

## 指定管理者評価シート

事業名	第二かしわ学園管理業務	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	札幌市第二かしわ学園	所在地	札幌市豊平区平岸4条18丁目1-37
開設時期	昭和42年1月(平成26年4月に現在地に移転)	延床面積	742.56㎡
目的	主に知的障がい者に対し、作業・日常生活・文化レクリエーション活動を行うことにより、日々の生活の充実とともに、社会自立できるよう援助する。		
事業概要	生活介護事業		
主要施設	活動室5室、食堂、ホール、職員室、更衣室、シャワー室、相談室、厨房、便所等		
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	統括管理業務、施設・設備等の維持及び管理に関する業務、施設における事業計画及び実施に関する業務		
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>札幌市障がい者保健福祉計画と第二かしわ学園の設置目的をもとに、当法人が長年培ってきた支援ノウハウをいかし管理運営に係る基本方針を策定した。</li> <li>札幌市障がい者保健福祉計画に掲げられている「地域で自立した生活を送ることができる共生社会の実現」に向け、学園の設置目的である「作業・日常生活・文化レクリエーション活動等を行うことにより、日々の生活の充実とともに、社会自立を促すこと」を目指した。</li> <li>利用者が地域で自立した生活を送ることができるよう、個別支援計画をもとに利用者個々のニーズや特性に応じた支援サービスを展開した。</li> </ul> <p>ア 安定した作業の確保 イ 潤いのある日中活動の実現 ウ 利用者の重度化への対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が学園の活動を通して、より充実した日々の生活を送り、地域での生活が継続され社会自立に繋がるよう事業活動に努めた。</li> <li>個別支援計画をもとに、作業、体育、レク活動や外での活動を積極的に取り入れることで、様々な体験を通して日々の生活の充実を図った。</li> <li>支援サービスの充実、運営体制を確立するため、生活支援員を20名から22名に増員した。</li> </ul>	A	B	C	D
<ul style="list-style-type: none"> <li>基本方針に則り、適正に管理運営がなされている。</li> <li>利用者、家族との懇談会を年5回実施することにより、利用者の個々のニーズの的確な把握に努めている点は評価できる。</li> <li>利用者処遇向上のため、配置基準を上回っている生活支援員について更なる増員を図った点は特に高く評価できる。</li> </ul>						

<p>・利用者や家族、地域住民の声を受けとめ、寄せられた声を適切に反映し、期待に応えられるよう公共施設としての設置目的にそった透明性の高い管理運営に努めた。</p>	<p>・利用者(個別)、家族と十分な話し合い、個々のニーズが確認出来るよう、懇談会を合わせて年5回実施している。また、地域住民や家族代表が委員を務める運営協議会を開催し、運営状況を説明し意見交換をするなど、透明性の高い運営に努めた。</p>
<p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>・第二かしわ学園のサービスの利用を希望する方々が、公平公正に支援が受けられるよう、利用者の基本的人権を尊重するとともに、2014年に批准した「障がい者の権利宣言」等に基づく諸権利に留意するよう職員に周知徹底した。</p> <p>・法人の職員倫理綱領、第二かしわ学園における権利尊重の指針(利用者の権利尊重と職員の行動規範)、第二かしわ学園法令遵守マニュアルなどや、虐待防止責任者を配置し、公平公正な管理運営を行った。</p>	<p>・第二かしわ学園権利尊重の指針、法令遵守マニュアルを徹底した。定例の職員会議では法人の職員倫理綱領の読み合わせを行うなど、公平公正な支援と学園の平等利用を図ることができた。</p>
<p>・入退所委員会を設置し、入退所にかかわる相談内容の報告や入退所の決定を行い平等利用に努めた。</p>	<p>・入退所委員会を開き、今年度新たに3名の方が利用された。</p>
<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>・建物設備は省エネ及び環境に配慮されているが、さらに節電、節約に努めた。また、ゴミの分別を的確に行い、リサイクルにも努めた。</p> <p>・札幌市環境マネジメントシステムに基づき、各種資料を提出した。</p>	<p>・消灯やエアコンの操作をこまめに行い省エネに努め、ゴミをリサイクルとして出すことにより、一般ゴミの減量に努めた。</p> <p>・札幌市環境マネジメントシステムに基づき、適切な管理運営ができた。</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>・法人本部と連携し、指揮命令系統の明確な組織体制のもと、管理運営に必要な体制を整備し、支援の充実を図った。</p>	<p>・明確な組織体制による効率的、効果的な運営管理のもと、より充実した利用者支援に努めた。</p>
<p>・研修計画を作成し、職員研修を実施した。</p>	<p>・法人研修(虐待防止、階層別研修など)、施設内研修、施設外研修を積極的に取り入れた年間研修計画を作成し、支援サービスの向上と改善に努めた。</p>

・法人の人事考課制度を実施した。

・人事考課制度を実施して4年目となった。職員の育成とそれぞれの階層において意識の向上を図り、人材育成に努めることができた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

・利用者支援の質の向上及び事故防止のため、各職員が把握した利用者情報や家族とのやりとりを日々の打ち合わせ等で全体確認し、共通の認識をもって支援が行われるよう努めた。

・毎日の朝・夕の打ち合わせで情報を共有し、日々の業務のなかで気がついた事柄、ヒヤリハットを全職員で検討し、事故防止に努め、改善を図ることを常態化した。

・職員会議等で業務の点検と確認を行い、より効果的に利用者支援ができるよう必要に応じて改善し、マニュアル化した。

・職員が利用者に関する情報を共有し、共通認識のもとで支援することで一貫した支援に繋がった。

・利用者個々のニーズや障がい特性に応じた支援サービスを適切に提供するため、個別支援計画を作成し、支援サービスの質の向上のためケース検討会議、班会議を行った。

▽ 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)

・管理運営業務を円滑に行うため次の業務について第三者に委託した。

・専門業者に委託することにより、効率的で的確な管理運営を行うことができた。

ア 機械警備業務

毎月報告書の提出により警備状況を確認した。

イ 給食提供業務

管理栄養士を配置し、適正な給食提供に努めた。

ウ GHP保守点検業務

定期(年1回)点検報告書により設備状況を確認した。また、フィルター清掃は年2回行った。

エ 除雪業務

毎回の報告書の提出により、除雪状況を確認した。

▽ 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
6月6日	1. 平成28年度運営状況について 2. 平成29年度年間計画について 3. 平成28年度利用者満足度のアンケート調査結果について
<協議会メンバー> 札幌市保健福祉局保健福祉部障がい福祉課運営指導係長、札幌市豊平区社会福祉協議会事務局長、札幌市豊平区南平岸地区民生委員児童委員協議会長、北海道札幌伏見支援学校もなみ学園分校教頭、家族代表5名、第二かしわ学園長及び副学園長	

・運営協議会を設置し、運営等に対する意見等を学園運営に反映することで、より良い学園運営ができた。

・関係機関へ学園だより(年2回)を送付し、学園の運営状況などをお知らせした。

・学園だよりを広く関係機関に送付し、学園運営の理解を図った。

	<p>・札幌市自立支援協議会豊平地域部会運営委員会に参加し、定例会等にも参加することにより情報交換を行った。</p> <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、法人監査(経理)と、会計監査人による監査を受けた。</p> <p>・現金等の取扱は法人の経理規程及び第二かしわ学園現金取扱要領により行った。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>・要望への対応としては、毎日の連絡帳や家族との全体懇談会及び班別懇談会、個別懇談会などでいつでも相談できる体制を整備した。</p> <p>・苦情の対応は、第二かしわ学園苦情解決取扱要綱により行った。</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>・利用者満足度調査の回答率は89%であり、仕様書の要求水準の80%以上の回答率を達成した。</p> <p>・総合満足度は100%と仕様書の要求水準である80%を大きく上回る高い評価をいただいた。</p> <p>・札幌市の財務・業務検査で、改善や指摘事項はなく、適正に執行されていると認められた。</p> <p>・札幌市への報告として、毎月第二かしわ学園利用状況報告を提出した。</p>	<p>・札幌市自立支援協議会豊平地域部会では、様々な事業者と情報交換ができ、連携強化に繋がった。また、定例会などの研修にも参加した。</p> <p>・法人監査、事務指導及び会計監査人の監査により、適正に資金・現金の管理を行った。</p> <p>・利用者個々に担当があり、いつでも連絡帳等で要望などを相談できる体制を維持した。また、利用者満足度では相談などの職員対応の満足度は100%という高い評価をいただいた。</p> <p>・平成29年度は、受付をした苦情はなかった。</p> <p>・今後も利用者満足度調査を継続して行い、学園運営の参考にする。さらに利用者及び家族に喜ばれるサービスの提供に努めていく。</p> <p>・今後も各規定に定めるとおりの適切な運営に努めていく。</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>・時間外・休日労働に関する協定書、給与からの法定外控除に関する協定書、就業規則、給与規程など必要な労働関係法令を整備した。</p> <p>・法人で正規職員を雇用する際、現在の非正規職員から希望を募り、採用試験を実施した。その結果、非正規職員3名を正規職員に転換した。また、年度途中で登用採用試験を実施し、正規職員に3名転換している。</p>	<p>・法人本部と連携し、適切に対応できた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <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>・正規職員への転換を積極的に進めた点は特に高く評価できる。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<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>・正規職員への転換を積極的に進めた点は特に高く評価できる。</p>			
A	B	C	D								
<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>・正規職員への転換を積極的に進めた点は特に高く評価できる。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の障がい特性を理解し、常に安全確保に努めた。</li> <li>・行動障がい等がある利用者を対象として、本人、家族と相談をもとに作成した「安全を確保するための身体拘束」を要する利用者支援マニュアルにより、適切に対応し安全確保に努めた。</li> <li>・ハード面では特に施設に留意し、施設建物からの飛び出し等所在不明がおきないように努めた。</li> <li>・施設賠償保険は、仕様に適合したものに加入した。</li> <li>・家庭での不慮の事故を未然に防ぐため、学園独自の「安心気づきネット」を整備し、地域生活をサポートする体制を維持した。</li> <li>・無料携帯配信システムを利用し、緊急時の連絡体制を整備した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の障がい特性を理解し、行動障がい等がある利用者には、本人、家族と相談し個別支援計画に身体拘束を記載した。また、身体拘束は「安全を確保するための身体拘束」を要する利用者支援マニュアルに基づき、職員間で共通対応した。そのため、利用者の安全を確保することができた。</li> <li>・ヒヤリハットを全職員で共有することで、大きな事故は発生しなかった。</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">                     ・仕様書に基づき、適正に施設の維持管理がなされている。                 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	・仕様書に基づき、適正に施設の維持管理がなされている。											
	A	B		C	D														
・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>▽ 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃については、「第二かしわ学園施設清掃計画」を策定し、年2回のワックスがけや大掃除等を計画的に実施した。</li> <li>・夜間等の警備は、警備業者に機械警備を委託した。</li> <li>・消防設備等の保守点検は、専門業者に委託し適切に管理した。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消防計画、防災計画を整備し、毎月自主訓練を行った。その中で避難訓練、通報訓練、消火訓練、地震時の訓練などを行った。</li> </ul>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃については、「第二かしわ学園施設清掃計画」を策定し、年2回のワックスがけや大掃除等を計画的に実施した。</li> <li>・夜間等の警備は、警備業者に機械警備を委託した。</li> <li>・消防設備等の保守点検は、専門業者に委託し適切に管理した。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消防計画、防災計画を整備し、毎月自主訓練を行った。その中で避難訓練、通報訓練、消火訓練、地震時の訓練などを行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書に基づき、施設・設備等の維持管理を適切に行った。</li> <li>・法令等に基づき、消防設備保守点検などを行った。</li> </ul> <p>毎月、訓練を繰り返すこと、有事の際に利用者・職員が速やかに避難できるよう備えた。</p>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">                     ・仕様書に基づき、施設・設備等の維持管理を適切に行った。                 </td> </tr> <tr> <td colspan="4">                     ・法令等に基づき、消防設備保守点検などを行った。                 </td> </tr> <tr> <td colspan="4">                     毎月、訓練を繰り返すこと、有事の際に利用者・職員が速やかに避難できるよう備えた。                 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	・仕様書に基づき、施設・設備等の維持管理を適切に行った。				・法令等に基づき、消防設備保守点検などを行った。				毎月、訓練を繰り返すこと、有事の際に利用者・職員が速やかに避難できるよう備えた。			
A	B	C	D																
・仕様書に基づき、施設・設備等の維持管理を適切に行った。																			
・法令等に基づき、消防設備保守点検などを行った。																			
毎月、訓練を繰り返すこと、有事の際に利用者・職員が速やかに避難できるよう備えた。																			
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・学園の設置目的である「作業・日常生活・文化レクリエーション活動などを通して日々の生活の充実とともに社会自立の促進」を図ることを目指し、事業計画を作成し実施した。</li> </ul> <p>▽ 支援体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域生活を支援する通所の生活介護事業所として、多様化している障がい状況を踏まえ、一人ひとりへの支援体制を強化し、個別支援機能の充実を図った。また、利用者の人権尊重と利用者本位のサービス提供に努めるとともに、利用者、家族、札幌市との連携を密にして円滑な事業及び施設運営に努めた。送迎サービスは希望者が多く、約8割の方が送迎車を利用した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者満足度調査では総合満足度100%を達成し、事業運営に大変高い評価をいただいた。</li> <li>・家族に対して年度当初に全体懇談会を開催し、事業計画や活動内容、年間計画などの説明を行い理解を得た上で、計画通り行うことができた。</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td colspan="4">                     ・利用者個々人の適正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。                 </td> </tr> <tr> <td colspan="4">                     ・利用者及び家族との信頼関係の構築に努め、利用者の登園率の向上を図った点は評価できる。                 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	・利用者個々人の適正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。				・利用者及び家族との信頼関係の構築に努め、利用者の登園率の向上を図った点は評価できる。							
A	B	C	D																
・利用者個々人の適正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。																			
・利用者及び家族との信頼関係の構築に努め、利用者の登園率の向上を図った点は評価できる。																			

	<p>▽ 日中活動の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生産的、創作的作業活動の機会の提供に加え、班活動、体育活動、レク活動、外出・外食活動等の日中活動の充実に努めた。また、日常生活を営む上で必要な食後の歯磨き、身辺処理、日々の健康管理、毎月の体重測定、検診車によるレントゲン検査を含めた健康診断、嘱託医による内科検診等利用者の健康管理に努めた。さらに、余暇時間を利用して玉入れやパズル等の趣味的な援助も行い、生活の張りや生きがいに通じるよう活動の充実を図ることができた。</li> </ul> <p>▽ 定員の充足</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者のニーズに即した事業活動の充実を図るとともに、利用者・家族との信頼関係の構築に努め、利用者の登園率の向上に努めた。また、養護学校卒業生の確保に向けて積極的に実習生の受け入れを図るとともに、学園利用の希望を持つ家族の問い合わせや相談支援事業者等の関係機関との情報交換を行い、新規利用者の確保に努めた。</li> </ul> <p>▽ 研修体制の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間研修計画に基づき、法人の階層別職員研修を含め、施設外研修会の参加と内部研修を積極的に行い、支援サービスの向上と改善に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コーンリングの付け替えの単価は前年度と同様だったが、アルミ缶の単価は10円上がり、回収量も前年度より300kg増え、作業収入は昨年より増えている。また、体育活動、レク活動、外出・外食活動は、利用者や家族の希望が高く、利用者満足度調査では100%の高い評価をいただいた。</li> <li>・新規利用者の確保と登園率の向上により、1日平均の利用者数は前年度の47.2人から48.9人に増えた。</li> <li>・施設外研修に15回22人、他施設体験研修2回4人、施設内研修9回158人の研修を行った。</li> </ul>																					
<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="363 1263 959 1435"> <thead> <tr> <th></th> <th>H28実績</th> <th>H29実績</th> <th>増減</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>開所日</td> <td>244日</td> <td>244日</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>延べ利用者数</td> <td>11,526人</td> <td>11,927人</td> <td>103.5%</td> </tr> <tr> <td>1日平均利用者数</td> <td>47.2人</td> <td>48.9人</td> <td>103.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認 0件、取消し 0件、減免 0件、還付 0件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・該当なし</li> </ul> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・養護学校等4校から、6人の実習生の受け入れを行い、利用促進に繋げた。</li> </ul>		H28実績	H29実績	増減	開所日	244日	244日	—	延べ利用者数	11,526人	11,927人	103.5%	1日平均利用者数	47.2人	48.9人	103.6%	<ul style="list-style-type: none"> <li>・養護学校等の実習生の受け入れを行った。</li> </ul>	<table border="1" data-bbox="1219 1218 1431 1263"> <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
	H28実績	H29実績	増減																				
開所日	244日	244日	—																				
延べ利用者数	11,526人	11,927人	103.5%																				
1日平均利用者数	47.2人	48.9人	103.6%																				
A	B	C	D																				
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・北海道社会福祉事業団のホームページを平成29年度7月にリニューアルを行い、札幌市第二かしわ学園のホームページも最新の状況を提供できるよう更新した。学園広報誌の学園だよりを年2回発行し、関係機関へ学園の運営状況について広くお知らせした。</li> <li>・第二かしわ学園のパンフレットを毎年作り替え、利用者や家族、関係機関へ配布した。</li> <li>・利用者、家族に学園通信を毎月発行し、タイムリーな情報をきめ細かにお知らせした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的に広報活動を行うことで、学園の運営状況等が関係機関や利用者や家族の理解につながった。</li> </ul>	<table border="1" data-bbox="1219 1722 1431 1767"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>・各種広報媒体を利用した活動は評価できる。</p>	A	B	C	D																
A	B	C	D																				

		▽ 引継ぎ業務 (指定管理期間のため該当しない)		
2 自主事業その他				
▽ 自主事業 (協定書により自主事業は行えない)			A	B
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等  ・市内業者、福祉施設から作業の受注を受けるほか、物品の購入等は市内業者に発注した。		・市内業者をできるだけ利用した。	C	D
3 利用者の満足度				
▽ 利用者アンケートの結果			A	B
実施方法	調査期間	平成29年11月10日～11月22日	・要求水準80%以上の回答率が求められているが、89%であった。  ・仕様書で80%以上の水準が求められている総合満足度は、前年度同様に100%と大変高い評価をいただいた。  ・9つの質問項目全において90%以上の評価をいただいた。その中で、個別支援計画の内容、活動の状況、相談、施設は清潔に保たれているか、事故防止、総合満足度の6項目で100%であり、全体的に高い評価を受けた。しかし、職員の接遇、乱暴な言動に不満が見られたため改善に努め、更なるサービスの向上を目指していく。  ・全利用者、家族を対象に行った2月の個別懇談会で、個別支援計画や学園に対する意向や要望を伺い、できるだけ個別の支援に反映できるよう努めた。	
	調査方法	各家庭にアンケート用紙を配布(原則無記名だが、回答者の判断で記名を依頼)		
	対象者	利用者・家族 57名(前年度55名)		
	回答者数	51名 回答率89%(前年度50名、回答率90%)		
結果概要	①個別支援計画の内容について 満足100%(前年度98%)、普通0%(前年度2%)、不満0%(前年度0%) 前年度より満足度が上がり、利用者、家族の意向が個別支援計画に反映できていると思われ、高く評価された。  ②作業活動、生活活動、体育活動などの状況について 満足100%(前年度100%)、普通0%(前年度0%)、不満0%(前年度0%) 前年度と同様ではあるが、高い評価をいただいた。  ③職員の接遇に関して 満足98%(前年度98%)、普通0%(前年度2%)、不満2%(前年度0%) 前年度と同様ではあるが、不満の回答があったため、不満の内容を精査し更に改善が図られるよう努めていく。  ④職員は乱暴な言動や体罰等することなく対応していると感じますか 満足98%(前年度100%)、普通0%(前年度0%)、不満2%(前年度0%) 前年度より満足度が幾分下がり、不満の回答があったため、不満の内容を精査し、職員皆で改善が図られるよう努めていく。  ⑤職員対応の公平について 満足98%(前年度94%)、普通2%(前年度4%)、不満0%(前年度0%)、無回答0%(前年度2%) 前年度より満足度が上がり、高い評価をいただいた。  ⑥相談などの職員対応について 満足100%(前年度100%)、普通0%(前年度0%)、不満0%(前年度0%)、無回答0%(前年度0%)  前年度と同様であり、利用者、家族との密な関係を心がけたことにより、職員の対応に関して高い評価をいただいた。			

	<p>⑦施設は清潔に保たれているか</p> <p>満足100%(前年度94%)、普通0%(前年度0%)、不満0%(前年度0%)、無回答0%(前年度3%)</p> <p>前年度より満足度は上がり高い評価をいただいた。</p> <p>⑧事故防止など、安全管理の取り組みや対応について</p> <p>満足100%(前年度96%)、普通0%(前年度2%)、不満0%(前年度0%)、無回答0%(前年度2%)</p> <p>前年度より満足度は上がり高い評価をいただいた。</p> <p>⑨当施設の総合的な満足度について</p> <p>満足100%(前年度100%)、普通0%(前年度0%)、不満0%(前年度0%)</p> <p>総合的な満足度は100%と前年度と同様、大変高い評価をいただいた。</p>		
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日、本当に楽しみに登園しているので、その姿を見ているだけで、ありがたいです。</li> <li>・安心して子どもあずけています。こちらの不手際があっても、快く対応していただき大変感謝しています。</li> <li>・いつも一生懸命利用者のために考えているように感じています。</li> </ul> <p>など満足との意見が多数寄せられた。</p> <p>・「支援員は本当に大変だと思います。4名で12名の利用者を見ることは並大抵のことではありません。感謝しております。利用者一人一人の行動に目を向けて怪我、トラブルが起こらないようにして頂きたいです。大丈夫だと思っています。利用者が皆、仲良く和気あいあいとした学園であって欲しいと願っています。難しい部分は多々あると思います。」支援員の気持ちに配慮されながらも、利用者の方にとって安全で楽しく過ごせる場所であって欲しいという強い思いが伝わり、この思いに応えられるよう職員一同努めていきたい。また、個人の要望については、個別に面談を行い意向を確認して共通理解を図った。</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	133,278	132,902	▲ 376	・純利益は計画より増となった。 ・支出は、光熱水費などの経費を節約することで大きく抑えることができた。  ・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。			
指定管理業務収入	132,918	132,489	▲ 429				
指定管理費	0	0	0				
給付費	128,318	128,075	▲ 243				
利用料金	3,408	3,311	▲ 97				
その他	1,192	1,103	▲ 89				
生産活動事業収入	360	413	53				
自主事業収入	0	0	0				
支出	116,836	116,089	▲ 747				
指定管理業務支出	116,476	115,676	▲ 800				
生産活動事業支出	360	413	53				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	16,442	16,813	371				
利益還元	0	0	0				
法人税等	0	0	0				
純利益	16,442	16,813	371				
▽ 説明							
・収入は、利用者の登園率は47.4人から48.9人になり、増収に繋がり、計画どおりの収入見込みであった。しかし、3月中旬頃、利用者・職員がインフルエンザに罹患し、一週間ほど登園率が下がり、学園を一日休園したため減収となっているが、純利益は計画より増となっている。							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ・当法人は一体的に福祉サービスを提供しており、財政状況は安定していた。		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 ・各条例の規定に則り、全て適切に対応した。また、入札にあたっては入札参加資格に暴力団の排除を明示し適切に対応した。		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>・第二かしわ学園の2期8年間の最終年度として指定管理の更新が受けられるよう、「作業・日常生活・文化レクリエーション活動を行うことにより、日々の生活の充実とともに、社会自立を促すこと」の設置目的の成果を上げるため、適正な管理運営に努めた。</p> <p>・利用者ができるだけ、地域生活を続けていくことを目標に、個別支援計画に基づく利用者のニーズ特性に応じたきめ細やかな支援を通して、一人一人にあった日中活動の提供を行い、日々の充実に繋げることができた。また、利用者状況、活動内容に応じて職員を増員し、職員の資質向上に向けて研修や教育を行うなど支援体制の充実に努めてきた。そのことにより、更に利用者・家族との信頼関係の構築ができ、利用者満足度の評価に繋がったと思われる。</p> <p>・利用者や家族、地域住民の思いを受け止めるため、家族の懇談会、利用者満足度調査及び運営協議会を実施し、札幌市の公共施設として期待に応えられるように、福祉サービスの充実と発展を目指した透明性の高い管理運営に努めた。</p>	<p>・第二かしわ学園の運営は3期目に入るが、今までの指定管理期間2期8年間の実績を踏まえ、これからも福祉サービスの更なる充実を目指し、適正な管理運営に努めていく。</p> <p>・第二かしわ学園の指定管理者制度の目的と設置目的である「作業・日常生活・文化レクリエーション活動を行うことにより、日々の生活の充実とともに、社会的自立を促すこと」を十分理解し管理運営を通じて、利用者のニーズや特性に応じた支援を通して、一人ひとりの能力や状態に合った作業・日常生活・文化レクリエーション活動を提供し、日々の生活の充実に図るとともに社会自立できるよう支援していく。また、定員の充足について、ほぼ定員50名の利用率が確保できる段階となってきたが、利用率の維持と運営体制の確立に努め、より質の高い施設を目指していく。</p> <p>・利用者、家族の皆様から信頼される施設運営が進められるよう、利用者満足度調査や専門機関の客観的な評価をいただきながら、札幌市との連携を図り、円滑な事業及び運営に努めていく。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>前年に引き続き新規利用者の確保と登園率の向上に努めた結果、1日平均利用者数がほぼ定員である50人の利用率が確保できている。人材の正職員登用も進めており、基準を大きく上回る支援員数により、利用者にきめ細やかな支援を提供できている点は特に高く評価できる。</p> <p>また、利用者や保護者との信頼関係の構築ができており、利用者アンケートの高評価を維持していることは、要求水準を大きく上回っており高く評価できる。</p>	<p>引き続き、利用者処遇の向上に努めていただきたい。</p>