

# 令和 6 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

## 1. 施設の概要

施設名	障害者生活支援センター	所管課	障がい福祉課
所在地	岐阜市都通二丁目2番地		
指定管理者名	一般財団法人 岐阜市身体障害者福祉協会		
指定期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日		
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募		
料金制	<input type="checkbox"/> 使用料 <input type="checkbox"/> 利用料金 <input checked="" type="checkbox"/> 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	14,389,000/年		
施設の設置目的	在宅の障がい者に対し、在宅福祉サービスの利用援助、介護相談、情報の提供等を総合的に行うことにより、障がい者やその家族の地域における生活を支援し、在宅の障がい者の自立と社会参加の促進を図る。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造8階建のうち1階の一部 ◇延床面積:99.39㎡ ◇施設内容:事務室、相談室1・2		

## 2. 利用状況

		R6下半期	R6 上半期	R5 下半期	R5 上半期	R4下半期
利用者数(単位:人)		207	190	248	200	219
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	43	49	53	52	65
	相談室1(来所)	15	10	9	16	26
	相談室1(関係機関、その他)	65	64	65	48	38
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	0	2	6	10	4
	相談室2他(企画事業利用等)	79	62	100	71	73
	その他(訪問、同行、個別支援会議)	5	3	15	3	13

## 3. 業務の履行確認

区分	確認事項	履行状況
利用者サービス	①開館日・開館時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応	①開館日・開館時間の遵守 事業計画のとおり実施 ②適切な人員配置 常勤職員3名 非常勤職員3名 (内、相談支援専門員2名) ③広報の方策 ・ホームページ(主な掲載内容) センター概要 講習会・講座の実施内容 福祉機器・自助具の紹介 機関紙「たびだち」 イベントの情報 ・機関紙「たびだち 76・77号」11月1日、3月1日 発行 各 3,000部 (内訳) 特別支援学校、小学校、中学校 120部 関係福祉団体 1,680部 岐阜市身体障害者福祉協会(1,450部) 岐阜市視覚障害者福祉協会 (30部) 岐阜市聴覚障害者協会 (30部) 他6団体 (170部) 福祉施設 1,050部

	その他 ・チラシ(センター事業、各種講演会・講座) ④意見・苦情への対応 苦情なし	150部
--	--	------

区分	確認事項	履行状況
自主事業・提案事業	—	—
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②備品管理	①日常・定期清掃業務 ・岐阜市社会福祉協議会により毎週火・金曜日に清掃、4か月毎に床ワックスがけが行なわれている。(1/11、3/8) ・事務室はセンター職員が出勤時毎日テーブル、手すり等必要箇所を除菌消毒し、マスク着用を行っている。 ・常時換気にも気を付けている ・空調機器保守点検(10/18) ・電気設備定期点検(11/19) ②備品管理 備品 : 112点保有 福祉機器等貸し出し : 11件
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	修繕の実施なし。 ノウハウを生かした修繕なし
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①個人情報の保護 ・年度当初の研修において、個人情報の保護に関する法律等の周知を図り、個人情報保護の具体的な事例を説明して、その情報の保護に努めている。 ・ホームページや機関紙等に掲載する個人情報(写真等)は、本人等から肖像権の使用同意書を受理して掲載している。 ・個人情報が記載されている文書等は、書庫に施錠して保管している。職員が各自使用するパソコンは、年度当初にパスワードを変更して、本人以外はパソコンに保存された情報を閲覧できなくしている。 ②非常時の対応策 ・自動火災報知機設備等保守点検(1/9) ・岐阜市民福祉活動センター合同消火避難訓練(11/12) また、職員に避難マニュアルを配布し、事務室内に「緊急時避難経路図」を掲示して周知を図っている。 ・新型コロナウイルス感染症が第5類に変更になったが引き続き次のとおり実施した。 ・毎日、密集・密接・衛生対策の実施状況を管理。 ・職員の健康管理並びにコロナ感染時には、医療機関の指示によりおおむね発見時の次の日から5日間の出禁とした。 ・企画事業開催時には、新型コロナウイルス感染症が第5類に変更になったことに伴い、マスクの着用は個人の判断でお願いしているが、職員はマスクを着用し、換気等は第2類のころと同じように行っている。 ③関係法令の遵守 ・地方自治法、障害者基本法等の施設運営に関連する法令・規則等について、月例会などで随時説明し職員に周知し遵守している。

#### 4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	・相談室並びに生活講座・企画講座等の会場において、アンケート(無記名)を随時行い、来所者・参加者等の満足度、要望等を把握している。 ・ホームページの「お問い合わせフォーム」により利用者の相談や問い合わせを受付している。
---------------	--

利用者アンケートの実施結果	<p>①来所者へのアンケート実施結果 計31名（男性 8名、女性 23名）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年齢（10代1名、20代1名、30代3名、40代2名、50代4名、60代2名、70代9名、80以上9名）</li> <li>・交通手段（車15名、自転車10名、徒歩5名、公共乗り物1名）</li> <li>・来所理由（相談3名、講座等27名、その他1名）</li> <li>・満足度（満足23名、やや満足8名）</li> <li>・どこで知ったか（広報ぎふ6名、チラシ1名、ホームページ2名、家族・知人10名、その他8名）</li> <li>・スタッフの対応（満足28名、普通2名、不満1名）</li> <li>・施設等の管理（満足14名、やや満足1名、普通2名）</li> </ul> <p>&lt;主なコメント&gt;</p> <p>「いろいろ揃えてくださっており、対応も早いのでありがたい、様々な物品がそろっていて、希望に合わせて対応していただける」「話しやすく相談しやすい、説明もしっかりとしているのありがたい、丁寧に説明して下さりその都度対応してくださいました」「親切、丁寧」</p>
	<p>②市民講座「自助具の講習会」(10/24)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・参加者 計15名(男3名、女12名)</li> <li>・年齢 50代1名、70代6名、80代8名</li> <li>・交通手段 車2名、自転車8名、徒歩5名</li> <li>・講座の満足度 満足14名、やや満足1名</li> <li>・講座を知ったのは 広報ぎふ3名、家族・知人5名、他7名</li> <li>・スタッフの対応満足14名不満1名</li> </ul> <p>&lt;コメント&gt;</p> <p>「ピンが簡単に開けられたので今後利用します」  「工作したのは何十年ぶりとかく楽しかった」  「とても役立つ自助具、説明も分かり易く良いものが出来大満足です」</p>
	<p>③生活講座「防犯を学ぼう」(2/20)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・参加者 男3名女7名、支援者4名 計14名</li> <li>・身体障がい者 5名(60代1名、70代3名、80代2名)</li> <li>・知的障がい者 2名(40代1名、60代、1名)</li> <li>・精神障がい者 3名(10代1名、40代1名、50代1名)他4名</li> <li>・交通手段車 9名、自転車2名、公共乗り物1名</li> <li>・講座の満足度 満足6名、やや満足6名</li> <li>・講座を知ったのは 広報ぎふ3名、事業所等のチラシ1名、ホームページ2名、家族・知人5名、公共施設1名</li> <li>・スタッフの対応満足10名、普通2名</li> </ul> <p>&lt;主なコメント&gt;</p> <p>「護身術はとても良かった」  「実際の音源を聞き、特殊詐欺の怖さがわかった」  「相手につかまれた時の逃げ方がわかった」  「警察からの話は頭に入り易い」</p> <p>出前講座</p> <p>「自分たちにできること」華陽小6年生44名(1/15)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・話を聞いて驚いたことは、バリアフリートイレはどんな人でも便利に使えるトイレだと思っていけど、不便なこともたくさんある。</li> </ul> <p>「正しく知ろう、ヘルプマークのこと～外見上は健康に見えていても、配慮を必要とする方がいます」</p> <p>図書館主催の人権イベント8名(1/26)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講師について 満足5名、やや満足1名</li> <li>・内容 満足11名、やや満足6名、普通1名(複数回答あり)</li> <li>・ヘルプマークもいいが、障害が一目でわかるピクトグラムがあればいいと思う。</li> <li>・大変分かり易い講座でした。人権の仕事をしております、参考に成りました。</li> </ul> <p>「学校から社会へ～必要な各種手続きについて～」希望ヶ丘特別支援学校保護者会21名(1/29)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>講師について 満足29名、やや満足10名</li> <li>内容について 満足20名、やや満足17名、普通2名</li> <li>・やらなければいけないことをギュッとまとめて話が聞けて良かったです。</li> <li>・普段聞かないことがたくさんあり大変ためになりました。</li> </ul>
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情や問題に対するために「苦情対策マニュアル」を定めている。今期特に苦情や問題はなかった。</li> <li>・利用者の意見・要望等の受付に際して、ピアカウンセリングの視点に立ち、当事者を尊重した対応に心がけた。</li> </ul>

## 5. 指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・利用者等へのアンケートやホームページでの意見聴取。	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・指定管理者が発行する機関誌やホームページの活用。	A	A	A
	区分評価					A
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	・新規の生活支援事業、既存事業の見直し。	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	・医療機関、学校、地域包括支援センター等各関係機関からの情報収集、連携ルートの確立。	A	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	・貸出や展示物品の利用方法や効果の案内・説明方策の提案、講習会の開催。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・ピアカウンセリングや訪問相談等の回数。	B	B	B
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	・利用者へのアンケート実施、ホームページでの意見聴取。	A	A	A
	区分評価					A
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	収支計画の妥当性	・収支計画に沿った運営。	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	・企画事業の製作費用削減、相見積りによる比較。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	・職員配置と勤務状況。	A	A	A
	区分評価					A
安全性 安定性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	障がい者への相談支援に関する事業、業務などの実績	・関係機関や市内相談支援事業者等への情報提供、助言、指導。 ・相談業務の実績。	A	A	A
		組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・管理責任者を配置。 ・相談支援専門員を配置。	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	・相談支援の質の向上のための内部研修の実施。 ・外部研修及び講習への参加。	A	A	A
	区分評価					A
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	・総合支援協議会、芸術祭、相談支援連絡協議会等における部会運営参画。	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	・出前講座実施、理解啓発イベントの企画・参画、行政機関等における会議への協力。	A	A	A
	区分評価					A

## 6. 指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

今期の取組み  
に対する評価

### 【自己評価】

#### ①ホームページの活用

- ・最新情報の更新(19件)

(内容)当センター事業概要、自助具・福祉機器等の紹介、機関紙「たびだち」、企画講座の活動報告など。

- ・「お問い合わせフォーム」により各種相談(問い合わせに24時間対応)相談メール2件

- ・ホームページアクセス数\*(内:前期アクセス数

訪問回数6,386(7,211)回、ユーザー数10,319(9,482)人、ページビュー数13,068(11,753)ページ、前期に比べ訪問回数は若干減少、ユーザー数、ページビュー数共増加した。

※自助具のページビュー数は、全体の中では関心が高いが前ほどではなくなっている。

#### ②福祉機器等の使用指導及び貸出

- ・当センター事務室に福祉機器等を展示し、障がいに適した機器等の選定、使用方法をアドバイスしている。福祉機器等を試用する場合1か月を限度として貸し出している。ホームページには福祉機器、自助具を掲載しており、新しい自助具の掲載を心がけている。

#### ③企画講座の実施

- ・コーラスあんさんぶる

音楽を楽しみ、仲間を意識したり自分を表現することを学ぶ良い機会である。

今年は芸術祭の舞台発表がメディアコスモスの舞台で行われ、練習の成果を存分に発表することが出来、芸術祭に花を添えられた。

参加者数10/2(5名)、10/23(9名)、11/6(9名)、11/20(9名)、11/22(9名)、12/11(8名)

1/8(5名)、2/5(5名)、3/5(5名)

#### ④障がいの理解啓発

- ・「自助具の講習会」を健常者を対象に行った。とても役立つ自助具、説明も分かり易く良いものが出来上がった。といった意見があった。自助具の多くを見せての説明は一般市民に障がい者の不便さの理解につながった研修会となった。(10/24)

- ・「防犯を学ぼう」岐阜県岐阜中警察署の警部補を講師を呼んでの講習会で、沢山の参加者があった。実際の詐欺の電話のやり取りが公開されるなど、参加者の心に響いた研修会であった。(2/20)

#### ⑤出前講座

- ・「自分たちにできること」

- ・「正しく知ろうヘルプマークの事」

- ・「学校から社会へ～必要な各種手続きについて～」

華陽小、市立図書館、希望が丘特支主催の出前講座に出席し、テーマに沿って話をし、各種要望に回答した。出席者からは障がいのことがよく分かった。今後の生活に役立ったとの話がある等障がい者の理解と啓発に寄与した。

- ・理解啓発パネル展12/3～6日

芸術祭と同じ時期に行われたパネル展に当センターからも自助具のパネルなどを展示し、障がい者の理解と啓発を図った。

- ・人権啓発パネル展11/19～21日人権啓発週間に合わせ開催されるパネル展に当センターから紹介パネルなどを展示し、当センターが行っている業務・企画などをお知らせする等して、少しでも当センターが一般に周知されるための方策とした。

#### ⑥相談支援の充実

- ・内部研修

税金について、収入と障害年金(2/12)

- ・外部研修

岐阜県相談支援事業者連絡協議会第7回ブロック学習会(10/3)

岐阜県相談支援事業者連絡協議会第8回ブロック学習会(11/7)

岐阜県相談支援事業者連絡協議会第9回ブロック学習会(12/12)

岐阜県相談支援事業者連絡協議会第10回ブロック学習会(2/6)

岐阜県社会福祉協議会主催社会就労事業推進セミナー(9/19)

ふれあい福祉フェスタ(10/17)

ささえあいフェスタ(10/18)

意思伝達装置「指伝話」について講習(12/18)

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>⑦関係機関との連携 事業所見学 グループホームホテルの里(10/7) 就労継続支援B型事業所MOARU六条大溝(10/7) 指定共同生活介護れもん(11/11) 就労継続支援B型事業所スマイリー(11/11) 就労継続支援B型事業所ポラリス(11/11) (共同生活援助)エクラス竜田町(12/2) (共同生活援助)わおん岐阜(12/2) 就労継続支援B型事業所シャイン(12/9) 外部会議 岐阜市民福祉活動センター管理者会議(11/5) 評価委員会(11/8) 岐阜市ボランティアセンター運営委員会(2/4) 「第30回岐阜市オンリーワンわたしたちの芸術祭」(11/21~12/4)に、実行委員として参加している。事務局に所属して企画・運営に携わった。総会、実行委員会等(10/9、11/15、2/27) 岐阜県自閉症協会(親子)・家族とふれあう交流会(1/18)</p> <p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページの活用について、極力新規をアップしながらユーザーの利便性を高め、そして少しでもセンターを知ってもらうための方策とした。</li> <li>・障がいの理解啓発について、一般市民に対して自助具の講習会を行い、各種自助具を展示して各々の説明を加えながら、障がいの理解と啓発に努めた。</li> <li>・出前講座も継続して依頼があり、理解啓発活動の一助になったと考える。</li> <li>・相談支援の充実のために、外部会議に参加し関係機関との連携を図り、外部研修に出席し自己研鑽を積み、相談業務の充実を図ることが出来た。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの周知、企画の周知等を最大限に生かして障がい者の理解と啓発に努めているが、結果が見えてこない。</li> </ul> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予定した取組みについては、しっかり出来たと思っている。</li> </ul>
<p>前回までの意見を踏 まえた取組み状況</p>	<p>【取組み状況(検討結果、取組中・取組済みのもの等)】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページをリニューアルして1年になる、その間もリピータを増やすべく利便性を考えて少しずつ改善を施している。</li> <li>・アンケートなどの意見を踏まえて、企画に反映させるため、令和7年度の企画案は健康を取り上げて実行していく予定である。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・出前講座、企画講座等の機会を捉えて、当センターの周知を図り、障がいのあるいは障がい者の理解啓発につなげていく。</li> <li>・障害者生活支援センターを知ってもらうために、ホームページを上手に活用し、行事等の詳細をタイムリーに紹介し、QRコードを使い、あるいは新作自助具をアップしていく。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

- ・アンケートの満足度が高いことから、利用者の声が事業に反映されていることがうかがえる。
- ・利用者数の減少傾向がみられるため、ピアカウンセリング、福祉機器・自助具をアピールする等、障害者生活支援センターとしての強みを生かし、利用者増への取組を推進されたい。
- ・各種講座の内容が多岐に渡っており、障がいの有無を問わず、広い世代に向け、障がいに対する理解啓発活動をされていることも評価できる。
- ・障がいの理解啓発について、今後もアンケート等の方法によりとらえたニーズを反映した、出前講座、企画講座を開催するとともに、ホームページを活用する等、更なる周知を図られたい。

## 8. 指定管理者評価委員会の意見

- ・所管課の意見のとおり、適切に管理運営されている。
- ・障がいに関する相談機関は複数あることから、センターとして、イベントや情報発信の場としての位置付けを前面に出していくことも検討されたい。