

# 令和 2 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)	13,770,037/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

		R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期	H30 上半期
利用者数(単位:人)		138	202	260	926	1,174
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	71	40	75	140	156
	相談室1(来所)	16	24	51	64	66
	相談室1(関係機関、その他)	28	53	55	506	728
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	9	2	11	33	39
	相談室2他(企画事業利用等)	11	80	66	165	170
	その他(訪問、同行、個別支援会議)	3	3	2	18	15

## 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2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 63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(4月17日)を実施。  ③備品管理 備品:98点保有 福祉機器等:貸出申請なし。
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	・修繕の実施なし。 ・ノウハウを生かした修繕等なし。
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 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周知を図り、個人情報保護の具体的事例を説明して、その情報の保護に努めている。ホームページや機関紙等に掲載する個人情報(写真等)は、本人等から肖像権の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を閲覧できない。  ②非常時の対応策 岐阜市民福祉活動センターで11月に実施される消火・避難訓練に参加する予定。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。 新型コロナウイルス感染症対策として次のとおり実施した。 対策チェック表により毎日、密集・密接・衛生対策の実施状況を管理。職員の健康管理並びにコロナ感染及び濃厚接触者の疑いの場合のマニュアルを作成して職員に周知した。 企画事業開催時のチェックシートにより事前・会場・開催時対策のチェックを行っている。 企画事業の参加者に事前にチェックシート(企画事業の参加の適否確認用)を送付して理解を求め、当日チェックシートを回収して、本人の健康状態等を確認している。  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>・相談室並びに生活講座・企画講座等の会場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。          新型コロナウイルス感染拡大防止のため、相談業務における面談の制限や企画事業の延期や中止などによりアンケートの実施件数は増加していない。          ・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: 10代1名、30代1名、40代2名、50代2名、70代1名          ・交通手段: 車6名、公共乗り物1名          ・スタッフの対応: 満足7名          ・施設等の管理: 満足5名、やや不満1名、未記入1名          ・来所理由: 相談7名          ・結果、内容: 満足4名、やや満足2名、やや不満1名          &lt;主なコメント&gt;          ・親切に対応していただき安心しました。          ・将来的な可能性やいろいろな情報を分かりやすく説明してもらえました。          ・せかさずじっくり聞いてくれた。</p> <p>②「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          ・学年:小学1年生1名、4年生3名、5年生1名、6年生1名、 中学1年生1名、2年生2名(9名)          ・工作についてとても簡単3名 少し簡単4名、ふつう1名、少し難しい1名          ・作る時の説明は:とてもわかりやすい9名          ・教えてくれた人は:とても良かった9名          &lt;主なコメント&gt;          ・しょうがいのある人はたいへんで、どんなものがあるかをしれてよかった。          ・障害者の方について、知ることができた。他の自助具を作ってみたり、「障害」について調べたりしてみたい。          ・保護者(1名)          ・講座の満足度:満足1名          ・制作の満足度:満足1名          ・感染症対策 :満足1名          &lt;主なコメント&gt;          ・このような機会を作っていただきありがとうございました。子どもたちに障害があるとはどういった事なのか考えるきっかけになりました。</p> <p>③社会福祉士実習生へのアンケート結果報告(実習生:2名、大学3年生)          ・講師の態度: 満足2名            話し方: 満足2名            分かりやすさ:満足2名          ・資料の内容: 満足2名            わかりやすさ:満足2名          ・総合評価 理解度 :満足1名、やや満足1名            評価 :満足2名          &lt;主なコメント&gt;          ・多くの資料や道具を用意して丁寧に説明をしていただきました。機関について理解を深めることができ、今後の学習に役立てていきたい。</p>
<p>利用者からの要望・苦情と対応・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。 (新規相談者、新規利用者)	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。 (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	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)	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	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	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。	B	B	B
	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	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加。	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・参加、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(28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2件:自助具についての照会や作り方などの問い合わせ。
- ・ホームページアクセス数 \*( )内:前期アクセス数  
訪問回数11,847(6,113)回 ・ユーザー数10,674(5,444)人 ・ページビュー数15,573(8,661)ページ  
新型コロナウイルス感染症による生活様式の見直しの影響もあり、前期に比べ訪問回数等すべての項目でアクセス数が倍増した。  
自助具のページビュー数は6,247件(全体の約4割)であり非常に関心が高い。
- ・台風・洪水等の自然災害による「在宅避難」について「災害が起こる前にできることを考えよう」、障がいについての悩みごとの相談を促すよう「障がいがあるが故に、困っていることはありませんか？」の記事をHPに掲載した。

#### ②障がいの理解啓発

- ・「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する予定であったがイベントは中止。
- ・岐阜県身体障害者第1支部総会において講演「災害に備えて～自分の身を守るためにできること～」の講師を行う予定であったが総会は中止。
- ・生活便利グッズ工作教室(8/5)  
小・中学生を対象に、障がい等の理解を深めるため、生活便利グッズの制作・利用体験を行った。  
参加者:小学生6名 中学生3名
- ・社会福祉士実習(8/31)  
内 容:センター事業、相談事例及び自助具・意思伝達装置の活用など  
対象者:社会福祉士実習の大学生(2名)
- ・「まるっとぎふ」の収録・放送  
NHK岐阜放送局により、センターHPに掲載の「キッチンペーパーマスク」、「ハンカチマスク」及び「聴覚障がいのある方との対話用マスク」の作り方などについて当センター職員の解説を4月20日収録され、5月に2回に分けて「まるっとぎふ」にて放送された。

#### 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。(貸出申請なし)
- ・ホームページに福祉機器37点、自助具80点を掲載して、それぞれの機能等を紹介している。

#### ④企画講座の実施等

- ・コーラスあんさんぶる  
音楽を楽しみ、仲間を意識したり自分を表現することを学ぶ。  
(参加者8名 延べ11名 新規利用者0名)
- ・パソコン個人指導(定員6名)  
集団による学習に不安を感じるなどマンツーマンによる指導が適している人に個人指導を行う。  
(参加申込なし)
- ・ポッチャ体験教室(特別支援学級の親子を対象・定員20組、8/24予定 コロナウイルス感染症の影響のため中止)  
親子で体力作りのスポーツ体験(ポッチャ)を行う。
- ・食生活について(定員20名、7/13予定を10/2に延期)  
食育システムを利用した食事相談を通じて、食生活の見直を行う。
- ・外出について～買い物に行ってみよう～(9/27予定 コロナウイルス感染症の影響のため中止)  
一人で外出を考える機会として、支援を受けながら買い物体験をする。

#### 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21人であった。新規相談者は令和元年度下半期13人令和元年度上半期30人、平成30年度下半期23人と推移している。
- ・職員研修  
センター内研修(3回)  
守秘義務、個人情報の保護などの服務及び相談業務など
- ・岐阜県発達障害者支援者センター研修、岐阜県相談支援事業者連絡協議会学習会(5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、事業所を訪問(新規の就労支援B型・共同生活援助)。

<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>・岐阜県相談支援事業者連絡協議会岐阜ブロックにおいて、10月開催予定の専門コース別研修の実行委員として、企画運営に携わった。</li> <li>・「利用促進、利用者増の方策」の課題(関係機関との連携)に対応するため、関係機関へ訪問して情報収集するとともに協議を行った。</li> </ul> <p>特別支援学校:岐阜特別支援学校ほか6校(7~9月進路指導主事等と意見交換) 特別支援学級:岐阜市学校指導課(10月特別支援学級担当者会議にて企画講座を説明する予定)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・岐阜県ソーシャルワーカー協会:医療機関との連携について岐阜県ソーシャルワーカー協会関係者を訪問し、情報収集するとともに協議を行い、9月岐阜地区MSW研修会にてセンター事業等をMSW25名に説明。</li> <li>・「第27回岐阜市オンリーワンわたしたちの芸術祭」に、実行委員として参加する。事務局に所属して企画・運営に携わった。(実行委員会2回、事務局協議6回)</li> <li>・関特別支援学校「個別相談会」(6/12, 23予定, 中止)</li> <li>・岐阜県身体障害者更生相談所を訪問し連携についての協議を行った。(9/28) 更生相談所の自助具の展示場所にセンターの自助具に関する資料の掲示や意思伝達装置・自助具に関する企画について、一緒に考えていくことを今後の課題とした。</li> <li>・岐阜県障がい者雇用企業支援センター(障がいの雇用支援機関)の職員が来所して、協議を行い相互の事業内容について理解を深めた。(9/29)お互いに障がいの理解に関する出前講座を行っており、今後の連携の可能性について意見交換を行った。</li> <li>・地域の障がい者と相談機関を結ぶ岐阜市身体障害者相談員との連携を図り相談員のバックアップを行うためにチラシを作成して、相談員に送付して周知を図った。</li> </ul> <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス拡大防止のため相談業務は5月31日まで電話、メール及びFAXに限定して行った。定期講座や社会生活力を高めるための生活講座等も延期や中止となり、また関連団体主催のイベントへの参加もイベント中止となった。生活講座「食生活について」は開催規模を縮小して下半期に延期し、新たな企画の開催を模索している。ホームページの利用(PV件数)は生活様式の変化により大きく伸びたものの、新規利用者は前期に比べ増加したが余暇利用の定期講座を取りやめたことから、全体の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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・教育機関(特別支援学校、特別支援学級)、医療機関(岐阜地区MSW協会)との協議を踏まえ、各々の関係機関のニーズ等の把握を行った。</li> </ul> <p>特別支援学校では高等部の進路指導の先生と面談し、支援学校が行っている「個別相談」や「進路相談」の際、ご家族の心配事、不安及び制度の利用についての相談実施の事例を挙げるなどして、センターの介入や活用のあり方について周知した。昨年度開催した講座を発展させた企画である防災に関する出前講座の実施について検討をお願いすると興味を示していただいた。</p> <p>特別支援学級は10月開催の特別支援学級担当者会に出向き、特別支援学級向けの企画事業などの説明を行い、アンケートによりニーズを把握する予定。岐阜地区MSW協会研修会に出向き、センターの退院支援などの事例を示して連携について説明し、今後の取組を依頼した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・既存事業としての企画講座(余暇活動)について原則取りやめ、社会生活力を高め自立支援の実施に向けた生活講座や出前講座を企画したが、新型コロナウイルスの影響で、中止や延期などの変更を余儀なくされた。</li> <li>・相談支援の質の向上のため行政機関等が開催する研修会等の参加や自己研鑽を通じて、必要とするテーマについてセンター内研修を実施した。</li> <li>・主に新規開設事業所を対象として事業所見学を実施した。施設の実態調査及び撮影した写真により職員に報告し、事業所記録様式に記載・整理して相談業務に活用している。</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、必要とする行政機関等が主催する研修等を計画的に受講し、受講内容や福祉制度等について必要に応じてセンター内研修等を実施していく。</li> <li>・社会生活力を高めるための生活講座を計画・実施していく。また、土・日曜日、夜間での開催を試験的に計画し、アンケートにより生活講座の内容・開催日時について見直しを図っていく。</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の開催を進めて、障がいの理解・啓発を図っていく。</li> </ul>

## 7. 所管課の意見

新型コロナウイルス感染症対策のため、5月末まで相談業務を電話、メールに限定して行ったことに加え、企画講座が中止となり、利用者数が伸びなかった。また、関連団体主催のイベントへの参加もイベント自体が中止となり、センターの周知・広報を行えなかった一方、生活様式の見直しの影響によりホームページアクセス数が倍増した点について、今後もホームページの作成に工夫を凝らしていただきたい。

新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策に追われる中、特別支援学校を訪問するなどし、進路相談などの際にセンターの活用について周知するなど利用者増につなげるための取り組みをされてきた点は一定の評価ができる。

今後も各関係機関と連携を強化し、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。

相談支援の質の向上のため、研修会への参加(5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

特別支援学校を訪問しセンターの活用について周知するなど、利用者増につなげるための取り組みをされてきた点は一定の評価ができるので、今後も各関係機関と連携を強化し、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。

相談支援の質の向上のため、研修会への参加や事業所見学に取り組んでいるところであるが、参加するだけでなく、職員のカウンセリング技術の向上を重視し、利用者へ成果が還元できるよう工夫をしていただきたい。

なお、「利用促進、利用者増の方策」の評価について、指定管理者による自己評価と所管課での評価に差があるので、指定管理者側に対して評価基準を事前に説明し、評価に相違が生じないようにしていただきたい。