業務用エアコンを設置し、空気清浄機を付け環境保全に心がけた。

▽ 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>・8月7日に業務・財務監査があり、口頭指導のあった部分は、できるところから速やかに改善している。 ・毎月の月次報告の中で運営・管理に関する報告をしている。また、調査依頼文書を含む提出した書類は、ペーパー管理とともにパソコンデータとして管理している。</p>	<p>・記録類のデータ管理は、確実にしている。監査での指摘事項は真摯に受け止め速やかな改善を行っている。また、様々なアドバイスをさせていただき管理・運営に活かすことができている。</p>					
<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 労働基準法、労働安全基準法、労働契約法、その他社会自立センターの運営管理に当たり関連する労働関係法令を遵守し、必要な届け出を監督官庁に提出し運営してきている。 ・法人として社会福祉事業を取り巻く環境の変化に対応すべく、福祉サービス提供者として職員ひとり一人が資質の向上を図りながら、法人事業全体のレベルアップを目指すことから人事考課制度を導入している。 ・利用者においては、法定福利(雇用保険、社会保険、厚生年金、退職共済)はもとより今年度に関しては、年度末に賞与を支給することができている。</p>	<p>雇用環境を整備し、職員が目標を持ち、やりがいのある充実した職場環境を実践してきた。 ・利用者の賃金については年々向上させることができている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・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>	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) ・就労系の事業所であることから、働く環境への安全管理は、整理整頓、保護具の着用をはじめ徹底して行っている。保険関係は、建物火災保険。利用者については、施設賠償保険に加入し万が一の時に対応できる体制を整えている。 ▽ 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) ・施設及び設備全般の機能を良好に維持管理するとともに、施設の劣化等を早期に発見し、措置するため日常点検、定期点検、その他必要な保守点検業務を実施。屋上部分の定期点検、ルーフトレンの清掃、管内のWAXは確実に行えている。 また、暖房用の配管が劣化し破損していたが、市当局より速やかに対応して頂き、寒い冬も温かく過ごせた。緑地は、保護者会による定期的なボランティアによって美観を維持している。 市当局により休憩室及び食堂、事務室にエアコンを設置していただいたので快適な職場環境となっている。 開設より26年が経過し洗濯業務の要ともいえる給水ポンプが故障し交換していただくことになっていたが、配管工事において不具合が生じ延期となっている。</p>	<p>今年度は、事故、けがもなく経過しており、今後も継続して行っていく。 施設・設備等の維持管理は、年間計画を立てるとともに担当者を配置し実施してきた。緑地は、保護者会による定期的なボランティアによって美観を維持している。また、毎朝始業前に施設周辺のゴミ拾いを行っている。 さらに市当局により休憩室及び食堂、事務室にエアコンを設置していただいたことで、利用者は大変喜んでいて。設備の更新については、今後も市当局と協議し行っていきたい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・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>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地震、火災、風水害の災害及び事故による傷病などが発生した場合に迅速かつ的確な対応ができるよう、防災計画を定め、防火管理者を中心に日頃から訓練を行い、利用者、職員などの安全確保を図ってきた。 	<p>火災については、自動火災通報システムを導入している。6月28日、10月4日に消火訓練、通報訓練、避難誘導訓練を実施している。また、職員全員が普通救命講習を受講している。</p>									
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽就労支援事業の推進について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・質の高い就労支援の提供と安定した収入の確保、健康で豊かな生活を送るための地域支援活動を重点課題とし取り組んできた。毎月本人と行っている面談や保護者との三者面談からニーズを把握しアセスメントを行い、それをしっかりと個別支援計画に反映させ支援を行ってきた。 <p>▽ 障害福祉に関する情報収集及び情報提供業務</p> <p>各養護学校、支援学校、就労移行支援事業所、社会福祉協議会との連携により、各種実習の受け入れを行う。また、ハローワーク、高齢・障がい者雇用支援センター、さらには兄弟法人で行っている仕事サポートセンターと密接な関係を保持し、諸手続き、就労斡旋など適切な支援業務も行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人ホームページを利用し事業所の情報提供を行う。 ・近隣の小学生の職業体験をはじめ小学校のバザーにも参加し障害についての啓発活動を行う ・見学者の積極的な受け入れを行う。 <p>▽利用者の会(自治会)活動の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の主体的な活動を支援すべく自治会活動のバックアップを行い、年間数回行われる行事等の支援を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一般企業への就労へ向けては、しごとサポートセンターとの連携をとり、希望者には情報提供とサポートをしている。また、高齢化が進む中で、病気などで働くことが出来なくなった利用者には、B型事業所への移行を促し、見学など一緒に行い納得のいく形で退職をさせた。 ・各機関との連携及び積極的な情報提供により、実習生や見学者、相談者の数が増加してきている。 ・利用者の自己選択、自己決定を支援し、年間行事の内容については、できるだけ利用者主体で計画を立て実施する支援を行っている。 	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <ul style="list-style-type: none"> ・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が評価できる。 ・一般企業への就労を希望する利用者に関係機関と連携して支援していることは評価できる。 </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<ul style="list-style-type: none"> ・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が評価できる。 ・一般企業への就労を希望する利用者に関係機関と連携して支援していることは評価できる。 			
A	B	C	D								
<ul style="list-style-type: none"> ・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が評価できる。 ・一般企業への就労を希望する利用者に関係機関と連携して支援していることは評価できる。 											

<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <p style="text-align: right;">(人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用延べ人数</td> <td style="text-align: center;">8955</td> <td style="text-align: center;">8944</td> <td style="text-align: center;">8944</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(日)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>H28実績</th> <th>H29計画</th> <th>H29実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開所日数</td> <td style="text-align: center;">269</td> <td style="text-align: center;">269</td> <td style="text-align: center;">269</td> </tr> </tbody> </table>		H28実績	H29計画	H29実績	利用延べ人数	8955	8944	8944		H28実績	H29計画	H29実績	開所日数	269	269	269	<p>当初の計画通り</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: yellow;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>・高い利用率を維持している点は、評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>・高い利用率を維持している点は、評価できる。</p>			
	H28実績	H29計画	H29実績																								
利用延べ人数	8955	8944	8944																								
	H28実績	H29計画	H29実績																								
開所日数	269	269	269																								
A	B	C	D																								
<p>・高い利用率を維持している点は、評価できる。</p>																											
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(社福)札幌親会のホームページの更新、他東区社会福祉協議会への登録など ・施設の広報誌「ドリーム新聞」の発行(年4回) <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前回からの継続しての引き継ぎ業務はなし。 	<p>継続していく。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: yellow;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>・各種広報媒体を利用した活動は評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>・各種広報媒体を利用した活動は評価できる。</p>																			
A	B	C	D																								
<p>・各種広報媒体を利用した活動は評価できる。</p>																											
<p>2 自主事業その他</p>																											
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・該当なし。 <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"> ・第三者委託は、すべて札幌市内の業者。 ・事務用品及び消耗品も市内業者より購入している。 	<p>継続していく。</p>	<p>継続していく。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: yellow;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>・適正に事業を実施している。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>・適正に事業を実施している。</p>																			
A	B	C	D																								
<p>・適正に事業を実施している。</p>																											
<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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">実施方法</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成30年1月20日～平成30年2月12日 ・対象者 社会自立センター利用者36名 ・調査方法 無記名の自計式アンケート ・回収率 100% </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ①センター利用(日数・時間)の満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>91.6%</u> ②センターの建物の管理状況の満足度 「とても良い、良い」を合わせると <u>91.6%</u> ③利用者の作業内容の満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>86.1%</u> ④センター職員の支援満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>91.6%</u> ⑤センター内の活動以外での満足度(施設外就労) 「とても満足、満足」を合わせると <u>96.1%</u> ⑥センター行事の満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>86.1%</u> ⑦家庭生活への相談・支援の満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>91.6%</u> ⑧センターの総合的な満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>88.8%</u> 職員の接遇について ⑨職員は、きちんと挨拶をしているか 「とても良い、良い」を合わせると <u>100%</u> ⑩職員は、適切な言葉遣いをしているか 「とても良い、良い」を合わせると <u>94.4%</u> </td> </tr> </table>	実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成30年1月20日～平成30年2月12日 ・対象者 社会自立センター利用者36名 ・調査方法 無記名の自計式アンケート ・回収率 100% 	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ①センター利用(日数・時間)の満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>91.6%</u> ②センターの建物の管理状況の満足度 「とても良い、良い」を合わせると <u>91.6%</u> ③利用者の作業内容の満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>86.1%</u> ④センター職員の支援満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>91.6%</u> ⑤センター内の活動以外での満足度(施設外就労) 「とても満足、満足」を合わせると <u>96.1%</u> ⑥センター行事の満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>86.1%</u> ⑦家庭生活への相談・支援の満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>91.6%</u> ⑧センターの総合的な満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>88.8%</u> 職員の接遇について ⑨職員は、きちんと挨拶をしているか 「とても良い、良い」を合わせると <u>100%</u> ⑩職員は、適切な言葉遣いをしているか 「とても良い、良い」を合わせると <u>94.4%</u> 	<p>今年度も選択式及び記述式にてアンケートを取っている。記述式にしたことで多くの意見を聞くことができおり改善できる部分は早急に改善している。今後も利用者の意見を事業所運営に生かしていき満足度のさらなる向上を目指したい。</p>	<p>今年度も選択式及び記述式にてアンケートを取っている。記述式にしたことで多くの意見を聞くことができおり改善できる部分は早急に改善している。今後も利用者の意見を事業所運営に生かしていき満足度のさらなる向上を目指したい。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">A</th> <th style="width: 25%; background-color: yellow;">B</th> <th style="width: 25%;">C</th> <th style="width: 25%;">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>・要求水準を超える満足度であり、評価できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>・要求水準を超える満足度であり、評価できる。</p>															
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 平成30年1月20日～平成30年2月12日 ・対象者 社会自立センター利用者36名 ・調査方法 無記名の自計式アンケート ・回収率 100% 																										
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ①センター利用(日数・時間)の満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>91.6%</u> ②センターの建物の管理状況の満足度 「とても良い、良い」を合わせると <u>91.6%</u> ③利用者の作業内容の満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>86.1%</u> ④センター職員の支援満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>91.6%</u> ⑤センター内の活動以外での満足度(施設外就労) 「とても満足、満足」を合わせると <u>96.1%</u> ⑥センター行事の満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>86.1%</u> ⑦家庭生活への相談・支援の満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>91.6%</u> ⑧センターの総合的な満足度 「とても満足、満足」を合わせると <u>88.8%</u> 職員の接遇について ⑨職員は、きちんと挨拶をしているか 「とても良い、良い」を合わせると <u>100%</u> ⑩職員は、適切な言葉遣いをしているか 「とても良い、良い」を合わせると <u>94.4%</u> 																										
A	B	C	D																								
<p>・要求水準を超える満足度であり、評価できる。</p>																											

	<p>⑪職員は、利用者の気持ちの理解に努め尊重しているか 「とても良い、良い」を合わせると <u>88.8%</u></p> <p>⑫職員は、利用者からの相談などに親切、丁寧に対応しているか 「とても良い、良い」を合わせると <u>94.4%</u></p> <p>⑬接遇の総合的な満足度は 「とても良い、良い」を合わせると <u>94.4%</u></p>		
<p>利用者からの意見・要望</p>	<p>①センター利用(日数・時間)の満足度への意見 ・週休三日にしてほしい ・今と同じ日数、時間でいいです。 ・祝日も休みたい。</p> <p>②センターの建物の管理状況の満足度への意見 ・パネルヒーターが直り冬は暖かくなりました。 ・作業場にエアコンが付き良かった。 ・整理整頓が出来ていてきれい。</p> <p>③利用者の作業内容の満足度への意見 ・色系の仕事が好き。ダスターとタオル流しも好きです。 ・お仕事を上手に教えてください。 ・もう少し図書館のお仕事出来る日を増やしたい。 ・タオルのたたみは大変ですが、気を遣う仕事だと思う。</p> <p>④センター職員の支援満足度への意見 ・ほめるのが上手。アドバイスも適切で満足してます。 ・自分の清掃していない所をすぐ指摘してくれて助かる。 ・説明がわかりやすい。 ・もう少し優しく言ってほしい。</p> <p>⑤センター内の活動以外での満足度(施設外就労)への意見 ・ひかりの清掃業務が終わり残念です。</p> <p>⑥センター行事の満足度への意見 ・行事について一緒に計画してくれるので満足です。 ・ワクワクナイトが楽しくなりました。 ・毎年の旅行が楽しみです。 ・もう少し行事を増やしてほしい。</p> <p>⑦家庭生活への相談・支援の満足度への意見 ・相談したことが無いので分かりません。</p> <p>⑧センターの総合的な満足度への意見 ・記述なし</p>		

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)	<収入> 利用料金収入は、施設行事(本人負担分)収入。その他の収入は、高齢者・障がい者支援機構調整金。 <支出> 指定管理費支出は、職員人件費、事業費、事務費支出。就労支援事業支出は、従業員人件費、材料費、機械賃借料、燃料費。 ・ほぼ計画通りの収支となっており、安定的な運営が図られている ・就労継続支援A型事業所として、受注量の増加に努め、賃金や賞与のアップを図りながらも収支を均衡させている点は評価できる。			
収入	134,134	134,548	414				
指定管理業務収入	67,545	67,450	▲ 95				
指定管理費	0	0	0				
給付費	53,549	53,454	▲ 95				
利用料金	972	972	0				
その他	13,024	13,024	0				
就労支援事業収入	66,589	67,098	509				
自主事業収入	0	0	0				
支出	134,134	133,719	▲ 415				
指定管理業務支出	67,668	67,340	▲ 328				
就労支援事業支出	66,466	66,379	▲ 87				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	0	829	829				
利益還元	0	0	0				
法人税等	0	0	0				
純利益	0	829	829				
▽ 説明							
今年度、マット生産数、札幌市地区図書館の清掃委託料が増えたため、従業員の賃金アップと3月に賞与(基本給0.6カ月分)を支給しました。今年度の決算額は、829千円。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ・運転資金の借り入れもなく、未収金についても就労支援事業収入、訓練等給付費であり、内容についても不良資産はない。		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 ・各条例の規定により、適切に対応してきている。・協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。		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>平成26年に4年間の指定を受け最終年となる今年度は、札幌市公の施設に係る指定管理者の条例に基づき、当初の計画通り実施することができました。</p> <p>・設備の面において、クリーニング事業の要であります給水ポンプの配管、地下汲み上げポンプの経年劣化のため早急な交換工事が必要となり、市当局による迅速な対応にて作業に取り掛かりましたが、予想以上に配管交換が上手くいかず、年度をまたいだ工事変更となりました。また、暖房用配管部分の亀裂による排水漏れについては、速やかに交換工事をして頂き快適な冬を迎えることが出来ました。クリーニング作業においては、新たにタオル洗浄が加わり、タオルたたみの仕事が急増し、急遽仕事の発注業者より中古のタオルフォルダーを貸して頂き、仕事の効率化を図ることが出来ました。さらに、ほこりの舞う作業場には、空気清浄機を取り付け、エアコンの設置も行い、快適な職場環境が実現できています。</p> <p>・支援目標である「質の高い就労支援の提供と安定した収入の確保」、「健康で豊かな生活を送るための地域支援活動」においては、利用者それぞれが持てる力を十分発揮し仕事にも生活にも意欲的に取り組めるよう、毎月本人と行なっている面談などからニーズを把握し、それをしっかりと個別支援計画に反映させ相談支援事業所の職員、地域生活支援職員と連携を図り支援を行ってききました。</p> <p>・就労事業におきましては、年間を通じて安定した受注量が確保され概ね前年度水準以上に収入を確保できたことで年度末には今年度も期末手当の支給を行うことができました。生活支援に関しては、自治会の主体的な活動を支援し希望に沿った余暇の提供を行っています。</p> <p>・就労支援においては、ジョブコーチが中心となり、企業就労に向け職業センターをはじめ就労支援に関係する事業所、関係機関との連携のもと企業就労を希望する方の支援を行っている。</p> <p>・次年度以降も利用者の主体性を尊重し、健康で生き生きと働ける職場環境の提供と生活支援の充実を目指し、札幌市の公共施設として期待にこたえられるように管理運営に努めたいと思います。</p>	<p>・就労事業の推進について</p> <p>①利用者給与の増加を目標に、委託事業の増加、さらには開拓を行う。 ※次年度は、今年度の受注した新規委託事業の導入が安定かつ、作業量増が続くよう継続的な目標を定め効率の良い作業環境を構築する。</p> <p>②支援学校をはじめ各関係機関と連携し新たな利用者の確保を行う。</p> <p>③利用者の一般企業への移行を目標に、就労に必要な知識及び能力の向上を図るとともに、ジョブコーチの育成、就労支援の推進を図る。</p> <p>④個別支援計画に基づき支援を行い、利用者の就労に必要な力を育てるとともに働きながら安心してゆとりのある地域生活が送れるよう支援する。</p> <p>・家庭状況の把握と地域生活に係る調査を実施する。 ・各種関係機関に情報提供を行いより多くの市民に実習や体験を通して事業所の利用を促進する。 ・研修に積極的に参加し支援技術はもとより就労に係る専門知識の向上に努める。 ・高齢化対策を考え、個々の体力に合った仕事への移行を丁寧に促していく一方で新規の利用者の採用もバランスよく行っていきたい。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新規業務の開拓た作業環境の改善を図りながら安定した利用者数と高い利用率を保持しており、個々の特性に応じたきめの細かい支援は評価できる。</p>	<p>引き続き、新規業務の受注に取り組み、従業者の処遇向上に努めていただきたい。</p>