

令和 2 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)	13,770,037/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 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期	H30 下半期
利用者数(単位:人)		161	138	202	260	926
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	61	71	40	75	140
	相談室1(来所)	10	16	24	51	64
	相談室1(関係機関、その他)	38	28	53	55	506
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	5	9	2	11	33
	相談室2他(企画事業利用等)	42	11	80	66	165
その他(訪問、同行、個別支援会議)		5	3	3	2	18

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1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 64,65号」発行 各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 (苦情対応マニュアル)

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毎日テーブル手すり等、必要箇所を除菌消毒し、随時室内清掃している。</p> <p>②公用車(リース)の保守点検 定期保守点検(10月8日)を実施。 車検(3月23日)実施。</p> <p>③備品管理 備品：110点保有(1点廃棄) 福祉機器等：2名に貸出。</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>・カラー印刷機の印刷が不鮮明などのため部品交換修理(3月2日)。 ・ノウハウを生かす修繕等なし。</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 年度当初の当センター内研修において、個人情報保護 条例等の関係法令の周知を図り、個人情報保護の具体的 運用例を説明して、その情報の保護に努めている。 ホームページ等の広報媒体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の閲覧ができない。</p> <p>②非常時の対応策 岐阜市民福祉活動センターで11月18日実施された消火・避難訓練に参加。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。 ・コロナ感染対策 職員が出勤時テーブル手すり等人が触れそうなところを除菌している。</p> <p>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、職員に周知している。</p>

4. 利用者評価

<p>利用者アンケートの実施状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・受付カウンター、相談室及び講習会・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>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9名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別： 男性3名、女性6名 ・年齢： 30代 4名、40代 2名、50代 1名、60代 2名、70代 名、未記入 名 ・交通手段： 車7名、自転車1名、徒歩1名 ・スタッフの対応： 満足 8名、やや満足1名 ・施設等の管理： 満足8名 ・来所理由： 相談9名、見学など1名(相談者の中の1名) ・結果、内容： 満足7名、やや満足1名、不満1名 <p><主なコメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・清潔感があり、コロナ対策もしっかりとされていました。 ・困りごとがあるときの相談窓口として安心してご相談できる。 ・気さくに話していただいて、将来的な可能性や色々な情報をわかりやすく説明してもらえました。 <p>・不満のコメントは福祉全般に対するものであった。</p> <p>②講習会等参加者へのアンケート実施結果</p> <p>生活講座「食生活について」 10/2 計8名</p> <p>満足7名 ふつう1名</p> <p><主なコメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品サンプルによる実践的な体験ができ、現実味があり参加者皆が満足した。 ・偏った食事になりがちですが、バランスを考える機会になりました。 <p>生活講座「交通安全教室」 11/3 計12名(付添者3名含む)</p> <p>満足6名 やや満足3名</p> <p><主なコメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・とても参考になり良かったと思います。 ・とてもためになりました。 ・マイクで話すよりも、耳が遠いので、磁気テープか要約筆記でお願いしたい。 <p>訪問看護事業所の職員さんを対象とした「 自助具の講習会」 1/31 計4名</p> <p>簡単だった3名 難しかった 1名</p> <p>当事者の方に教えてあげたいと思った 4名</p> <p><主なコメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・なんでも買うのではなく、家にある物を活用して作れるアイデアが、とても参考になった。 ・色々な自助具の紹介資料があり、事務所でも伝達しやすくありがたいです。 <p>生活講座「悪質商法～こんな手口には要注意」 2/23 計12名(付添者3名含む)</p> <p>良く理解できた 4名 まあまあ理解できた 5名 普通 1名</p> <p><主なコメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・クーリングオフについての具体的な方法がわかってよかった。 ・悪徳商法にはひっかからない自信があっても、将来的にはわからないので、意識をもつためにはよかったと思いました。
<p>利用者からの要望・苦情と対応・改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。

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)	D	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	B	B
		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	評価		
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	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(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(20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4件)。
- ・ホームページアクセス数 *()内:前期アクセス数
 - ・訪問回数 8,232 (11,847)回
 - ・ユーザー数 7,232(10,674)人
 - ・ページビュー数 11,534 (15,573)ページ
 自助具のページビュー数は4,245件(全体の半数)であり非常に関心が高い。

②障がいの理解啓発

- ・生活講座「食生活について」(10/2)
食育SATシステムを体験して、栄養バランスのとれた食事内容や適正な量を知り、健康的な食生活を学ぶ。
対象者:障がい者
参加者:8名
- ・生活講座「交通安全教室」(11/3)
道路の安全な横断方法を「歩行環境シュミレーター」を使って、歩行判断能力を測り、交通安全に役立てる。
対象者:障がい者
参加者:12名(付添者3名含む)
- ・訪問看護職員対象講習会「自助具を作ってみませんか」(1/31)
障がい者や高齢者のかたの支援をおこなっている訪問看護職員を対象として、生活を楽にする道具、自助具の中でも、安価で手作りできる道具を制作し理解を深めてもらった。
対象者:訪問看護職員
参加者:4名
- ・生活講座「悪質商法～こんな手口には要注意」(2/23)
第1部では手品を楽しみながら一般的な悪質商法を、第2部では障がいのある方向けに悪質商法トラブルの防止策などの事例を紹介した。
対象者:障がい者
参加者:12名(付添者3名を含む)

・出前講座「防災グッズを作ってみよう」(12/10)

- 防災に関するクイズや身近な材料での防災グッズの制作を通じて、防災について学ぶ。
対象者:明郷小特別支援学級児童
参加者:6名

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2名)
- ・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。

④企画講座の実施

- 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。
・コーラスあんさんぶる3回(参加者 8名 延べ10名 新規センター利用者 0名)

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17人であった。新規相談者は令和2年度上半期21人、令和元年度下半期 13人、令和元年度上半期30人、と推移している。
- ・職員研修
 - GSk コース別研修・ブロック学習(5回)
 - 岐阜市障害者総合支援協議会 相談支援専門員を対象とした学習会(2回)
 - 障がい児者支援公開講座(2回)
 - その他(4回)
- ・障害者支援事業所の訪問及び情報収集(5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>⑥関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・岐阜市特別支援学級担当者会にてセンターの出前講座などの説明及びアンケート調査を実施した。アンケートから出前講座を希望する明郷小学校の特別支援学級において、出前講座「防災グッズを作ってみよう」を実施(職員2名参加)。 ・希望が丘特別支援学校高等部の生徒(4名)の移行支援会議に出席し、学校の先生及び事業所の職員とともに、進路に関する助言を行った。 ・ハートフルスクエアGの2階で12月に開催された「障がい者理解啓発イベント2020」でのパネル、自助具の展示。当センター所有の支援グッズをキュービック内に展示し、使い方や作り方の説明文、壁面にセンターの事業を紹介するパネルを掲示した。 ・「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1名参加する。事務局職員として企画・運営に携わった。(実行委員会3回) ・岐阜市ボランティアセンター運営委員会の委員として1名参加し、事業の承認や提言を行った。(1回) ・岐阜市身体障害者福祉協会支部長・分会長会議において、令和3年度出前講座「防災を学ぼう」について、チラシ配布し説明を行った。 <p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度下半期にはコロナウイルスの影響から、上半期と同じくセンター来所等は少なく、利用者の増加に繋がらなかった。また、非常事態宣言により事業所見学などについても中断を余儀なくされた。 ・上半期は生活講座などを中止及び延期したことから、下半期に講習会「自助具を作ってみませんか」及び生活講座「悪質商法～こんな手口には要注意」を新たにコロナ禍のなかで企画をして、岐阜県のイベント開催時におけるコロナ対策に準じて対応したうえ開催した。
<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"> ・関係団体の会議等に出席しセンターの企画事業などの説明やアンケートの実施により、ニーズを把握し、出前講座の実施となった。関係団体のニーズを把握し、ニーズに沿った提案をすることで、より一層の情報提供など連携がとれるものと思われる。 ・岐阜県内の障害者生活支援センター(8箇所)について、1月に各センターの事業内容の照会を行った。回答があった調査表(7箇所)を取りまとめ、職員体制など取り組むべき課題が把握できた。 ・相談支援の質の向上のため、行政機関が主催する研修等に積極的に参加した。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・総合的な相談支援に必要な人材育成のため、センター内で福祉サービス・福祉制度等の研修等に加え行政機関が主催する必要な研修に積極的に参加していく。 ・関係団体を通じてニーズを把握し、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会を、対象者が参加しやすい日時を検討して計画・実施していく。 ・支援者を対象として、「意思伝達講習会」及び「自助具講習会」を計画していく。 ・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。 ・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開催し、障がいの理解・啓発を図っていく。

7. 所管課の意見

新型コロナウイルス感染症対策が令和2年度上半期と同じく続いているが、下半期では施設内の清掃消毒をする等対策を施し、少ないながらも利用者数を16%増やすことができた。企画講座では利用者数が極端に伸びることはなかったものの、定期的で開催し、関係機関等で行ったアンケートでニーズを把握して出前講座も開催したことは、上半期の意見を受けて実施された点で評価ができる。

関連団体主催のイベントへ積極的に参加し、情報収集や広告の配布等、センターの紹介ができた。特別支援学校高等部を訪問して、4名の移行支援会議に出席し、進路相談などの際にセンターの活用について周知したり、委員として参加した各委員会でもセンターの紹介ができた。

しかし、上半期ではホームページのアクセス数を倍増させることが出来たが、下半期はそれから30%減のアクセス数になっている。今後はアクセス数が増えるように、よりホームページの作成に工夫を凝らしていただきたい。

コロナ禍のため中止で参加の回数は減ったものの相談支援の質の向上のため、研修会への参加(5回)や講座受講(2回)、事業所訪問(5か所)をして情報収集に努め、前期の「所管課の意見」で提示したとおり、その中で障がい者の取り巻く社会環境の変化を踏まえて、利用者のニーズを把握することができた。今後は、そのとらえたニーズを活用して、利用者が増加するよう広告・宣伝する等して利用者増の工夫をしていただきたい。又、県内のセンターに対し、実施した調査の結果からみえてきた課題について取り組んでいただきたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

- ・新型コロナウイルス感染症が蔓延している状況で、施設の利用等伸び悩んでいるのは仕方がない。
- ・基幹相談支援サテライトの相談の開設で相談件数が少なくなっているのであれば、今後は基幹相談支援サテライトの相談件数も提示してほしい。
- ・他、所管課の意見のとおり。