

令和元年度上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日から令和4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 上半期	H30 下半期	H30 上半期	H29 下半期	H29 上半期
利用者数(単位:人)		260	926	1,174	1,161	1,101
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	75	140	156	145	169
	相談室1(来所)	51	64	66	67	70
	相談室1(関係機関、その他)	55	506	728	670	645
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	11	33	39	45	33
	相談室2他(企画事業利用等)	66	165	170	203	167
	その他(訪問、同行、個別支援会議)	2	18	15	31	17

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、相談支援専門員を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」 関連団体のイベント情報 ・機関紙「たびだち第60号」7月1日発行 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 計3,700部配布 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ヶ月ごとに床ワックスがけがおこなわれている。センター職員により、随時事務室を清掃している。 ②所有自動車の保守点検 保守点検なし(10月21日実施予定)。 ③備品管理 備品:99点保有(5点廃棄)。 福祉機器等:3名に貸出。
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)インク漏れによるポンプユニット交換修理(7月10日) ・ルームエアコン(相談室)パネルアーム不良により交換修理(7月31日) ・ノウハウを生かす修繕等なし。
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 当センター内の研修において、個人情報保護条例等の関係法令の周知を図り、個人情報の保護に努めている。 ホームページ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。 個人情報は、施錠できる書庫に保管している。 職員が各自使用するパソコンは、毎年パスワードを設定しており、本人以外はパソコンに保存された情報は閲覧できない。 ②非常時の対応策 岐阜市民福祉活動センターで11月開催する消火・避難訓練に参加予定。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。 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。 なお、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 ・性別:男性 2名 女性 5名 計 7名 ・年齢:30代 2名 40代 1名 50代 3名 60代 1名 ・交通手段:車 7名 ・スタッフの対応: 満足6名 やや満足1名 ・施設等の管理: 満足3名 やや満足3名 未記入1名 ・来所理由:相談6名 講座等参加1名 ・結果、内容:満足4名 やや満足3名 <主なコメント> ・親身になって聞いていただいて良かった。 ・親切丁寧に説明していただきました。</p> <p>②「絵手紙教室」、「パソコン教室」受講者へのアンケート実施結果 ・性別:男5名 女4名 計9名 ・年齢:50代1名 70代6名 80歳以上2名 ・参加講座:パソコン教室4名 絵手紙教室5名 ・満足度:満足7名 やや満足2名 <主なコメント> ・下手でも良い作品をつくることは楽しいです。 ・スマホの使い方講座を希望。</p> <p>③「生活便利グッズ工作教室(小・中学生)」参加者へのアンケート実施結果(4名) ・学年:小学5年生1名 中学1年生1名 中学2年生2名 ・きょうの工作は:とても簡単1名 少し難しい2名 とても難しい1名 ・作る時の説明は:とてもわかりやすい3名 少しわかりにくい1名 ・教えてくれた人は:とても良かった3名 あまり良くなかった1名 <主なコメント> ・少し工夫しただけで作れることが分かった。 ・生活の中で、便利グッズを見つけたり、考えたりしたい。</p> <p>④世界自閉症啓発デー記念作品展&発達障がい者理解啓発イベント2019」の開催に伴う自助具展示来場者へのアンケート実施結果(18名) ・結果、内容: とても良かった18名</p> <p>⑤出前講座(「動作の基本的技能を補助する自助具の活用について」、「障がいのある方の生活支援」)参加者へのアンケート(62名) ・講師について 態度 :満足48名 やや満足14名 話し方 :満足48名 やや満足14名 分かりやすさ:満足44名 やや満足18名 ・研修資料について 内容 :満足33名 やや満足29名 分かりやすさ:満足32名 やや満足30名 <主なコメント> ・自助具の実物があり、解説がわかりやすかった。 ・自立支援法以降、サービスが複雑になって分かりにくかったが、今日は良い機会でした。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対処・改善</p>	<p>①要望・苦情の把握 ・ホームページの「お問い合わせフォーム」及びFAXにより要望等を受付している。 ・来所者及び企画事業参加者等のアンケートを通じて要望等を把握し、センター事業運営の改善に努めている。</p> <p>②・要望・苦情の対応 ・「苦情対応マニュアル」に基づき要望等の対応手順を定めている。特に苦情・問題はなかった。 ・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				B
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	C	C
		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				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	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				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)

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<p>【自己評価】</p> <p>①ホームページの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページに下記の内容を掲載(更新回数22回)。 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、障がい福祉団体等の主催するイベント情報など ・「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)。 「お問い合わせフォーム」での相談メール3件(自助具の作り方、福祉サービスの利用など)。 ・ホームページアクセス数 *()内:前期アクセス数 訪問回数5,772(5,393)回 ・ユーザー数5,163(4,616)人 ・ページビュー数8,471(8,934)ページ 前期に比べ訪問回数は微増だが、ページビュー数は微減した。 <p>②福祉機器等の使用指導及び貸出</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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3名) ・「ループとボタンで着る服」、「服がたためるボード」、「マスクをかける帽子」などの自助具を当センターで自作し、ホームページに追加掲載した。 ・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。 <p>③企画講座の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・絵手紙教室3回(参加者7名 延べ20名 新規利用者なし) ・コーラスあんさんぶる4回(参加者12名 延べ34名 新規利用者3名) ・パソコン教室2回(参加者6名 延べ10名 新規利用者1名 ・ワードにより暑中見舞いはがき作成) ・パソコン個人指導(新規講座、参加者0名 申込者1名あり体調不良により参加辞退) <p>④障がいの理解啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「世界自閉症啓発デー記念作品展&発達障がい者理解啓発イベント」開催に伴う支援グッズ展示 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。 参加者:39名 ・出前講座 テーマ:「動作の基本的技能を補助する自助具の活用について」 対象者:岐阜特別支援学校教員 参加者:46名 ・出前講座 テーマ:「障がいのある方の生活支援」 対象者:岐阜県ソーシャルワーカー協会会員 参加者20名 ・生活便利グッズ工作教室 小・中学生を対象に、障がい等の理解を深めることを目的として、生活便利グッズの製作・利用体験を行った。 参加者:小学生1名 中学生3名 ・社会福祉士実習 テーマ:相談事例及び自助具・意思伝達装置の活用など 対象者:社会福祉士実習の学生(3名) アンケート実施(3名回答) 総合評価:満足3名 <p>⑤出張相談会の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・出張相談会を1回実施(南部コミュニティセンター 相談者2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相談支援の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たに相談支援を行った障がい者等は30人であった。新規相談者はH30年度下半期23人、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。 ・職員研修 センター内研修(2回) テーマ:「福祉機器について」、「センターの管理運営に関する協定等について」 岐阜県支援者向け研修他(7回) ・障害者支援事業所の訪問及び情報収集(ル・リアン他9箇所) センター利用者及び関係機関に情報提供するため、計画的に事業所訪問(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>⑦関係機関との連携等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、実行委員として専門コース別研修等の企画運営に携わった。また、第6回岐阜ブロック学習会の「岐阜県福祉友愛アリーナ」の施設見学と「障がい者スポーツを理解する会」を担当した。 ・関特別支援学校高等部1年生1名、2年生2名が、それぞれ保護者と担任の先生とともに当センターに来所し、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。 ・「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) <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・下記の取組を行ったが新規を含め利用者の増加には繋がらなかった。 ・ホームページの事業紹介並びに行政機関、関連団体及び展示会などにチラシ配布するなど、あらゆる機会を捉え当センターの広報を行った。 ・出張相談会について、市内を9地域に分けて平成29年度から順次実施し、市内の全ての地域において当相談会を開催した。
<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"> ・企画講座(あんさんぶる・絵手紙教室・パソコン教室)について、新規申込者を優先した募集方法に見直し、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。 ・引きこもり状態など外出困難な障がいのある方を対象とした新規の企画講座「パソコン個人指導」を計画し、エールぎふ及び各市民健康センターなどの支援事業所を訪問し、またその他の事業所にはチラシ送付により、受講者の紹介を依頼した。 ・相談業務で必要とする障害者支援事業所の情報提供ができるよう、主に生活介護の事業所から選定して計画的に訪問・見学し、建物の間取り、利用者の作業内容・環境などの情報収集・情報整理を行った。 ・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センター内の職員研修を実施した。 ・備品台帳により全備品の使用状況及び備品シール貼付について確認し、故障等により使用できない備品について、マニュアルにより適正に廃棄処理の手続きを行った。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・社会生活力を高めるよう自立支援を目的として「楽しく災害を学ぼう」と「意思伝達装置・福祉機器・自助具について」の講習を企画して、下半期にそれぞれの開催を計画している。 ・研修や自己研鑽を通じて社会保障制度の理解を深め、各種施設及び関連団体の情報を計画的に収集し、相談者等に対して障害程度等に応じた適切な福祉サービス及び障害者支援事業所等に関する情報を提供していく。 ・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計画的に開催し、障がいの理解・啓発を図っていく。 ・出前講座実施要領、申込書及びチラシを作成し、機関紙「たびだち」(11月15日号)、チラシ及びホームページを活用して広報を行い、出前講座を積極的に実施していく。

7. 所管課の意見

実利用者数や新規利用者数を正確に把握するための見直しを平成30年度から検討してきた結果、令和元年度上半期から集計方法を変更した。以前までは集計に加算していた電話等による関係機関との事務連絡や、企画事業に関する関係者等との調整をはじめとする話し合いなどを集計から外した。こうした集計方法の変更の影響はあるものの、施設利用者数は前期と比較して約46%減少した。

企画事業に関しては、参加者の殆どが継続者であり、新規利用者は4人のみという状況である。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見直しが必要である。また、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。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考えていく必要がある。

単発で行う企画事業におけるアンケートは回収できているが、施設利用者のアンケート回収数が少ない。その場でアンケートの記入をお願いすることは相談業務などの性質上難しいことは察せられるが、利用者の増加が見込めなければ、多くの障がい者やその家族のニーズを把握することはできない。アンケートを関係機関や団体、事業者などに送る等の方策に取り組まれない。

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。新規利用者が依然として増加しない現状を鑑み、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、既存事業の抜本的な見直しを早急に図られたい。

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、公設機関として必要とされる役割をどのように果たしていくのが課題と思われる。

8. 指定管理者評価委員会の意見

障害者生活支援センターの利用者減の原因について把握し、利用者増への方策を考える必要がある。

障がい者の相談受付機能は分散・多様化の傾向にあり、障害者生活支援センターは障がいのある方から意見を吸い上げるような仕組みを作り、他の相談機関ではカバーできない制度の隙間のような部分を見つけ、担う努力をされたい。

各種障害者団体や事業所等と幅広く連携し、障害者生活支援センターの広報を積極的にされたい。