

## 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30年(2018年)4月1日～令和5年(2023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項規程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 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<p>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。</p> <p>月に2回行っている本人との面談、及び年2回の保護者懇談会を実施し、必要に応じて三者面談の中から利用者個々ニーズを把握し、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。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td style="background-color: yellow;"></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>・基本方針に則り、適正に管理運営がなされている。</p> <p>・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。</p>	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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<p>今年度は、定員30名に対し、37名の方と雇用契約を結んでいる。今年度の体験実習は、小学生が4名、中学生が9名、高等支援学校・高等養護学校から3名と大学生の介護体験として1名の方に利用していただいている。</p>										

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

・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。

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。作業場においては、札幌市より業務用洗濯機2台の入れ替えをして頂き、電力及び重油・地下水使用量の削減が出来た。

## ▽ 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)

・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。

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。

・職員研修は全ての職員を対象に積極的に参加に努めた。

	<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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、業務会議、図書館担当者会議を開催しきめ細やかな支援を行う。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <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>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①自家用電気工作物保安管理業務</li> <li>②機械警備(防犯警備、火災異常監視、設備異常監視)</li> <li>③ボイラー設備保守点検業務</li> <li>④消防用設備点検業務</li> <li>⑤地下油タンク及び埋設配管の漏洩点検業務</li> <li>⑥水質検査</li> <li>⑦水洗機、乾燥機点検</li> </ol>	<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2回の本人との面談、年2回の保護者懇談会を通して個別の面談を行い、場合によっては相談支援事業所を交え課題解決の支援を行っている。</p> <p>再委託の適正、確認に努める。</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="384 1240 978 1496"> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2月26日 運営協議会</li> <li>・社会自立センターの現状と課題、展望について。</li> <li>・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。</li> <li>・次年度への事業計画について。</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> <p>&lt;協議会メンバー&gt;</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2名、社会自立センター所長、社会自立センター職員代表。 計9名</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の事務規定に測り準用。</li> <li>・会計事務所に監査指導(年2回)、法人監事監査(年4回)実施。</li> </ul>	開催回	協議・報告内容	第1回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2月26日 運営協議会</li> <li>・社会自立センターの現状と課題、展望について。</li> <li>・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。</li> <li>・次年度への事業計画について。</li> </ul>	<p>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。</p> <p>今年度はコロナウィルス感染予防の為、会議は書面を送付してご確認頂き、ご意見、ご感想を頂く形で実施した。その上で、一年間の実績に対して、高評価を頂いた。</p> <p>今後も適正な取り組みを継続して行う。</p>	
開催回	協議・報告内容						
第1回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2月26日 運営協議会</li> <li>・社会自立センターの現状と課題、展望について。</li> <li>・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。</li> <li>・次年度への事業計画について。</li> </ul>						

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・面談にて下記の要望があった。</li> <li>①母親からの相談で、子供が高齢に伴い疲労や、リュウマチの悪化などで、A型の仕事に限界がきているとのこと。今後の体力などを考え、次の事業所へ移行したい。(2件)</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・8月30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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>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ついては、速やかに対応したい。</p> <p>要望については、状況を把握した上で、本人の希望も聞き入れ、B型の事業所を一緒に見学し、受け入れをお願いした。</p> <p>・記録類のデータ管理は、確実にやっている。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していただき管理・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</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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)に加入している。</li> </ul>	<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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>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> </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>			
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>											

			<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1246 152 1294 185">A</td> <td data-bbox="1299 152 1347 185">B</td> <td data-bbox="1351 152 1399 185">C</td> <td data-bbox="1404 152 1452 185">D</td> </tr> </table>	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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</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>・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、館内のワックスは確実に行っている。</li> <li>・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。</li> <li>・開設より28年が経過し建物全体の老朽化が進んでおり、札幌市との協議において令和3年度に大改修工事の予定となっている。クリーニング作業場では、古くなって故障続きの50Kの業務用洗濯機を2台札幌市の予算で買い替えて頂いた。</li> </ul> <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<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。</p> <p>施設・設備等の維持管理は、年間計画を立て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り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。</p> <p>今年度は市当局より業務用洗濯機2台の買い替えをして頂いた。今後も設備の更新については、市当局と協議していきたい。</p> <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。8月8日、11月13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、毎年恒例の札幌市と札幌市知的障がい福祉協会主催の災害時避難訓練はコロナウィルスの為、中止となった。</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>(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> <p>・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>	<p>・一般企業への就労移行は、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。今年度は1名就職している。また、高齢化が進む中で、体力的に仕事量が落ちてきた人に対し、短時間労働や、休みを取るなど対応しているが、必要に応じて家族を交えB型事業所への移行を説明している。結果、3名がB型事業所へ移行した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </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は評価できる。</p> <p>・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点は評価できる。</p>	A	B	C	D				
	A	B	C	D							
<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"> <li>・法人ホームページを利用し事業所の情報提供を行う。</li> <li>・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</li> <li>・見学者の積極的な受け入れを行う。</li> </ul> <p>▽利用者の会(自治会)活動の支援</p> <p>・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。</p>	<p>・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。</p>										

(5)施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <p style="text-align: right;">(人)</p> <table border="1" data-bbox="383 246 981 336"> <thead> <tr> <th></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>利用延べ人数</td> <td>9,141</td> <td>9,282</td> <td>9,282</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">(日)</p> <table border="1" data-bbox="383 414 981 504"> <thead> <tr> <th></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>開所日数</td> <td>269</td> <td>263</td> <td>263</td> </tr> </tbody> </table>		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績	利用延べ人数	9,141	9,282	9,282		H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績	開所日数	269	263	263	<p>当初の計画通り</p>	<table border="1" data-bbox="1252 156 1436 201"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </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
	H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績																				
利用延べ人数	9,141	9,282	9,282																				
	H30年度実績	R元年度計画	R元年度実績																				
開所日数	269	263	263																				
A	B	C	D																				
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・(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。ウェブアクセシビリティ方針～JIS X8341-3:2016の適合レベルAAに準拠。</li> <li>・「札幌会だより」・広報誌「ドリーム新聞」の発行(共に年3回)</li> </ul> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前回からの継続しての引き継ぎ業務はなし。</li> </ul>	<p>継続していく。</p>	<table border="1" data-bbox="1252 604 1436 649"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </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																				
<p>2 自主事業その他</p>																							
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・該当なし。</li> </ul> <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"> <li>・第三者委託は、すべて札幌市内の業者。</li> <li>・事務用品及び消耗品も市内業者より購入している。</li> </ul>		<table border="1" data-bbox="1252 952 1436 996"> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </table> <p>・適正に事業を実施している。</p>	A	B	C	D																	
A	B	C	D																				



3 利用者の満足度			A	B	C	D
▽ 利用者アンケートの結果						
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実施期間 令和2年1月20日～令和2年2月3日</li> <li>・対象者 社会自立センター利用者36名</li> <li>・調査方法 無記名の自計式アンケート</li> <li>・回収率 100%</li> </ul>	<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。アンケートの中で「普通」という選択は前年度までは、意味あいが、しっくりこないということで障がい福祉課と相談の結果、「あまりよくない」に変えていたが、今年度よりやはり指定管理事業所全てが同じ文言が良いとの指摘を受け、訂正した。そのことで、利用者の戸惑いが生じ、普通っておかしいねという言葉が聞かれた。何を基準に普通なのか説明が難しい。いづれにしても今後も利用者の意見を事業所運営に生かしていきたい。</p>	<p>・要求水準を上回る満足度であり、評価できる。</p>			
結果概要	<p>①センター利用(日数・時間)の満足度 「とても満足、まあ満足」を合わせると <u>88.9%</u></p> <p>②センターの建物の管理状況の満足度 「とても満足、まあ満足」を合わせると <u>94.4%</u></p> <p>③利用者の作業内容の満足度 「とても満足、まあ満足」を合わせると <u>86.1%</u></p> <p>④職員の支援満足度 「とても満足、まあ満足」を合わせると <u>83.3%</u></p> <p>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、まあ満足」を合わせると <u>81.9%</u></p> <p>⑥センター行事の満足度 「とても満足、まあ満足」を合わせると <u>83.3%</u></p> <p>⑦家庭生活への相談・支援の満足度 「とても満足、まあ満足」を合わせると <u>83.3%</u></p> <p>⑧センターの総合的な満足度 「とても満足、まあ満足」を合わせると <u>91.2%</u></p> <p>職員の接遇について</p> <p>⑨職員は、きちんと挨拶をしているか 「大変良かった、まあ良かった」を合わせると <u>94.5%</u></p> <p>⑩職員は、適切な言葉遣いをしているか 「大変良かった、まあ良かった」を合わせると <u>88.9%</u></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 「大変良かった、まあ良かった」を合わせると <u>86.1%</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 「大変良かった、まあ良かった」を合わせると <u>86.1%</u></p> <p>⑬接遇の総合的な満足度は 「大変良かった、まあ良かった」を合わせると <u>88.9%</u></p>					

利用者からの意見・要望	<p>①センターを利用(日数・時間)の満足度への意見 ・図書館の仕事よりセンターの仕事を増やしてほしい。</p> <p>②センターの建物や設備、管理の満足度への意見 ・きれいに掃除されています。 ・とてもよく出来ていて感心します。</p> <p>③作業内容へ満足度への意見 ・色々な仕事をやるのがとても楽しい。 ・色系取り以外の仕事もしたいです。 ・皆で協力し合いながら作業をすること。 ・色系の仕事と白の染めのダスターの仕事が好き。 ・今の仕事が好きです。 ・色々な仕事に挑戦してきれいにする仕事が好き。</p> <p>④職員の支援満足度への意見 ・優しくいいと思う。 ・もう少し分かるように言ってほしい。 ・新しい事をする時、分かりやすく説明してほしい。</p> <p>⑤センターの作業以外での活動での満足度への意見 ・記述なし。</p> <p>⑥センターの行事の満足度への意見 ・以前のようにみんなで集まりたい。 ・ゆっくり食事をしたりしていいと思う。 ・我が子はあまり行事に参加するのが好きではない。 ・一泊旅行とワクワクナイトがとても楽しいです。(2人) ・体調に波があり行事に参加出来なくて残念です。</p> <p>⑦家庭生活への相談・支援の満足度への意見 ・記述なし</p> <p>⑧センターの総合的な満足度への意見 ・記述なし</p> <p>⑨職員の挨拶についての意見 ・記述なし</p> <p>⑩職員の言葉遣いについての意見 ・記述なし</p> <p>⑪職員の利用者への気持ちの理解・尊重についての意見 ・記述なし</p> <p>⑫職員の利用者や家族への対応についての意見 ・記述なし</p> <p>⑬接遇の総合的な満足度への意見 ・記述なし</p>
総評	<p>総合的にみて、87%の満足度を頂いていますが、工賃向上を目指す事業としては、仕事が忙しくなっている割には、収益率が低く、厳しい状況です。また、高齢化が進み 仕事の効率化を考え、マンパワーの動員が急務です。給与に関しては、A型事業所として全国平均を2万円程上回ってきましたが、常に労基署の減額申請が思うようにいかず、担当者が変わるたびにネックとなっています。</p>
利用者からの意見・要望とその対応	<p>余暇活動の充実で個々の希望を全て叶えることは出来ないが、出来る限り時間が取れる範囲でお楽しみ企画を一緒にしてきました。高齢者へは緩やかにB型事業所へ移行ができるよう情報を集約し、ご本人・家族への説明の機会をつくりました。</p>

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	147,718	148,239	521
指定管理業務収入	71,546	71,763	217
指定管理費	58,083	58,051	▲ 32
利用料金	0	0	0
その他	13,463	13,712	249
自主事業収入	76,172	76,476	304
支出	151,208	150,002	▲ 1,206
指定管理業務支出	76,110	74,377	▲ 1,733
自主事業支出	75,098	75,625	527
収入-支出	▲ 3,490	▲ 1,763	1,727
利益還元			0
法人税等			0
純利益	▲ 3,490	▲ 1,763	1,727

▽ 説明

今年度も就労支援事業収益が増額し、10月最低賃金改定に伴い従業員の賃金アップで、全体平均給料額が92,000円以上支給している。また、機械等老朽化し修理費も予想以上にかかった。

<収入>

・指定管理業務収入は、自立支援給付費収入(訓練等給付費収入)。その他は、高齢者・障がい者支援機構調整金、施設行事の自己負担分収入。

・自主事業収入は、就労支援事業収入(市図書館委託料、玄関マット、タオル洗浄等)。

<支出>

・指定管理業務支出は、人件費、水道光熱、燃料費等。  
・自主事業支出は、従業員人件費、材料費、機械賃借料、修繕費等)。

A B C D

・当初計画より赤字幅の縮減を図り、経営改善を進めている。  
・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を図る努力を進めている点は評価できる。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持

・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を図る努力を進めている。

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

札幌市暴力団の排除の推進に関する条例を周知し対応します。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30年に5年間の指定を受け2年目となる今年度は、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>・今年度はA型事業所及び札幌市の指定管理者としての役割を再確認した上で、雇用状況や作業環境の整備、高齢化対応など事業の見直しを行いました。また、今年度は20名以上の減額特例申請の年となり、実地調査の対応に追われました。その際、労働基準監督署から、過去の届け出の不備を指摘され、2年前にさかのぼり速やかに是正することになりました。就労事業に関しては、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の収入を確保できました。また、札幌市から業務用洗濯機2台の買い替えをして頂き、重油や電気、下水道料の経費節減となり、効率改善もできました。結果、作業収益は前年度より約500万円増の7,700万円となり、必要経費を差し引いて払われる工賃も平均93,000円台に達しました。</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、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ました。・自立センター利用者の現状においては、高齢化と持病の悪化が進んでいる3名のご家族からの相談を受け、本人を交えてB型事業所への移行を実施致しました。入れ替わり、高等支援学校からの採用準備をしてきましたが、昨年末からのコロナウイルス感染に伴い、見送りとなってしまいました。・就労継続新A型事業所の運営は非常に厳しい状況が続いております。毎年上がる最賃への対応と労基署への最賃減額申請も、思うようにいかず苦慮しております。・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、引き続き委託事業の増加、さらには開拓を行う。 ※前年度は、製品の保管場所や効率の良い導線を考え、作業配置を工夫して効率化を実施した。今年度は、作業姿勢に負担がかからない作業台の高さ調整や、健康管理に努めたい。</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。(職場実習の受け入れ)</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、引き続き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>・今年度も家庭状況の把握と地域生活者の調査を実施する。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>⑤高齢化対策とマンパワーの導入をする。</p> <p>・引き続き、高齢者や持病通院者で体力が低下してきている方へは、家族を交えB型事業所への移行相談を行っていく。一方で新規の若い人材確保にも力を入れ、目標とする工賃向上への基礎作りをしていきたい。</p> <p>⑥労働基準監督署での減額申請に係る書類の見直しと、総合支援法との整合性を統一させ変更届を再確認していく。</p> <p>⑦コロナウイルス感染予防の徹底を行い、検温、手洗い、マスクの着用、作業場の立ち位置の工夫など重点的に行う。</p> <p>⑧基本的には就労中心の支援ではあるが、限られた時間を利用して、余暇活動の充実を図っていきたい。</p>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>新規業務の開拓や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、工賃の向上に努めていることは高く評価できる。</p> <p>また、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>