

指定管理者評価シート

事業名	札幌市あかしあ学園管理業務	所管課(電話番号)	保障がい福祉課 211-2938
-----	---------------	-----------	------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市あかしあ学園	所在地	札幌市東区北17条東5丁目2-1
開設時期	昭和60年6月1日	延床面積	964.87㎡
目的	利用する方が「社会生活・職場生活などそれぞれの生活の場で社会的に自立できるよう援助すること」を目的とする		
事業概要	生活介護事業・就労継続支援B型事業		
主要施設	作業室、静養室、相談室、食堂、職員室、資材室、利用者更衣室、利用者休憩室		
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	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:管理機関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、施設・設備の維持及び管理、事業の計画及び実施、施設の利用等に関する業務		
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 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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>札幌市障がい者保健福祉計画に掲げられている「障がいのある人もない人も、市民誰もが互いに人格と個性を尊重し支え合う共生社会の実現」という基本理念のもと、計画目標の一つである「地域生活を支えるためのサービス提供基盤の一層の充実」「公共の施設として透明性の高い管理運営」の達成に向けて、家族や地域住民、関係機関等がより良好になるように運営に努めた。</p> <p>また、設置目的である「社会生活・職場生活などそれぞれの生活の場で社会的に自立できるよう援助すること」を念頭に置き、「利用者のニーズをしっかりと受け止めた個別支援計画の作成」をし、利用者の日常生活と社会生活能力、働く意欲と技能の向上に努めた。</p> <p>さらに、それに基づき「自己決定能力や自己選択能力を向上して自己実現を果たす」という方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>札幌市あかしあ学園管理業務仕様書において平等利用の確保に向けて方針を策定し、以下の内容の取り組みを実施した。</p> <p>・当法人で策定した「倫理綱領」の読み合わせを月初めの打合せで行い、意識の醸成を図った。</p>	<p>札幌市障がい者保健福祉計画の計画目標や札幌市あかしあ学園の設置目的を基本とする方針を策定し、利用者個々人のニーズに合わせ個別支援計画を作成して、それに沿った自己決定、自己実現を目指すサービスの提供が出来た。</p> <p>運営協議会や家族説明会等で運営における基本方針を説明し、家族や関係者の理解が得られた。</p> <p>月初めの法人の倫理綱領の読み合わせや、毎日の夕の打合せでの平等利用取り組みの確認を徹底した。</p>	<p>A B C D</p> <p>・基本方針に則り、適正に管理運営がなされている。</p> <p>・高等養護学校からの職場実習、短期大学や専門学校からの保育実習の受け入れ、家族学校関係者からの施設利用の相談や見学に積極的に対応している点は特に評価できる。</p>

<p>・毎日の夕方の打合せの中で、平等利用に関する項目(1・利用者を呼び捨てにしない。2・適切な言葉遣いで利用者に接している。3・体罰行為は行われていない。)を確認して、利用者に対して平等利用の意識を常に持ちながら支援が行えるようにし、業務日誌に記録した。管理者はその記録を確認し、平等利用に関する管理監督を行った。</p> <p>・利用者権利擁護と苦情に対して、中立・公正な立場で指導を行う機関として、第三者委員を設置、運営協議会・虐待防止委員会を開催し、利用者の権利擁護に努めた。</p> <p>・半期に一度、学園長は職員に対して虐待防止用チェックリストを基に、利用者対応や仕事に対しての悩み等について定期的な面談を行った。</p> <p>・札幌市あかしあ学園を新規利用を希望する方が、平等に利用検討・決定を行うために利用者検討委員会を設置した。</p> <p>・高等養護学校からの職場実習、短期大学や専門学校からの保育実習の受け入れのための方針を策定して、出来る限りの実習受け入れを行った。また、家族、学校関係者からの施設利用の相談や見学についても積極的に受け入れた。</p> <p>・地域の方々の活動の場として、当施設を活用出来るように方針を策定した。ボランティア活動として、作業や行事(夏まつり等)に受け入れを行った。また、近郊の大学サークルより不定期であるが、楽器演奏のボランティア活動も受け入れた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>節電対策については利用者の活動に支障のない範囲で蛍光灯の間引き、使っていない場所での消灯の徹底を図った。利用者退勤後は必要最小限の照明で業務を行った。</p> <p>夏場の空調温度については、利用者にも協力していただき、28度設定に保っていた。</p> <p>出来る限り出せるごみはリサイクルに出してごみの減量化に努め、職員の出したごみに対しては持ち帰りを徹底した。</p> <p>また、空き缶ペットボトルは洗浄、つぶして業者に出すことで作業収入とした。</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>4月に責任者(施設長)の交代があった。</p> <p>法人の組織図、事業所の職、職務、処務規程で管理者の責任を明確にした。管理者は日常的に活動場面に入ることで、支援が利用者に対して適切に行われているか、組織としてスムーズに機能しているか常に確認した。事業所内においては業務分掌を作成し、それぞれの職員の役割、責任を明確にした。</p> <p>また、提供する福祉サービスの向上のため人事考課制度を導入して人材育成を図った。人事考課を行う管理者については、そのための考課者研修を行った。それぞれの職員のスキルを高めるために、職員研修を事業所内、法人内、外部研修とそのニーズに合わせて実施した。</p> <p>職員の採用については法人が年2回、職員採用試験を実施して、より広く優秀な人材確保に努め、採用された新規職員に対しては新任研修を実施してその育成に努めた。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>利用者の個々の状況については、毎日の引き継ぎや打合せ等で職員間で報告・周知を行って情報の共有を図った。</p>	<p>その結果、公平で平等なサービス提供ができた。</p> <p>市内の高等支援学校2校2名の実習受け入れを行った。</p> <p>市内大学、専門学校4校より11名の学生の実習を受け入れた。</p> <p>平成29年度3月には、新規利用希望者2名の受け入れを行った。</p> <p>毎月の「ふれあいいきいきサロン」については、毎回20名程、地域の方が参加し、工芸作業や喫茶、夏まつり等のボランティアは延べ150名を越えた。作業の繁忙期は作業ボランティアとして家族ボランティアの受け入れを行った。</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を行った。職員の私物ごみを各自持ち帰ることで、環境に配慮できた。</p> <p>当法人処務規程、人事考課規程等を遵守すること、業務分掌に基づいて管理、運営、組織の確立に努めることができた。</p> <p>新規採用職員に対しては、法人主催や事業所内において研修を実施し育成に努めた。</p>
--	---

個別支援計画に基づいた個人のニーズに即したサービスが実施できているか会議等で確認し、管理者やサービス管理責任者が活動状況を直接確認することでより良い支援の提供に努めた。

あかしあ学園諸規程、マニュアルに沿って、適切なサービスが行われているか確認し、ヒヤリハット事例等を検証することで管理水準の維持・向上に努めた。

▽ 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)

消防の設備点検、エレベーターの保守点検、機械警備、冬期の避難路、駐車場の除排雪等の業務を札幌市が第三者に対して委託したが、適切に業務が遂行されていた。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催日	協議・報告内容
11月25日	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用における満足度調査の結果について 平成28年度 業務運営状況について あかしあ学園の防犯体制について
<p><協議会メンバー></p> <p>札幌市障がい福祉課運営指導係 係長 札幌市東区社会福祉協議会 事務局長 北光連合町内会 副会長 札幌市豊明高等養護学校 学校長 札幌市あかしあ学園利用者代表2名 札幌市あかしあ学園利用者家族代表2名 札幌市あかしあ学園 学園長、副学園長、主査</p>	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

資金管理については、日々法人の経理規程にのっとり経理区分毎に経理業務を実施した。管理者が最終チェックを行い、適正な経理業務の遂行に努めた。

また、法人の監事監査、内部業務監査、内部経理監査、札幌市の業務検査・財務検査を実施した。札幌市の検査では指摘事項はなかった。

▽ 要望・苦情対応

利用者からの苦情や要望については、札幌市あかしあ学園苦情解決取り扱い要項、及びあかしあ学園第三者委員運営要領を策定してその要項等に沿って対応した。

施設内に苦情受付箱や苦情受付担当者を配置して、利用者や家族等からの苦情や要望に適切に対応する体制を整えた。家族説明会で家族等からいただいた意見に対しても、実現可能なものから検討した。

▽ 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)

日々の利用者の状況はパソコンランディスクにおいて、個別や活動毎に毎日記録した。内容は各担当者が記載して、サービス管理責任者が適時確認した。

個人記録については月毎に紙ベースで提出、管理者まで確認・決裁、他の活動記録も同様に確認・決裁を行った。

個別支援計画の作成については、利用者のニーズ調査や家族面談を通し、より詳しいアセスメントを心がけ、利用者個々のストレングスに着目した計画の作成に努めた。作成した個別支援計画については、ケースカンファレンスやモニタリングを通して、計画に沿った支援が実践出来ているか検証した。

利用者状況の把握については、ケース会議や日頃の打合せ等で状況や対応について情報を共有してより適切な支援の提供を行った。

今後も継続した取り組みを実施していく。

満足度調査の結果や運営状況について報告して、各委員の方々からは理解をいただいた。日頃からも情報発信して、正確な情報の提供に努めた。

今後も適正な取り組みを継続する。

苦情等の申し立てはなかった。今後も利用者の権利擁護を遵守し適正な解決に努めていく。

利用者の状況について、日々情報を確認、共有することで、実際に即した統一した支援を展開できた。

個別支援計画においての家族面談では本人・家族のニーズの把握の他、家庭での様子の聞き取りや保護者との関係構築についても有意義であった。

	<p>業務計画を作成して各活動の具体的活動内容の計画をたて、年度末に総括し、事業報告に反映した。 それぞれの情報についてはパソコンネットワークを通して職員間で共有して、日々の打合せや会議等で利用者状況の把握に努めた。 保管については全ての情報は事務室管理として、施錠可能な所定のロッカーにて保管した。 札幌市からの業務検査、財務検査にて、大きな指摘事項はなかった。</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</p> <p>法人が作成している就業規則において、法人内の各事業所で勤務する職員の労働条件や就業規則等を定め、変更になった場合は速やかに届出を行った。</p> <p>職員のメンタルヘルスについては、研修会参加や日々の職員の状況等把握に努め配慮した。法人として労働安全衛生法に基づき職員に対してストレスチェックを行い、職員自身のストレスの気づき、その対処の支援、職場環境の改善・管理に努めた。</p> <p>平成28年度も障がい福祉サービス費等報酬に対して処遇改善加算Ⅰを取得した。平成29年度は、処遇改善報酬の見直しにより、職員の給与等の改正、登用採用試験制度を再検討し、非正規職員からの登用にも力を入れ、人材確保に努める。</p>	<p>今後も適正な取り組みを継続する。本年より法人として統一した対応でストレスチェックの取り組みを実施した。</p>	<p>A B C D</p> <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>
<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> <p>利用者の安全確保については「危機管理要綱」「リスクマネジメント実施要項」等を定め、利用者が安全に活動に参加できるように配慮した。</p> <p>特に防犯については札幌東警察署の協力により、防犯対策の講習を実施、緊急時の対応等を学んだ。利用者出勤・退勤時は職員が玄関で見守りを行い、それ以外の時間は施錠の徹底を図った。</p> <p>感染症予防や防止のため、各ウイルス・感染症予防のためのマニュアルを策定して、利用者が健康に利用出来るように配慮した。</p> <p>また、感染症対策やリスクマネジメント等の研修に参加して、適時、マニュアル等の検証を行った。</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>清掃業務については仕様書に提示されている水準に達するように適切に清掃を実施した。特に感染症対策の意味でドアノブや手すり等の消毒は毎日実施した。</p> <p>作業活動に伴って排出される段ボールについては資源ごみ回収に出しており、飲み物の缶やペットボトル等は洗浄、つぶしたうえでリサイクル業者に出した。</p> <p>機械警備の関係で、同一の建物内にあるみかほ整肢園とセキュリティ操作や開館時、閉館時の開錠、施錠等協議・連携の上、適切に実施した。利用者等の安全確保のために、建物内外の定期的な見回りを実施して破損箇所等がないかの点検を行った。</p>	<p>今後も継続した取り組みを継続していく。 各マニュアルについては、適宜見直しを行いより適切な対応ができるように留意した。 特に施設の防犯については、年度途中見直しを行って、施錠の徹底等を図り、利用者の安全に配慮した。</p> <p>今後も要求水準を満たせるように取り組みを継続していく。</p>	<p>A B C D</p> <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>

	<p>▽ 防災</p> <p>防災計画を策定して、年4回の消防訓練を実施した。内2回は同一の建物にあるみかほ整肢園との合同避難訓練として実施した。</p> <p>また、防火管理者を選任して、利用者の安全確保のため防火、防災管理の徹底を図った。地域の防災訓練・研修にも参加して、実際の避難の状況等を学んだ。</p>	<p>今後もみかほ整肢園と連携しながら、防災に対する取り組みを継続する。</p>					
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 生活介護事業(定員30名)</p> <p>▼ 地域において安定した生活を営むため、介護や日常生活上の支援を行った。</p> <p>(1) 介 護</p> <p>利用者の状況に応じて適切な技術を持って食事・整容・更衣・排泄等生活全般にわたり支援した。</p> <p>(2) 生産活動</p> <p>軽作業活動を通して、作業技能の向上、活動を通しての達成感が得られるように支援した。作業内容としては利用者個々人の意志や適正に応じて配慮を行った。</p> <p>作業内容としてはパンフレットの封入作業、箱の組み立て作業、ゼリーの検品作業等の受託作業、絞り染めを中心とした工芸作業を行った。</p> <p>なお、工賃の支給については上記の生産活動における事業収入から必要経費を差し引いた額に相当する金額を工賃として、生産活動に従事している利用者へ還元した。</p> <p>▼ 生活介護事業利用者に対して、作業以外の活動の拡がりを持てるように創作活動や農園活動を提供した。</p> <p>(1) 創作活動</p> <p>週2回実施して、施設内の装飾品作りや知的障がい福祉協会が主催する作品展等への作品作りを行ってより楽しみや目標を持てる活動内容に留意した。</p> <p>(2) 農園活動</p> <p>5月から10月まで、敷地内の畑にて、じゃがいも、ミニトマト、枝豆等の野菜の栽培を行った。種や苗から作物を育て、収穫時期には活動の集大成として収穫祭を企画した。利用者と職員が皆で調理して味わい、栽培の楽しさや収穫の喜びを得られる機会となった。</p>	<p>作業活動やその他の活動を実施することで、利用者の生活の幅が広がり、安定した生活リズムの構築に努めることができた。</p> <p>また、各活動を通して利用者と職員の信頼関係構築を図ることができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・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。</p> <p>・就労継続支援B型事業において、積極的に施設外就労支援を行うことにより、利用者の更なる就労意欲、作業技術の向上を図っている点も評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
	<p>▽ 就労継続支援B型事業(定員20名)</p> <p>▼ 生産活動の機会を通して、就労にかかわる知識及び技術の向上を図れるように、利用者個々人の適正に合わせ配慮し以下の生産活動の機会を提供した。</p> <p>なお、工賃の支給については下記の生産活動における作業収入から必要経費を差し引いた額を工賃として利用者へ還元した。</p> <p>(1) 作業内容</p> <p>パンフレットの封入作業、箱の組み立て作業、ゼリーの検品作業等の受託作業、施設内の清掃作業、フリー作業(空き缶つぶし等)、広報誌配布</p> <p>(2) 施設外就労</p> <p>他施設の清掃作業(もなみ学園)、箱の組み立て作業(共和紙業)、園庭管理</p> <p>▼ 訓練</p> <p>就労に必要な知識及び能力向上のために必要な訓練を行い、その他の便宜を適切かつ効果的に行なった。</p>	<p>作業活動の充実を図るため、受託作業では新規取引先・作業の受託に取り組んだ。作業活動においては利用者個々人の意志や適性に応じて調整し参加していただいた。</p> <p>パンフレットの封入、箱の組み立て作業、ゼリーの検品等様々な仕事を受注して作業確保と工賃の向上に努め、微増であるが昨年の平均工賃をこえることができた。</p>					

<p>▼ 実習及び就職活動</p> <p>利用者の状況に応じ、公共安定職業所、障がい者就労・生活支援センター等の関係機関と連携して職場実習の実施や求職活動支援を実施した。積極的に施設外就労支援を行うことで、更なる就労意欲、作業技術の向上を図った。</p>	<p>工芸作業では新製品の開発、販路方法や販売委託製品の見直しを行い売上げの向上に努めた。</p>
<p>▽ 生活介護事業・就労継続支援B型共通事業</p> <p>▼ 個別支援計画の作成</p> <p>サービス等利用計画に沿い、エンパワーメントの視点にたった個別支援計画の作成を行った。また、利用者や家族の希望や意向を踏まえ、生活状況等を事前に把握することを徹底した。作成した支援計画は本人の同意を得た上で、計画の内容に沿ったサービスの提供に努めた。</p> <p>▼ 健康活動等日中活動</p> <p>(1) 健康に関する活動</p> <p>健康維持・増進やダイエットを目的として、借用した市内の体育館や近隣の運動公園での軽運動活動のほか、講師を招いて利用者のサークル活動としてのフラダンス活動を実施した。利用者が無理なく、楽しく取り組めるように実施する内容に留意した。</p> <p>(2) レクリエーション活動</p> <p>夏場のかき氷会や節分の豆まき、門付け、DVD上映会、作業納め、カラオケ外出等いろいろな企画をして利用者親睦会と連携して楽しんで参加できるように配慮した。</p> <p>(3) 利用者親睦会活動</p> <p>利用者の自治会活動が適切かつ円滑に運営出来るように支援した。親睦会行事の夏まつりや日帰り旅行、新年会等の行事運営についても支援を行った。</p> <p>(4) 社会参加活動</p> <p>6月から10月までの期間は利用者の希望に合わせた外出活動として、札幌市近郊の博物館、工場、各種イベント見学等への外出を実施した。</p> <p>また年に1回、日帰り旅行を企画し、利用者間の交流の機会としても実施した。</p> <p>社会参加への機会を持つことで地域資源や地域の方々との関わりを通して、社会的ルールやマナー等の理解を深める機会とした。</p> <p>▼ 相談及び援助</p> <p>利用者の心身の状況や利用者及びその家族のニーズを把握して、充足されるように適切な相談、助言、援助等を行った。</p> <p>▼ 健康管理</p> <p>健康診断を年に1回、嘱託医による健診を年に2回実施し、その他の必要な管理、記録を行った。</p> <p>▼ 送 迎</p>	<p>利用者の障がい状況や家庭状況、要望等を的確にとらえるために個別面談を行った。的確なアセスメントに努め、利用者の持つストレングスを活かせるような個別支援計画が作成できた。</p> <p>夏まつりや新年会の行事の際に、フラダンスを披露して活動の発表の機会とした。</p> <p>作業状況をみながら、季節や年中行事等に合わせた企画を行い、利用者も楽しんでた。外出活動は特に利用者から好評を得ており、昨年より実施回数を増やした。今後も利用者の希望に添って活動の提供を行っていく。</p>

	<p>自力で通所できない利用者や家族での送迎が難しい利用者については、利用者や家族と相談の上実施した。 なお、平成28年度は送迎3便体制で行った。</p> <p>▽ 障がい福祉に関する情報収集及び提供業務</p> <p>北海道知的障がい福祉協会、札幌市知的障がい福祉協会の会員として、研修会等に参加して情報収集に努めた。札幌市東区自立支援ネットワークにも積極的に参加して、近隣地域の他事業所と連携して情報共有を図った。</p> <p>広報誌のあかしあ便り(年3回発行)、家族説明会やホームページ等を利用し、ご家族等への情報提供に努めた。</p> <p>▽ あかしあ学園に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>月に1回、地域ボランティア団体によるサロンを開催した。また、平成28年度中は1回のみであったが、食堂を開放し近隣大学サークルによる音楽会を開催した。 夏まつりは近隣事業所や町内会にも呼びかけ、地域ボランティアや学生ボランティアの協力を得ながら開催した。工芸作業では4名、あかしあ喫茶(親睦会行事)では6名の方を登録制のボランティアとして受け入れを行い、喫茶については近隣の事業所にも案内を行った。</p> <p>▽ あかしあ学園利用者に関する相談業務</p> <p>あかしあ学園に相談窓口を設けており、施設利用や障がい福祉サービスに関する相談に応じた。 また、内容に応じて行政機関や他事業所とも連携し、相談者のニーズに応えた。</p>	<p>今後も積極的に知的障がい福祉協会や東区自立支援ネットワーク等の研修に参加して情報収集に努めていく。</p> <p>音楽サークルは1回のみ受け入れだったが、ふれあいいきいきサロンやあかしあ喫茶は、近隣住民や事業所からの参加もあって、利用者からも好評を得ていた。</p> <p>今後も取り組みを継続して、適切な対応に努める。</p>																																																				
<p>(5) 施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="395 1149 975 1615"> <thead> <tr> <th colspan="2">札幌市あかしあ学園</th> <th>H27実績</th> <th>H28計画</th> <th>H28実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">生活介護事業</td> <td>延べ人数</td> <td>7090名</td> <td>7085名</td> <td>6960名</td> </tr> <tr> <td>開所日数</td> <td>243日</td> <td>243日</td> <td>243日</td> </tr> <tr> <td>人数/日</td> <td>29.1名</td> <td>29名</td> <td>28.6名</td> </tr> <tr> <td>新規利用</td> <td>0名</td> <td>1名</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>退所者数</td> <td>0名</td> <td>0名</td> <td>0名</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">就労継続支援B型事業</td> <td>延べ人数</td> <td>5519名</td> <td>5515名</td> <td>4926名</td> </tr> <tr> <td>開所日数</td> <td>243日</td> <td>243日</td> <td>243日</td> </tr> <tr> <td>人数/日</td> <td>22.6名</td> <td>22.7名</td> <td>20.2名</td> </tr> <tr> <td>新規利用</td> <td>1名</td> <td>1名</td> <td>1名</td> </tr> <tr> <td>退所者数</td> <td>2名</td> <td>0名</td> <td>0名</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>高等支援学校からの現場実習や見学、相談事業所からの紹介による見学等を積極的に受け入れた。</p>	札幌市あかしあ学園		H27実績	H28計画	H28実績	生活介護事業	延べ人数	7090名	7085名	6960名	開所日数	243日	243日	243日	人数/日	29.1名	29名	28.6名	新規利用	0名	1名	1名	退所者数	0名	0名	0名	就労継続支援B型事業	延べ人数	5519名	5515名	4926名	開所日数	243日	243日	243日	人数/日	22.6名	22.7名	20.2名	新規利用	1名	1名	1名	退所者数	2名	0名	0名	<p>平成28年度は4月に就労継続支援B型事業契約者23名、生活介護事業契約者35名でのスタートとなった。 就労継続支援B型事業(定員20名)は1日当たりの平均稼働率は81.6%、生活介護事業(定員30名)でも1日当たりの平均利用率は87.7%、全体では84%の稼働率となった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・高い利用率を維持している点は、評価できる。</p>	A	B	C	D
札幌市あかしあ学園		H27実績	H28計画	H28実績																																																		
生活介護事業	延べ人数	7090名	7085名	6960名																																																		
	開所日数	243日	243日	243日																																																		
	人数/日	29.1名	29名	28.6名																																																		
	新規利用	0名	1名	1名																																																		
	退所者数	0名	0名	0名																																																		
就労継続支援B型事業	延べ人数	5519名	5515名	4926名																																																		
	開所日数	243日	243日	243日																																																		
	人数/日	22.6名	22.7名	20.2名																																																		
	新規利用	1名	1名	1名																																																		
	退所者数	2名	0名	0名																																																		
A	B	C	D																																																			
<p>(6) 付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ 北海道社会福祉事業団のホームページ (http://www.dofukuji.or.jp/)に札幌市あかしあ学園ホームページを作成しており、事業説明やサービス内容・行事の様子等の情報を掲載した。</p> <p>▼ 施設の広報誌「あかしあだより」 年3回(7月・1月・3月)発行した。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p>	<p>家族や見学希望者等からホームページを見ての感想が聞かれた。 個人情報掲載確認を行っており、広報誌に対するクレーム等は見られなかった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・各種広報媒体を使った積極的な広報活動は評価できる。</p>	A	B	C	D																																															
A	B	C	D																																																			

		(前回から継続指定のため、引継業務なし)		
2 自主事業その他				
▽ 自主事業		当事業所の自主事業ではないが、当法人にて東区北22条東6丁目においてさっぽろ地域生活支援センター(生活介護・就労継続B型、居宅介護、共同生活援助、地域相談支援)を運営している。あかし学園の利用者も自立した生活を送るため、さっぽろ地域生活支援センターが運営するグループホーム4箇所から11名の方が通っていた。	今後も継続した取り組みを継続していく。	A B C D
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等		・札幌市内、近郊の紙器加工業者等(9箇所)と契約し紙器加工、ゼリーの検品納品、チラシ折り、パンフレットの封入、タオルの封入等の受託を行った。 ・施設外就労として清掃作業、紙器加工作業、園庭管理を受託しており3ヶ所で日々計10名~12名の利用者が作業を行った。	今後も契約業者の開拓を行い、取引先、受注作業の獲得を図る。	
3 利用者の満足度				
▽ 利用者アンケートの結果				A B C D
実施方法	実施期間 平成28年12月26日~平成29年1月10日 (1)対象者及び数 利用者又は家族58名 (2)調査の方法 調査票を各家庭に配布し、記入後学園へ提出した。 (3)回収状況 回答者51名(回収率87.9%)	回答者は51名、回収率は87.9%であった。		・要求水準を10%以上超える満足度であり、非常に高く評価できる。
結果概要	3 各質問項目の意見欄結果 (1)当施設の総合満足度に関するアンケート 質問1「ご家族に利用者の方の情報は細やかに正確に伝わっていますか。」 「満足、やや満足」を合わせると、92.1%の満足度となる。 意見欄では「連絡帳で日々の学園の様子はよくわかります。」「連絡帳で子供の様子を細かく書いてくれるので助かります。」という意見があった反面、「職員の顔と名前が分かるようにお知らせがあると良い。」という意見も見られた。あらためて日々の情報発信の大切さ、必要性を考えさせられた。 質問2「利用者の方が安心して通所、利用できるように安全面に十分に配慮していると思いますか。」 「満足、やや満足」を合わせると、96.1%の満足度となる。 平成28年度「あかし学園の防犯対策」を検証、再考を行った。地域社会に開かれた施設運営の観点から見ると反する点もあるが、施錠の徹底、出・退勤時は玄関での見守りを徹底した。 意見欄にも「外部からの防犯対策はどのようになっているのか」「緊急時は電話以外にもメールを活用して欲しい」との意見があり、ご家族にとっても施設の防犯対策、緊急時の対応は特に気にかかる事柄と捉え、より利用者の安全に配慮しなくてはならないと考える。 質問3「個別支援計画の作成やモニタリングは利用者の方の要望や状況に応じて適切に行われていると思いますか。」	今回も「総合満足度」と「職員の接遇についての満足度」の項目に分けて、それぞれ5項目、合わせて10項目の調査を実施した。 「満足、やや満足」を合わせた総合的な満足度(設問5)では100%とこれ以上ない評価をいただき、接遇の総合的な満足度も98%という高評価をいただいた。 昨年との質問項目の差異はあるが、総体的に見ても、昨年度より同等か、もしくは前回より高い評価をいただいた。 全設問で「満足、やや満足」を合わせた満足度が90%以上という高い評価をいただいた。 指定管理を受けて8年間、利用者及び家族と信頼関係の構築ができるように取り組んできたこ		

「満足、やや満足」を合わせると、96.1%の満足度となる。

個別支援計画の説明については毎年行っている個別面談やモニタリングの内容が利用者や家族の要望に沿って行われていたと評価されたものとする。

意見欄には「利用者の行動特性も年齢を重ねることで変化して、その対応が難しくなっていると思う。」という意見も見られ、今後もより細かいアセスメントを行い、利用者それぞれのニーズ、ストレングスに立った支援計画の作成を行っていかねばならないと考える。

質問4「学園を利用することで、日頃の励みや充実に繋がっていると感じますか。」

「満足、やや満足」を合わせると、96.1%の満足度となる。

意見欄には「毎日、学園に通うことで生活のめりはりができていると思う。」「毎日、喜んで楽しく通っているので、親としても安心です。」という意見が寄せられており、日頃の支援が利用者の生活の励みや充実に繋がっていたことは支援者側としての励みとなった。今後も利用者の日々の状況把握に努め、それぞれのニーズを見極め、生活の励みとなるような支援を行っていききたい。

質問5「あかしあ学園の総合的な満足度はいかがですか。」

「満足、やや満足」を合わせると、100%というこれ以上ない高い評価をいただいた。

意見欄には「楽しく満足して通園している様子を見て、親子で満足しています。」「本人が休まないで、楽しく作業を行っていることに感謝しています。日頃のご支援ありがとうございます」と質問4と同様に支援者側の励みとなる意見をいただいた。指定管理を受けて運営させていただいた7年間の支援の積み重ねが評価されたと感じる。これに驕ることなく、利用者のエンパワメントの視点に立ち、より良い支援が提供できるように日々、研鑽に努めていきたいと思う。

(2) 職員の接遇についての満足度に関するアンケート

質問6「職員は利用者の方適切な態度や言葉遣いで接していますか。」

「満足、やや満足」を合わせると、96.1%の満足度となる。

「連絡帳の言葉遣いも利用者を尊重していると感じ、感謝しています。」との意見もあるが、この設問は職員の接遇の基本中の基本であり、この評価に満足することなく、今後も適切な態度や言葉遣いで利用者支援を行っていくと考える。

質問7「職員は利用者の方の気持ちの理解に努め、個々の状況に合わせて対応していると思いますか。」

「満足、やや満足」を合わせると、94.1%の満足度となる。

意見欄には「会話のできない方の気持ちを察することは難しいと思う。何も言わないことでこれで良いと思われることが多いと思う。」「年を重ねることで自己主張が激しくなっており、対応が難しくなっていると思う。」という意見が聞かれ、その時々状況や利用者それぞれの障がい特性に合わせた対応が求められていると考える。

とが安心感や信頼感を得て、この結果に繋がったと考える。一方、意見欄では貴重な指摘や要望もたくさんいただいております。真摯に耳を傾け、今後の運営に努めていきたい。

	<p>質問8「職員は利用者の方に対して公平に接していると感じますか。」</p> <p>「満足、やや満足」を合わせると、94.1%の満足度となる。</p> <p>意見欄には「職員と接する機会が少ない家族は、実情が見えないため答えづらい質問だと思う。」という意見があり、日々の支援の更なる透明化が必要であると感じた。</p> <p>質問9「職員は利用者の方のプライバシーに配慮して、知り得た情報をもらさないように努めていると思いませんか。」</p> <p>「満足、やや満足」を合わせると、100%の満足度となる。</p> <p>日頃より利用者一人ひとりのプライバシーに配慮しながら、その情報を適切に管理できたことを評価されたと考える。今後も個人情報の適切な管理に努め、個々のプライバシーに配慮していきたいと考える。</p> <p>質問10「接遇に関する総合的な満足度はいかがですか。」</p> <p>「満足、やや満足」を合わせると、98%の満足度となる。</p> <p>高い評価をいただいたが質問8にもあった通り、実際の支援現場の状況が家族によっては見えづらいという意見もあった。より支援の透明化を図り、利用者、家族との強固な信頼関係の構築に努めていきたい。</p>	
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>(意見・要望)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外出活動等を楽しみしています。外出時の食事の注文や買い物の際の細かい目配りをお願いします。 ・子どもが毎日楽しく通っているのを見てると安心します。 ・これからの心配事は親の高齢化です。どうしたら安心して暮らしていけるのかが悩みます。 ・特に冬期間、天気が急変して悪天候になった時や道路事情に応じて帰宅時間に配慮して欲しい。 ・職員と接する機会はあまりないため、家族説明会の他にも担当職員と懇談する機会を作って欲しい。 ・新しい職員の顔が分からず、戸惑う時があります。 ・本人の励みとなるので、工賃が少しでも上がって欲しい。 <p>(対応)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外出機会を増やし、利用者の希望に沿って、少し遠方の外出先等新たな内容や外出先を取り入れた。 ・利用者、家族が抱えている問題が解決出来るように随時相談に応じた。グループホームのショートステイやサービス等利用計画の相談が多く見られ、その都度当法人のさっぽろ地域生活支援センターと連携が運営する相談事業所を中心に連携を取りながら対応した。 ・特に冬期は天候に合わせて、家庭に連絡の上、退勤時間を早める調整をした。 ・家族説明会の他に懇談の機会については、今後家族の意見を聞きながら検討する。家族が来園時は積極的に利用者の状況等を伝えていく。 ・工賃については、新たな取引先の開発、既存の受託作業の見直し、工芸製品の売上げ増を図り、僅かであるが昨年度より全体の平均工賃が上がった。 	<p>自由回答欄では、家族や利用者本人の高齢化からの、今後の生活の心配の声が聞こえた。この話題は家族面談の時にも多くの質問や意見として出ていた。今後の利用者の大きな課題にもなっていくものと考え、グループホームの利用も視野に入れながら、さっぽろ地域生活支援センターと連携し対応していく。</p>

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支							
(千円)							
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)				
収入	84,233	89,173	4,940				・利用者増の取り組みと適正な支出により、収支が安定している点は評価できる。
指定管理業務収入	79,116	82,933	3,817				
指定管理費	0	0	0				
給付費	79,032	82,833	3,801				
利用料金	0	0	0				
その他	84	100	16				
生産活動・就労 生産事業収入	5,117	6,240	1,123				
自主事業収入	0	0	0				
支出	79,034	76,808	▲ 2,226				
指定管理業務支出	73,917	70,568	▲ 3,349				
生産活動・就労 生産事業支出	5,117	6,240	1,123				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	5,199	12,365	7,166				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	5,199	12,365	7,166				
▽ 説明							
<p>就労継続支援B型利用者が2名減ることを踏まえて、平成28年度当初予算を積算した。平成28年度後期から全体の利用率が向上したことや、生活介護利用者の支援区分が上がったことなどから、当初に比べ増収となった。</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
<p>当法人は道内に入所施設(児童・成人)4箇所、地域生活支援センター5箇所、通所施設6箇所(あかしあ学園含む)他共同生活支援事業、居宅介護事業、相談支援事業等、多くの事業所を持ち、安定した運営を維持していた。</p>		・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		適 不適
<p>各条例、規定に則り全て適切に対応した。</p>		・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28年度は指定管理第2期目の3年目においても、透明性の高い管理、運営に努め、昨年度からの重点取り組み事項を優先して運営に当たった。</p>	<p>平成29年度、札幌市あかしあ学園は指定管理2期目の最終年度4年目を迎える。更なる3期目の指定管理者に選ばれるよう、あらためて札幌市障がい者保健福祉の計画目標を念頭に、あかしあ学園の設置目的である「社会生活・職場生活などそれぞれの生活の場で社会的に自立できるように援助すること」の実現に向け利用者の日常生活と社会生活能力、働く意欲と技能、自立能力の育成と向上に努める。</p>

- ▼ 利用者の虐待防止と権利擁護の遵守に努め、障害者虐待防止法、障害者差別解消法、権利擁護について内部研修を実施、外部研修にも積極的に参加して職員の意識向上に努めた。法人の職員倫理綱領を定例で行い、平等利用確保の取り組みチェック(ア. 利用者呼び捨てにしない、イ. 適切な態度や言葉遣いで利用者とは接しているか、ウ. 体罰行為は行われていないか)を毎夕の引き継ぎで行った。
また、「虐待防止チェックリスト」「業務振り返りチェックシート」で職員の日頃の支援について、管理者が確認、助言等を行って適切な支援の構築に努めた。
- ▼ 個別面談等でアセスメントを行い、障がい状況やニーズを把握して、利用者個々のストレングスを大切に支援計画を作成、それに基づき一人ひとりの計画、目標に合わせて自己実現が達成できるように努めた。作業以外の健康活動や創作活動、外出活動等の日中活動の充実を図った。
また、ボランティアを積極的に受け入れ利用者、家族、地域住民との信頼関係の構築に努めた。
- ▼ 利用者の安定した作業の確保と工賃向上については、工賃向上計画に沿って種々の取り組みを行った。撤退した取引業者があったが、既存の取引業者と交渉して新たな作業を請け負うことができた。その結果、全体の受託作業収入は昨年と比較して増えた。
- ▼ 自主事業においても、工芸製品全体の売上げを分析しての販売製品の価格の見直しや新製品の開発を行って、昨年度より売上は増えた。
全体の作業効率を上げながら、きれいで迅速な作業内容になるように努めた。正確な製品管理維持に心がけ、受託業者から信頼の向上を図った。
- ▼ 当法人が運営するさっぽろ地域生活支援センターと連携を図ることで、同センターが運営するグループホームからあかし学園を利用する利用者の生活状況の把握に努め、昼夜一環しての支援に努めた。
また、その他の利用者や家族のサービス等利用計画の作成やグループホームの体験利用等のニーズにも対応した。
- ▼ 職員研修体制の充実については、年間研修計画を作成し、定例研修、法人内の階層別研修に参加したほか、札幌市、知的障がい福祉協会、社会福祉協議会等が開催する外部研修に積極的に参加した。さらに個別の研修計画を立て実施することにより、職員個々のスキルの向上を図った。
指定管理通算7年目となり、札幌市からの支援をいただく中で学園全体が一丸となり、より適切な運営に心がけ、利用者、家族、地域住民等に質の高いサービスの提供ができるように努めた。
満足度調査の結果では接遇面についての満足度が昨年の98.1%から98%とほぼ変わらない高評価をいただき、総合満足度については100%というこれ以上にならない評価をいただいた。
これは指定管理を受けてからのこの7年間の利用者、家族との信頼関係の積み重ねを評価していただいた結果ととらえており、支援する側の大きな励みとなった。
今後も利用者、家族、地域住民の方たちの期待に答えられるよう、努力を続け良質なサービスの提供に努めていきたい。
- ▼ 利用者の虐待防止と権利擁護の遵守に際し、障害者虐待防止法、障害者差別解消法、権利擁護に関する研修を定期的に行う。法人の職員倫理綱領や平等利用確保の取り組みチェックの確認、読み合わせを定例で行って、利用者の権利擁護に努める。
- ▼ 利用者のニーズやストレングスに沿った個別支援計画を作成し、エンパワメントの視点にたったサービスの提供に努める。
- ▼ 利用者の作業の確保と工賃向上のため、新たな作業の受託、自主事業の売上げ向上に努める。就労継続支援B型事業においては受託作業の収入向上を図り、平均工賃アップを目指す。
全体の作業効率を上げながら、きれいで迅速な作業内容になるように努める。正確な製品管理維持に心がけ、受託業者から信頼の向上を図る。
- ▼ 作業以外の活動として生活介護事業利用者には農園活動や創作活動を提供して、共通の軽運動活動や外出活動を提供して内容を検討し、より利用者が楽しめる内容になるよう努める。
- ▼ あかし学園利用者のうち、当法人運営のさっぽろ地域生活支援センターが提供する他の福祉サービス(グループホーム体験利用、計画相談、居宅介護等)の利用希望があれば連携してつなげていく。
- ▼ 職員の専門性や資質向上に向けて、事業所内での定例の研修会を実施する。法人内での階層別研修、札幌市や知的障がい福祉協会、社会福祉協議会等が開催する外部研修にも積極的に参加し、個々の研鑽に努めるとともに、施設全体としてのスキルアップを図る。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
安定した利用者数を維持しており、地域との連携や人材育成などの適正な事業を実施している。また、利用者アンケートの結果も高い水準を維持しており評価できる。	市民の自主活動及び交流の支援業務について、前年度に比べて回数が減ってしまった近隣大学サークルによる音楽会の回数増など、更なる取り組みを進めてもらいたい。