

平成 30 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)	13,743,000/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

		H30下半期	H30上半期	H29 下半期	H29 上半期	H28 下半期
利用者数(単位:人)		926	1,174	1,161	1,101	848
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	140	156	145	169	235
	相談室1(来所)	64	66	67	70	92
	相談室1(関係機関、その他)	506	728	670	645	220
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	33	39	45	33	109
	相談室2他(企画事業利用等)	165	170	203	167	178
	その他(訪問、同行、個別支援会議)	18	15	31	17	14

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 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1名 (内、相談支援専門員2名) ③広報の方策 ・ホームページの主な掲載内容 センター概要 各種講座の活動報告 福祉機器等の紹介 機関紙「たびだち」 事業所一覧 イベントの情報 ・機関紙「たびだち 58・59号」(11月1日・3月1日)発行 特別支援学校、小学校、中学校 81部 身体障害者福祉協会、視覚障害者福祉協会、 聴覚障害者協会 2,664部 福祉施設 514部 その他 441部 計3,700部配布/各回 ④意見・苦情への対応
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が岐阜市民福祉活動センターの施設管理をしており、毎週火・金曜日に清掃、4ヶ月ごとに床ワックスがけが行われている。 ・センター内は職員により随時清掃している。 ②所有自動車の保守点検 ・リース契約により車(10月16日)及び定期保守点検(3月26日)を実施。 ③備品管理 ・事務機器等(104点)を保有。1点廃棄。 ・福祉機器等を8件貸出し。未返却や破損等なし。
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	修繕等なし
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 ・個人情報保護条例等の関連法令について、月例会などで具体的な事例を説明して周知を図り、個人情報の保護に努めている。 ・ホームページに使用する個人情報(写真等)は、本人等からの使用同意書を受理している。 ・個人情報記載の資料は、施錠できる書庫に保管している。 ・各自が使用しているパソコンは、それぞれパスワードを設定し、本人以外は閲覧できない。 ②非常時の対応策 ・11月21日に開催された岐阜市民福祉活動センターの消火・避難訓練等に、保安要員を除き全員が参加した。 ・職員に避難マニュアルにより周知を図っている。 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

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<p>・受付カウンター、相談室及び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。 ・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。</p>
<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7名 ・性別： 男性3名、女性4名 ・年齢： 40代4名、50代1名、60代1名、70代1名 ・交通手段： 車2名、自転車3名、徒歩1名、公共手段1名 ・スタッフの対応： 満足4名、やや満足3名 ・施設等の管理： 満足3名、やや満足3名、やや不満1名 ・来所理由： 相談7名 ・結果、内容： 満足4名、やや満足1名、未記入2名 <主なコメント> ・突然の訪問でしたが、親切に丁寧に対応していただきました。 ・親身になって私の必要なアドバイスをいただき、本当に助けてくださいました。</p> <p>②自主企画事業参加者へのアンケート実施結果 計20名 ・性別： 男7名、女13名 ・年齢： 30代4名、50代1名、60代3名、70代8名、80歳以上2名、未記入2名 ・参加期間： 1年以下6名、2年4名、3年4名、5年以上6名 ・満足度： 満足17名、やや満足3名 <主な感想> ・歌が好きなので、とても楽しんでやらせてもらっています。ワクワクします。 ・人との接点ももてたこと。 ・月1回ですので参加しやすい。 ・興味ある講座(写仏、水彩画、カラオケ、写真)</p> <p>③啓発イベント等参加者へのアンケート実施結果 計32名 ・「障がい者理解啓発イベント」に共催した自助具・支援グッズの展示 とても良かった16名、まあまあ良かった1名、まったくよくなかった1名 ・「ユニバーサルデザイン賞」展示会に共催した自助具・支援グッズの展示 とても良かった14名</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>・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。 ・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。</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の意見聴取。	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。	A	A	A
		区分評価				
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。	B	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	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				
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
		管理経費削減の具体的方策	・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。	B	B	B
		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)

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>【努力した点】</p> <p>①ホームページの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに最新情報を掲載した。(37件更新) ・障がい福祉団体等の主催する行事等について、ホームページに掲載し、情報提供に努めた。(2件) ・「お問い合わせフォーム」により4件のメールによる就労相談等があった。 ・障がい者就労支援事業所及び障害児通所支援事業所の一覧をホームページに掲載した。2月には改訂版を掲載した。 ・ホームページの訪問回数5,393回、ユーザー数4,616人、ページビュー数8,934ページとなった。ページビュー数は上半期比2割程度増加。主に事業所・制度及び自助具の数が増加。 <p>②新規の生活支援事業、既存事業の見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規の企画講座 ・ワードの基礎を学び「自分だけのオリジナルの年賀状」を作るパソコン教室を4回(4回コース受講者数4名、内新規センター利用者3名)実施 ・既存の企画講座 ・絵手紙寺子屋を6回(参加者数延べ40名実14名、内新規センター利用者1名)実施 ・コースあんさんぶるを9回(参加者数延べ58名実9名、内新規センター利用者2名)実施 ・パソコンチャレンジを6回(参加者数延べ56名実13名、内新規センター利用者1名)実施 <p>③関係機関との連携とネットワークの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・岐阜市障害者総合支援協議会に委員として参加 ・第7回専門部会「岐阜市就労支援事業所説明会」に生活便利グッズを展示 ・第8回専門部会「相談支援との連携について～居宅サービス関係～」に担当として参画し、相談支援の連携について協議及び情報交換を行った。 ・岐阜県相談支援事業連絡協議会岐阜ブロックにおいて、担当する月に「障がい者が参加しやすい余暇活動」の企画運営に当たった。 ・関特別支援学校の移行支援会議の打ち合わせ及び個別支援会議に出席。 ・情報収集を目的に、生活介護の障がい者支援事業所(「嘉百合園」「第二あじさいの家」「アンダンテ」「イロドリ」)を訪問・見学した。 ・事業所のチラシだけでは把握できないローケーション、建物の構造、利用者の作業内容・作業環境などを現場で確認しそれぞれの写真を撮影して、各種事業所に関する情報提供及び助言するための情報が収集できた。 <p>④福祉機器等の貸出や利用方法・効果の説明</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉機器等はセンター事務室に展示して、試用するため1か月を限度として貸出している。(8件) ・その際に障がい程度に応じた機器等の選定や使用方法についてアドバイスをしている。 ・ホームページに福祉機器37点、自助具61点をアップして、それぞれの機能等を紹介している。 <p>⑤ピアカウンセリングや訪問相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出張相談会を2回実施(第3回:東部コミュニティセンター相談者 2人、第4回:市橋コミュニティセンター相談者 1人) ・併せて日常生活に便利な自助具・支援グッズを展示して、障がいについての理解啓発に努めた。 <p>⑥相談業務の実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たに相談支援を行った障がい者等は23人であった。新規相談者はH30年度上半期57人、H29年度下半期34人、H29年度上半期54人と推移している。 <p>⑦出前講座実施、行政機関等への協力</p> <ul style="list-style-type: none"> ・12月16日「2018障がい理解啓発イベント」、1月27日「ユニバーサルデザイン賞展示会」の開催に合わせ、自助具・便利グッズを展示した。来客者に使用方法等を説明して理解を深めてもらった。 ・難病患者在宅療養応援員(32名)を対象としたフォローアップ研修会(テーマ:コミュニケーションツール・最新情報と楽しみ方)において、パワーポイントを利用してスマホやタブレットのスイッチ・マウスでの操作について説明した。また会場でコミュニケーションツールの展示も行った。 ・本荘中学生の1年生(157名)を対象に「思いやりと共生」をテーマに講話を行った。 ・「第25回岐阜市オンリーワンわたしたちの芸術祭」に、実行委員として広報部会に所属して企画・運営に参画した。(計3回)
--------------------------	---

<p>今期の取組みに対する評価</p>	<p>【反省点】</p> <p>センター事業内容の周知と新規利用者の増加を図るため下記の取組を行ったが、利用者が限られるなど新規利用者の獲得には繋がらなかった。</p> <ul style="list-style-type: none"> 出張相談会のパンフレットについて、健康センター、統合事務所などの行政機関や障害・知的相談員、医療機関及び地域包括支援センターなどの関係機関等に加え、校区公民館にも配布を拡充して活動内容の周知に努めた。 企画講座について、開催の案内及び活動内容を随時ホームページに掲載し広報に努めた。 <p>ホームページからの「ご意見・お問い合わせ」、留守番電話及びFAXにより24時間相談・問合せができる体制となっているが利用が限られているため、利用の増加に繋がるよう周知していく。</p> <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> 障がい者等支援について医療・福祉等の理解を深めるため、行政機関が主催する研修(障がい児者を考える公開連続講座など)に積極的に参加するとともに、センター相談支援専門員に相談支援従事者現任研修を受講するなど、多様化する相談支援に対応するため強化を図った。 前期・後期に分けて開催したパソコン教室について、後期パソコン教室「ワードで年賀状を作る」では、新規参加者を優先する募集方法に変更し4名(うち新規利用者3名)が参加した。 相談者等に適切な情報提供を行うため、生活介護の障がい者支援事業所のうち新設の事業所4箇所を選定して、訪問・見学して建物の構造、利用者の作業の内容・環境など相談業務に必要なとする情報収集を行った。
<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"> ホームページは有効な広報手段であるため、事業内容、企画事業の活動報告、岐阜市障がい者就労支援事業所等一覧の改訂版や関連団体の開催事業などの最新情報を掲載した。とくに、自助具・支援グッズ及び岐阜障がい者就労支援事業所等一覧には関心が高く、ページビュー数の増加に繋がっている。また障がい関係団体が主催する行事等のうち有益なものは、ホームページに掲載して情報提供を行った。 障がい関係団体等が主催するイベントに積極的に参加して、自助具・支援グッズの展示を行い、来場者にそれらの使用目的及び使用方法を個別に説明することにより理解を深めてもらった。 また、チラシ・パンフレットを併せて活用するなどセンター事業の紹介を行った。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> 地域生活を支援する社会生活力プログラムから「安全・危機管理」をテーマに、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を計画・実施していく。 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。 障がいのある方のニーズを把握し企画講座の内容の見直しを行い、広報ぎふなどの広報を活用しながら、新規利用者の獲得を図っていく。

7. 所管課の意見

前回までの意見として、「新規利用者の獲得に向けた方策の検討」や「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」があげられてきた。新規利用者の獲得に向けた方策を再度見直すと共に、本来求められる社会生活力を高めるための支援(家族関係、人間関係、健康管理、家事・家計、生活情報等の助言)の実施に向け、既存事業のゼロベースでの見直しを求めてきた。

しかしながら、新規相談者は対前年同期2/3、対上半期6割減と減少傾向が進み、既存事業は殆どが継続参加者であり、新規事業での新規利用者もわずか3人といった状況である。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・透明性の観点において抜本的な改善が必要である。

研修会への参加や事業所見学に取り組んでいるが、その成果をどのように市民や障がい者へ還元していくかの道筋が見えないため利用に繋がっていないと思われる。また、企画実施やホームページでの情報提供は、社会参加へのきっかけづくりであり、その後は他の社会資源の利用等へ繋ぐ支援を行うことが必要である。

現在、地域生活支援拠点等整備に向け事業所や関係機関等との協議を行っているが、障がいのある方が住み慣れた地域で、継続的に安心した生活が営めるよう、緊急時の対応を含めた夜間・休日における相談支援、自立生活に向けた体験や訓練の機会の確保の担い手不足が指摘されている。障がい者施策や障がいを取り巻く社会環境の変化を踏まえて多くの障がい者やその家族のニーズを把握し、公設機関として必要とされる役割と体制の在り方を検討していく必要がある。

また、備品の管理に関して、以前に誤った取扱いがあったため改善を求めマニュアル作成を指示していたが、今回再び同じ誤った取扱いが生じた。職員の理解不足とマニュアルの形骸化が原因と考えられるため、職員の認識の再徹底とマニュアルの継続的な周知を図りたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

利用者に対してのアンケート回収率が少ない。ホームページやメール相談を一層周知し、その有効活用を図る必要がある。またアンケートに限らず、ご意見箱による意見徴収にも取り組まれない。

事業内容については抜本的な改革を行う必要がある。