

平成 29 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	岐阜市身体障害者福祉協会		
指定期間	平成29年4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)	13,743,000/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

		H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期
利用者数(単位:人)		1,161	1,101	848	898	953
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	145	169	235	336	331
	相談室1(来所)	67	70	92	119	119
	相談室1(関係機関、その他)	670	645	220	99	69
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	45	33	109	184	225
	相談室2他(企画事業利用等)	203	167	178	144	169
	その他(訪問、同行、個別支援会議)	31	17	14	16	40

※平成29年度より利用目的を相談かセンター利用か分別するために内訳分類を変更したため、過年度分の推移については定義が異なり、単純比較できない。

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 事業計画書のとおり実施している。 ②適切な人員配置 常勤職員2名、非常勤職員3名、臨時嘱託職員2名配置。 内、相談支援専門員を2名配置している。 ③広報の方策 機関紙「たびだち」55号(平成29年11月)、56号(平成30年3月)を、各4,300部手作りで作製し、センターの最新の企画事業情報を提供するため、岐阜市身体障害者福祉協会会員をはじめ市内の関係公共施設や福祉施設等に送付し、広報に努めた。 センターのホームページをリニューアルし、施設概要、お知らせ、行事一覧、福祉機器・自助具の紹介、機関紙の閲覧などの、情報提供を行った。 ④苦情への対応 苦情等に対応するため、ホームページにセンターの「お問い合わせ・メール相談コーナー」を設けたが、苦情の投稿は無かった。 また、来所者に対し利用者アンケートを随時実施し、意見・苦情の把握に努めているが、苦情の申出は無かった。
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岐阜市民福祉活動センターは定期的に清掃管理されている。火、金曜日に清掃、4ヶ月に一度床ワックスがけ・清掃が行われている。 職員により、必要に応じ、随時清掃を実施。 ②所有自動車の保守点検 リース契約に基づき、車検及び6ヶ月ごとに保守点検を実施している。 ③備品管理 事務機器等の備品(105点)を保有し、適切に管理している。福祉機器・用具は3件貸し出したが、未返却や破損の問題は生じていない。
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	・迅速な修繕の実施 平成29年度下半期において主だった修繕は無し。 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備 平成29年度下半期は無し。
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 メール、ファックスによる個人情報の提供は、関連法令に基づき制限し、郵送か手渡しを基本としている。データ・資料は、施錠して書庫に保管している。データを記録しているパソコンには、各自パスワードを設定して職員以外には閲覧できないようにしている。 ②非常時の対応策 岐阜市民福祉活動センター合同の避難訓練(12月7日実施)に参加した。また、避難マニュアルを作成し、職員に周知している。 ③関係法令の遵守 労働基準法、個人情報保護法等の関係法令の遵守を徹底するよう、職員に注意喚起している。

4. 利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>受付カウンター及び相談室にアンケート用紙(無記名)の回収箱を設置し、来所者に可能な限りアンケートの回答を促し、「ご意見・ご要望」の把握に努めた。また、企画講座等の参加者に、講座の満足度、要望等の調査を実施した。さらに、単独開催するイベントや、関係機関との共同開催のイベントにも意見箱等を設置し、幅広く利用者の意見を収集した。 なお、本年度からホームページをリニューアルし、「ご相談・お問い合わせ」コーナーを設けて、利用者の相談や問い合わせに対応できるようにしている。</p>
<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>来所者に対するアンケート実施結果 ・性別: 男性1名 女性:5名 ・年代: 20代1名 30代1名 40代2名 50代2名 ・スタッフの対応: 満足6名 やや満足0名 やや不満0名 不満0名 ・施設や設備の管理状況: 満足4名 やや満足0名 やや不満1名 不満0名 ・結果・内容: 満足6名 やや満足0名 やや不満0名 不満0名 <コメント> ・対応する職員の笑顔がよい。明るい対応に満足。 ・難しい書類が多い。 ・来てよかった。</p> <p>「エクセルカレンダー作り応用編」、「絵手紙寺子屋講座」、「パソコン講習」受講者へのアンケート実施結果 ・性別: 男性12名 女性:12名 ・年代: 50代4名 60代4名 70代以上16名 ・スタッフの対応: 満足21名 やや満足3名 やや不満0名 不満0名 ・施設や設備の管理状況: 満足19名 やや満足3名 やや不満0名 不満0名 未回答2名 ・全体的な満足度: 満足20名 やや満足3名 やや不満0名 不満0名 未回答1名 <コメント> ・職員の対応がとても親切だった。 ・講座の回数を増やしてもらいたい。 ・別の講座を企画してもらいたい。 ・駐車場が遠くフェンスの一部を通路にってもらいたい。 ・大変満足しています。 ・もう一度来たいと思いました。 ・次の講座に期待します。</p> <p>ホームページの「ご相談・お問い合わせ」欄には、職員や設備に対する意見は寄せられなかった。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<p>・本年度ホームページをリニューアルし、その中で「ご相談・お問い合わせ」欄を設けて、相談や意見等を受け付ける体制を整えている。 ・苦情や問題があった場合は、岐阜市障害者生活支援センター「苦情対応マニュアル」に基づき対応しているが、平成29年度下半期において問題・苦情等はなかった。 ・利用者の意見・要望等の受付、聴取に際しては、職員全員がピアカウンセリングの視点に立ち、常に当事者の立場を尊重した対応を心がけるよう配慮した。</p>

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意見・要望の把握。	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。(出張相談の開催)	A	A	A
		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・要望の把握。	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(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	<p>【努力した点】</p> <p>①利用者アンケートやホームページの活用について</p> <ul style="list-style-type: none">・センターのホームページを本年度リニューアルし、施設概要、お知らせ、行事一覧、福祉機器・自助具の紹介、機関紙の閲覧など、最新の情報提供が可能になり、ホームページへのアクセス数も増加の一途をたどっている。・ホームページアクセス数(訪問回数・ユーザー数・ページビュー数)は増加傾向にあり、下半期における累計は、訪問回数 2,922回・ユーザー数 2,242人・ページビュー数 6,132ページとなり、新規閲覧者の割合も増加している。 <p>また、ホームページの更新を講座の活動報告などの行事は23回、機関紙「たびだち」などのお知らせは23回行い、センター情報の発信に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none">・ホームページに設けた利用者の悩み事相談など各種の相談等を受け付ける「相談・お問い合わせコーナー」には、1人から問い合わせがあった。 <p>②新規の生活支援事業、既存事業の見直しについて</p> <ul style="list-style-type: none">・障がい者等が自立した社会生活を営むことができるよう、地域における障がい児者の自発的な取り組みを支援することにより共生社会の実現を図ることを目的として、今年度下半期に新規講座「エクセルカレンダー作り(応用編)」を4回実施した。(参加者延べ15名)・障がいのある人の自発的活動を支援するために、既存の企画講座として、パソコン講習 50回(10回コース受講者数 6名)、絵手紙寺子屋教室 5回(参加者数延べ 58名)、コーラスあんさんぶる 8回(参加者数延べ 50名)、パソコンチャレンジ 6回(参加者数延べ 31名)を実施した。 <p>③関係機関からの情報収集、連携ルートの確立について</p> <ul style="list-style-type: none">・岐阜市障害者総合支援協議会第9回専門部会「医療的ケア児に対する連携体制づくりについて」、相談支援専門員を対象とする学習会・事例検討(第3回)「インシデント・プロセス法による事例検討」に担当として参画し、各事業の間において相談支援の連携について協議及び情報交換を行った。・岐阜希望が丘特別支援学校高等部の移行支援会議をはじめとした個人の支援会議に職員が参加し、情報提供と助言を行った。・下半期2回の出張相談会開催に際し、該当地域の身体・知的障害者相談員、ふれあい保健センター、医療機関、包括支援センターにパンフレット・チラシを提供して連携ルートをつないだ。(医療機関20箇所、地域包括支援センター 7箇所)・糸貫ぬくもりの里で開催された「福祉用具小さな展示会」を視察し、福祉用具の情報収集に努めた。 <p>また、圏域の就労支援事業所や障がい者支援施設等(障害者支援施設「岐阜県立幸報苑」、生活介護事業所「オーリーブ」、就労継続支援B型事業所夢工房「JIN」)に職員が訪問し、事業所等の概要を収集した。利用者及び関係者に対して訪問事業所の情報提供を行い、連携ルートをつないだ。</p> <p>④福祉機器等の貸出や利用方法・効果の説明について</p> <ul style="list-style-type: none">・福祉機器等は1ヶ月を限度として貸出すると共に、展示品の試用ができる体制を整えている。なお、センターが保有する福祉機器・自助具をホームページにアップして、その中でそれぞれの機器の紹介をしている。福祉機器(意思伝達装置、入力支援機器等)を41点、自助具(透明文字盤、ソックスエイド、万能カフ、オープナー等)を61品、ホームページの中で紹介している。 <p>⑤ピアカウンセリングや訪問相談について</p> <ul style="list-style-type: none">・屋外遠方への外出・移動が困難な方や生活上の困りごとなどの相談先が分からない障がいのある人が、身近な場所で相談が受けられるよう、センターの職員が各地域(長森コミュニティセンター、西部コミュニティセンター)に赴いて福祉サービス等の相談業務を行う出張相談会を開催した。会場では相談だけでなく、日常生活で便利な各種の自助具などの展示も行った。
------------------	---

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>⑥相談業務の実績について ・H29下半期に、新たに相談支援を利用した障がい者等の人数は、延べ 34人であった。新規相談者は、H27年度上半期69人、H27年度下半期28人、H28年度上半期49人、H28年度下半期16人、H29年度上半期54人と推移している。新規相談者数に増加が見られなかったため、更に新規事業等の拡充を目指すと共に、ホームページ、事業案内チラシ、機関紙等を通じ、より気軽に相談が受けられる体制のPRに努めていきたい。</p> <p>⑦総合支援協議会他各関係機関連絡会議における部会等運営企画について ・相談業務のレベルアップを図るため、障害者総合支援協議会に委員として参加するとともに、専門部会等や学習会を通じて各種相談支援事業所と交流連携を図った。また、岐阜県相談支援事業者連絡協議会岐阜ブロックにおいて実行委員として企画運営に当たった。 ・総合支援協議会専門部会第9回「医療的ケア児に対する連携体制づくり」にて、企画運営に参画した。 ・岐阜県相談支援事業者連絡協議会岐阜ブロックにて、専門コース別研修「権利擁護・成年後見制度」について企画・運営に参画した。</p> <p>⑧出前講座、芸術祭、イベントの企画、行政機関等における会議協力 ・学校からの依頼により、児童生徒を対象にプレゼンテーションDVDを使用して障がい者への理解促進のため出前講座を実施した。 第1回(10/4) 黒野小学校5年児童90名対象、 第2回(1/23) 本荘中学校1年生139名対象 ・岐阜市立恵光学園からの依頼により、園児保護者に対し相談援助技術の提供を行うと共に、「卒園児の保護者の体験したこと」と題して講話を行った。(10/5)</p> <p>・岐阜市主催の「第24回岐阜市オンリーワンわたしたちの芸術祭」に、職員が実行委員として企画部会(2回)に参加して企画及び会場での運営(3回)に協力した。</p> <p>【反省点】 センターホームページの中で「相談・お問い合わせコーナー」を設け、障がいのある方や家族の方から、幅広く意見を把握することに努めた結果、1人からの相談・問い合わせが寄せられた。さらに、「お問い合わせフォーム」に分かりやすくアクセスできるようしたり、障がいのある人に対する差別解消事例等を掲載したりするなどして、より多くの相談・問い合わせにつながるよう、改善に努めていきたい。 職員が地域に出張して各種サービスの利用相談を行う出張相談会を下半期においても実施したが、上半期に比べ若干の増加にとどまった。今後、ポスター・パンフレットの掲示、配布のみならず、啓発DVDの映像や音楽などを試用して来場者にアピールできる方法等を見直し、障がい児者がより分かりやすく、地元で気軽に相談が受けられるよう努めていきたい。</p> <p>【自己評価】 相談支援業務は相談内容の多様化に伴い支援スタッフの技能・力量によるところが多いため、職員の医療的専門技能の習得のため、県が主催する「医療的ケア児コーディネーター養成講座」に相談支援専門員である職員を受講させたことにより、あらゆる機会を通して適切な相談支援業務を行うことができた。</p>
<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)】 ・ホームページの「ご相談・お問い合わせコーナー」において、利用者の相談や問い合わせを受け付け、意見の収集に努めている。また、常に最新情報を提供すべく、ホームページへの更新を密に行うなど、内容を更に充実させ、センター事業の効果的な情報提供に努める。 ・ホームページの充実に向け、各サイトへの訪問・閲覧数などのアクセス数を集計・分析することにより、幅広く市内全域の在宅の障がい者の掘り起こしと生活支援の利用拡大に繋げていけるよう配慮した。 ・職員が市内の保健・医療機関や障害福祉施設等に赴き、センターの事業概要パンフレットや各種行事案内チラシを各施設の窓口に提供するなど、継続して当施設利用者の拡大・協力に向けた取り組みを行った。 ・新規利用者獲得に向け、センター主催事業のイベント会場や、その他県・市・関係団体の主催行事等あらゆる機会を通して、センターの機関紙・事業パンフレットを配布し活動内容の周知に努めた。</p>
<p>今後の取組み</p>	<p>・今年度、「エクセルカレンダー作り」や「生活便利グッズ工作教室」の新規事業を計画し実施したが、今後においても利用者ニーズに応じた事業を計画することにより、引き続き当事者の自発的活動を支援し、センター事業の周知及び新規利用者の増加に繋げていく。 ・職員が各地域に出張して、生活上の困りごとや各種の福祉サービス利用相談を行う「出張相談会」を計画的に実施し、遠方への外出・移動が困難な障がいのある方や、相談先が解らない保護者等が地元の身近な場所で気軽に相談が受けられるような体制を整え、新規利用者の拡充を図る。 ・青少年を対象に実施した意思伝達装置、自助具の試用・制作体験や講習会を、対象の範囲を幅広くして、内容を充実させながら計画的に実施し、障がいの理解・啓発を通して共生社会の実現を図る。 ・障がいのある人に対する差別の解消事例や、合理的配慮の好事例をホームページに掲載する等、内容を充実させ、市民の障がい福祉に対する理解の促進に繋がるよう努める。</p>

7. 所管課の意見

施設利用者数は横ばいであるもののホームページでの情報発信や新規事業として行った出張相談会等、新規相談者の獲得に向けた取り組みが評価できる。引き続き、新規相談者の獲得に向けた方策の見直しや検討及びその計画的な実施を図りたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

事業計画どおり適正に管理運営されている。