

# 令和元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	平成30年7月1日から平成34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)	13,756,518/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

		R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期
利用者数(単位:人)		202	260	926	1,174	1,161
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	40	75	140	156	145
	相談室1(来所)	24	51	64	66	67
	相談室1(関係機関、その他)	53	55	506	728	670
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	2	11	33	39	45
	相談室2他(企画事業利用等)	80	66	165	170	203
その他(訪問、同行、個別支援会議)		3	2	18	15	31

### 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2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 福祉機器等の紹介 機関紙「たびだち」 イベントの情報 ・機関紙「たびだち 61・62号」発行 3,700部 (内訳) 特別支援学校、小学校、中学校 81部 関係福祉団体 (2,655部) 岐阜市身体障害者福祉協会 2,430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 40部 他6団体 155部 福祉施設 559部 その他 405部 ・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
自主事業・提案事業	-	-
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②所有自動車の保守点検 ③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。事務室はセンター職員により随時清掃している。  ②公用車(リース)の保守点検 定期保守点検(10月21日)を実施。  ③備品管理 備品:96点保有(3点廃棄) 福祉機器等:2名貸出。
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	・リソグラフ(印刷機)の印刷が不鮮明のためスクリーン交換修理(2月19日)。 ・ノウハウを生かす修繕等なし。

<p>危機管理・ 法令遵守</p>	<p>①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守</p>	<p>①個人情報の保護 年度当初の当センター内研修において、個人情報保護条例等の関係法令の周知を図り、個人情報保護の具体的運用例を説明して、その情報の保護に努めている。 ホームページ等の広報媒体に掲載する個人情報(写真等)は、本人等から使用同意書を受理して掲載している。 個人情報記載の文書等は、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の閲覧ができない。</p> <p>②非常時の対応策 岐阜市民福祉活動センターで11月21日実施された消火・避難訓練に参加。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。</p> <p>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。</p>
-----------------------	---	--

#### 4. 利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付カウンター、相談室及び講習会・企画講座等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。</li> <li>・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。</li> </ul>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>①来所者へのアンケート実施結果 計9名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性別： 男性4名、女性5名</li> <li>・年齢： 30代1名、40代1名、50代3名、60代2名、70代1名、未記入1名</li> <li>・交通手段： 車7名、自転車1名、徒歩1名</li> <li>・スタッフの対応： 満足9名</li> <li>・施設等の管理： 満足9名</li> <li>・来所理由： 相談9名</li> <li>・結果、内容： 満足6名、やや満足2名、未記入1名</li> </ul> <p>&lt;主なコメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・わかりやすく話してしてもらえ、安心感が持てました。</li> <li>・欲しい情報を提供してもらえ、道しるべになった。</li> </ul> <p>②自主企画事業参加者へのアンケート実施結果 計6名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性別： 男3名、女3名</li> <li>・年齢： 60代1名、70代4名、80歳以上1名</li> <li>・参加講座： パソコン教室3名、ちぎり絵3名</li> <li>・満足度： 満足6名</li> </ul> <p>&lt;主なコメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・PCはむつかしい。でも親切に教えてもらえてありがたかった。</li> <li>・自治会連合会・各種団体で使用するパンフの作り方を知りたい。写真を取り組む方法も。</li> <li>・ケータイの使い方(スマホ)を習いたい。</li> </ul> <p>③講習会等参加者へのアンケート実施結果</p> <p>講演「災害への備え」 10/24 計8名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大変良かった5名、良かった2名、ふつう1名</li> </ul> <p>&lt;主なコメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あらためて家での備え等考えてみようと思います。</li> <li>・自分の子はどこに避難したら良いのか少しわかった。</li> </ul> <p>防災グッズを作ってみよう 10/24 計7名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とても簡単だった7名</li> </ul> <p>&lt;主なコメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・かんたんに作れる物がある事が分かり良かった。</li> </ul> <p>意思伝達装置・福祉機器・自助具についての講習会 11/21 計45名 (総合評価) 満足11名、やや満足19名、やや不満11名 未記入4名</p> <p>&lt;主なコメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・使った方の感想や工夫を付け加えると良かった。</li> </ul> <p>自助具についての講習会 2/14 計5名 (総合評価) 満足5名</p> <p>&lt;主なコメント&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常生活動作への助言等の際に役立てたい。</li> </ul>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情や問題に対応するため、「苦情対応マニュアル」を定めているが、特に苦情・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。 (新規相談者、新規利用者)	A	B	B
		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。 (月当たり更新回数、新規掲載件数、PV件数、広報掲載)	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	B	B
		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	B	B
		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。 (出張相談の開催)	B	D	D
		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	B	B
		区分評価			B	
区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	指定管理者	所管課	評価委員会
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。	B	C	C
		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	B	B
		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	B	B
		区分評価			B	
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(市以外)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

### 【努力した点】

#### ①ホームページの活用

- ・最新情報の更新(22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0件)。
- ・ホームページアクセス数 \*( )内:前期アクセス数  
・訪問回数6,113(5,772)回 ・ユーザー数5,444(5,163)人 ・ページビュー数8,661(8,471)ページ  
前期に比べ訪問回数等すべての項目で微増した。  
自助具のページビュー数は4,245件(全体の半数)であり非常に関心が高い。

#### ②障がいの理解啓発

- ・「楽しく防災を学ぼう」講習会(10/24)  
災害に備え必要な情報や備品について学ぶため講演及び防災グッズ工作を行った。  
対象者:障がい者、家族  
参加者:8名
- ・「意思伝達装置・福祉機器・自助具について」講習会(11/21)  
「コミュニケーション機器」及びその使用事例についての講演を行った。  
講習会場の一部に意思伝達装置及び自助具を展示して希望者に試用体験をしていただいた。  
対象者:障がい者、家族及び支援者  
参加者:45名
- ・「自助具講習会」(2/14)  
自助具に触れてもらいながら、自助具についての説明を行った。  
対象者:地域包括支援センター職員  
参加者:5名
- ・交通安全教室 (3/8予定、新型肺炎の影響のため開催中止)  
交差点での疑似体験ができる「歩行環境シミュレーター」を使い、交通安全の理解を深める。  
対象者:障がい者  
参加予定者:障がい者本人12名、付添者6名

#### ③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出している。(貸出2名)
- ・ホームページに福祉機器37点、自助具80点を掲載して、それぞれの機能・利用等を紹介している。

#### ④企画講座の実施

- ・コーラスあんさんぶる8回(参加者 9名 延べ60名 新規センター利用者 0名)
- ・ちぎり絵教室2回(参加者3名 延べ6名 新規センター利用者3名)
- ・パソコン教室2回(参加者3名 延べ6名 新規センター利用者0名)
- ・パソコン個人指導(新規講座、参加者0名)

#### ⑤相談支援の充実

- ・新たに相談支援を行った障がい者等は13人であった。新規相談者は令和元年度上半期30人 H30年度下半期23人、H30年度上半期57人と推移している。
- ・職員研修  
センター内研修(1回)  
テーマ:「高齢疑似体験と自助具試行」  
岐阜県支援者向け研修他(15回)
- ・障害者支援事業所の訪問及び情報収集(2箇所)  
センター利用者及び関係機関に情報提供するため、事業所訪問(主に新規開所の生活介護及び就労支援B型)。

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>⑥関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「岐阜県ボランティア・市民活動フェスティバル2019」(主催 岐阜県社会福祉協議会)の第1分科会「テーマ 誰もが住みやすい地域を目指して～支援の輪を上げよう～」の基調講演者及びコーディネーターとして2名が参加した。</li> <li>・岐阜市立特別支援学校で開催された事業所説明会での自助具展示会 当センター所有の支援グッズを展示し、使い方や作り方を説明。 対象者:生徒、家族及び教員等</li> <li>・人権パネル展(主催 岐阜市人権啓発センター)での障がい差別に関するパネル展示 障害者差別解消法パネル及び当センター絵手紙講座の作品展示</li> <li>・「第26回岐阜市オンリーワンわたしたちの芸術祭」に、実行委員として2名参加する。展示部会(部会長)及び企画広報部会(事務局員)に所属して企画・運営に携わった。(実行委員会3回)</li> <li>・岐阜市ボランティアセンター運営委員会の委員として1名参加し、事業の承認や提言を行った。(2回)</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・講習会の開催、関係機関との連携、ホームページの活用及び展示会などあらゆる機会を捉え当センターの広報に努めたが、新規を含め利用者の増加には繋がらなかった。</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>・余暇活動の企画講座について、原則として単年度の企画とした。また新規申込者を優先した募集方法を取り、チラシを配布しホームページに募集内容・活動記録を掲載し広報に努めた。講座受講者にはアンケートにより満足度及び新規の企画事業についての意見を求めた。</li> <li>・社会生活力を高める自立支援の実施に向けて、「楽しく防災を学ぼう」「意思伝達装置・福祉機器・自助具について」、「自助具講習会」、「交通安全教室(中止)」の新規講習会を企画して開催した。</li> <li>・生活支援に関する理解を深め、相談支援の充実を図るため、行政機関等が主催する研修会の参加に加え、必要に応じてセンター内で職員研修を実施した。</li> </ul>
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合的な相談支援に必要な人材育成のため、福祉サービス・福祉制度等のセンター内研修等及び行政機関の主催の必要な研修等の参加に関して計画し受講していく。</li> <li>・余暇活動の企画講座を見直し、地域生活を支援する社会生活力プログラムから障がいのある方等を対象として社会生活力を高めるための講習会を計画・実施していく。また、実施日時についても対象者が参加しやすい日時(土・日曜日、夜間)を検討していく。</li> <li>・相談者等に必要な情報を提供するため、各種施設の情報や関連団体の事業内容の収集・整理を計画的に行っていく。</li> <li>・行政機関や関連団体のイベントに連携して自助具等の展示会を開催し、障がいの理解・啓発を図っていく。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

令和元年度上半期に利用者数とその前期と比べ大幅に減っていたが、利用者増の取り組みがなされておらず、さらに22%減少した。さらに企画事業に関しても、参加者のほとんどが継続利用者であり、新規利用者はわずか3人とどまっている。

上半期の実績から、公設機関として、広く障がい者や市民に利用してもらう公平性の観点において抜本的な見直しを求めてきたが、実績上昇にはつながっていない。早急に利用者減の原因について把握・分析し、他の相談機関では補えない役割を担う等の抜本的な見直しを検討・実施していただきたい。

そのためにも、各関係団体や事業所等との連携を強化し、障がい者の取り巻く社会環境の変化を踏まえて、ニーズの把握に努めていただきたい。さらに、施設利用者のアンケート回収が少ないため、アンケート調査方法を工夫し、回収数増に取り組まれない。

相談支援の質の向上のため、研修会への参加(15回)や事業所見学に取り組んでいるところであるが、参加するにとどまらず、障がい者等の利用者へ成果が還元できるよう職場内全体の相談支援の質の向上のための工夫をしていただきたい。

## 8. 指定管理者評価委員会の意見

実績が低い点について、これまでも指摘しているが、どのような取り組みをされてきたのか。改善のための方策の協議を市と指定管理事業者で継続して行ってほしい。

基幹相談支援サテライトができて、相談実績が減ったことはある意味仕方がないことであるが、相談事業についてセンターの存在意義がないことにもつながる。一方で必要な場所でもあり、なくてはならない。センターの存在価値があるような活動をしてほしい。

評価について、実績件数のみでの評価というのはいかがなものか。利用者数以外の評価について、検討する必要がある。