

平成 29 年度 上 半期 指定管理者管理運営状況シート

様式 3

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 上半期	H28 下半期	H28 上半期	H27 下半期	H27 上半期
利用者数(単位:人)		1101	848	898	953	1148
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	169	235	336	331	518
	相談室1(来所)	70	92	119	119	146
	相談室1(関係機関、その他)	645	220	99	69	72
	相談室1(総合支援コーディネート事業)	33	109	184	225	186
	相談室2他(企画事業利用等)	167	178	144	169	162
	その他(訪問、同行、個別支援会議)	17	14	16	40	64

※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、単純比較はできない。

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 事業計画どおり実施している。 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1名を常勤として配置している。 ③広報の方策 機関紙「たびだち」54号(7月15日号)を、4,300部手作りで発行し、当センターの企画事業などの最新情報を提供すると共に、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。 障害者生活支援センターホームページを新たに開設し、センターの概要、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 ホームページにお問い合わせ欄を設けたが、相談や意見は寄せられなかった。 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。平成29年度上半期に苦情の申出は無かった。
自主事業・提案事業	-	-

施設管理	<p>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</p>	<p>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が管理されている。火、金曜日に清掃が入っている。4ヶ月に一度床ワックスがけ・清掃が入っている。 職員による清掃は必要時に随時実施。 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ヶ月ごと定時に保守点検を実施している。 ③備品管理 事務機器等105の備品を管理しており、52の福祉機器について貸出を行っている。平成29年上半期には7件の貸出があり、未返却や破損による問題は生じていない。</p>
施設修繕	<p>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</p>	<p>・迅速な修繕の実施 平成29年度上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年度上半期は無し。</p>
危機管理・法令遵守	<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 メール、ファックスによる個人情報の送信は、可能な限り制限し、手渡しか郵送を基本としている。データ・資料は、鍵のかかった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関係者以外は閲覧できないようにしてある。 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(年1回)に参加して実施している。上半期には訓練は無く下半期に実施する。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遵守を徹底するべく、職員に注意喚起している。</p>

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	無記名の記入用紙を常時受付カウンター及び相談室に設置している。来所者に対しては、可能な限り「ご意見・ご要望」を聞き取るよう心がけている。また、センター主催の企画講座等の参加者に対しても、講座の満足度、要望等を調査している。その他、センターが独自で行う展示会や共催で行うイベントの開催の際にも意見箱等を設置し、記名・無記名方式で幅広く利用者の意見を収集するよう心がけた。 なお、ホームページの「ご相談・お問い合わせ」コーナーにおいて、利用者の相談や問合せを受付けている。
利用者アンケートの実施結果	ホームページを開設し、お問い合わせ欄を設けたが、相談や意見は寄せられなかった。 「エクセルカレンダー作り基礎編」「生活便利グッズ工作教室」におけるアンケート結果 ・性別：男性9名 女性6名 ・年齢：20代9名 50代2名 60代2名 70代以上2名 ・スタッフ対応：大変満足6名 満足6名 やや満足0名 普通0名 やや不満0名 不満0名 未回答3名 ・施設管理状況：大変満足6名 満足3名 やや満足0名 普通3名 やや不満0名 不満0名 未回答3名 ・全体の満足度：大変満足6名 満足3名 やや満足1名 普通1名 やや不満1名 不満0名 未回答3名 <コメント> きれいで清潔な施設だと思いました。
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・相談や意見をしやすいようにホームページを新設し、お問い合わせ欄を設けた。 ・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」に基づき対処することとしているが、平成29年度上半期において苦情等は無かった。 ・利用者の意見・要望等の受付、聴取に際しては、障がい者やその親が主体となって行うピアカウンセリングをより効果的に発揮させることにより、当事者同士が悩みを共有したり、当事者自らが体験することで生活の幅を拓かれることを目指すなど、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に体制を整えている。

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。	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聴取。	A	A	A
		区分評価			A	

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
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				
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				
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				

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利用者アンケートやホームページの活用について

・障害者生活支援センターのホームページを6月から新たに開設し、多彩でタイムリーな情報提供が可能となった。ホームページの訪問回数・ユーザー数・ページビュー数とも毎月アクセス数が増え、上半期における累計は、ユーザー数480人・訪問回数931回・ページビュー数3203ページとなり、新規閲覧者が増加している。

②新規の生活支援事業、既存事業の見直しについて

・新規の事業として児童や青少年を対象に、障がいのある人に対する理解を深めることを目的に「生活便利グッズ工作教室」1回を計画、実施した。(参加者数9名)

・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、障がい児者の自発的な取り組みを支援し、共生社会の実現を図ることを目的として、新規に「エクセルカレンダー作り」講座を4回実施した。(各回参加者数6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28回(10回コース受講者数5名)、絵手紙寺子屋教室5回(参加者数延べ66名)、コーラスあんさんぶる6回(参加者数延べ38名)、パソコンチャレンジ6回(参加者数延べ25名)を実施した。

③関係機関からの情報収集、連携ルートの確立について

・障害者総合支援協議会第1回専門部会「相談支援の連携について(医療関係)」に企画担当事業所として参画したことで部会開催後、参加した病院より相談依頼あり、病院訪問、電話相談の実施につながった。

・関特別支援学校を訪問し、高等部2年生4名に対し、個別相談会を実施。卒業後の進路について就労支援事業所等に関する情報提供と助言を行った。

・2回の出張相談会開催に際し、該当地域の包括支援センターにパンフレット・チラシを持参するなどして連携ルートをつないだ。(包括支援センター8箇所、計130部)

・市内の就労支援事業所や、障がい者支援施設等に職員が訪問し、事業所等の概要(特徴)を収集し、利用者や関係者に対し提供すると共に、利用者の求めに応じ随時情報提供を行うことを目的に事業所訪問を実施した。(計5事業所訪問)

④福祉機器の貸出や利用方法や効果の案内について

・新たに開設したホームページにおいて、福祉機器約30点、自助具約60点を紹介している。また、福祉機器等は一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。

⑤ピアカウンセリングや訪問相談について

・屋外遠方への外出・移動が困難な障がい児者や、生活上の困りごとなどの相談先が分からない障がい児者等が、身近な場所で相談が受けられるよう、センター職員が各地域(第1回北部コミセン、第2回もえぎの里)に出張して現地において各種福祉サービス等の相談業務を実施した。

⑥相談業務の実績について

・H29上半期において新たに相談支援を利用した障がい者等の人数は、54人であった。新規相談者は、H27上半期69人、平成27年度下半期28人、H28年度上半期49人、H28年度下半期16人と推移しており、特段の増加は見られない。ホームページや機関紙等を通し、より気軽に相談が受けられる体制のPRに努めたい。

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

・協議会に委員として参加するとともに、医療関係との連携、相談支援体制をテーマとした専門部会2回の企画運営に参画した。また、岐阜県相談支援事業連絡協議会岐阜ブロックにおいて、障がい福祉から介護保険への移行についてをテーマに実行委員として企画運営にあたった。

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

・岐阜市立恵光学園からの依頼により、園職員に対し相談援助技術の提供を行うと共に、「保護者との関わりで大切にしたいこと」と題して講話を行った。

・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に参加するなどして企画・運営に協力した。(計3回)

【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、幅広く障がいのある方や家族の方から意見を把握することに努めたが、現在において相談・問合せ等が無いことから、今後、「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配慮し、より多くの相談・問合せに対応するべく改善に努め、今後の利用者の拡大に繋げていきたい。

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、今期において2回実施したが、来場者・相談者共に少なかった。今後、事業の周知方法等を見直し、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PRに努めていきたい。

【自己評価】

相談支援業務は支援スタッフの技能・力量によるところが多いため、本年度から三障がいの相談に対応するべく、精神保健福祉士の資格保有者を採用すると共に、当該職員に相談支援専門員の初任者研修を受講させるなどして、相談支援事業に万全を考慮したスタッフ配置とした。相談内容の多様化に伴い、今後一層相談支援業務の充実・強化に努める。

<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"> ・ホームページの「ご相談・お問い合わせ」コーナーにおいて、利用者の相談や問合せを受け、意見聴取に努めている。 ・職員が市内の公共福祉施設等に赴き、センター事業の概要パンフレットやセンターが主催する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において、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ました。 ・今年度新たに開設した障害者生活支援センターのホームページを更に充実させ、センター事業の効果的な情報提供に努めると共に、市民からセンターの各サイトにどれだけ訪問され閲覧されているかなど、ホームページアクセス数を集計・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する。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度、新規に「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考案することにより、センター事業の周知及び新規利用者の増加を目指したい。 ・職員が各地域に出張して各種の福祉サービス利用相談を行う「出張相談会」を今後継続して計画的に実施し、遠方への外出・移動が困難な障がい児者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・啓発を図る。 ・ホームページに障がい者に対する合理的配慮の好事例を掲載する等、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。

7. 所管課の意見

これまで減少傾向にあったセンター利用者が増加した点が評価できる。引き続き、センター活動の周知や市民への情報提供等に努めてもらいたい。相談業務に限ると、新規の相談利用者は横ばい状態にあるため、引き続き、出張相談会で地域に出向くなど、新たに支援を必要とする障がい者の掘り起こしに期待したい。

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。
利用者本位の運営を心掛けてほしい。