

令和 3 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)	13,770,037/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

		R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期	R1 上半期
利用者数(単位:人)		98	161	138	202	260
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	36	61	71	40	75
	相談室1(来所)	12	10	16	24	51
	相談室1(関係機関、その他)	29	38	28	53	55
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	13	5	9	2	11
	相談室2他(企画事業利用等)	0	42	11	80	66
	その他(訪問、同行、個別支援会議)	8	5	3	3	2

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3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 66号」発行 3,500部 (内訳) 特別支援学校、小学校、中学校 100部 関係福祉団体 (2,415部) 岐阜市身体障害者福祉協会 2,200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 30部 他6団体 155部 福祉施設 550部 その他 435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

区分	確認事項	履行状況
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が出勤時毎日テーブル、手すり等必要箇所を除菌消毒し、マスク着用を行っている。 ②公用車(リース)の保守点検 令和3年3月23日に車検を実施。 ③備品管理 備品:109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取り掲載している。 個人情報が記載されている文書等は、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くしている。 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(今年度は11月18日) 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については以下のとおり実施した。 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が疑われる場合のマニュアルを作成して職員に周知した。 企画事業開催時にはチェックシートを使い、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>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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10名 ・性別：男性3名、女性7名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年齢：20代1名、30代3名、40代1名、50代4名、60代1名 ・交通手段：車9名、徒歩1名、 ・スタッフの対応：満足10名 ・施設等の管理：満足9名、やや満足1名 ・来所理由：相談9名 見学3名、その他1名 (複数回答あり) <p>《主なコメント》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一つ一つ丁寧に説明していただきました。開園時間外にありがとうございます。 ・私の気持ちが軽くなるような助言をいただきありがたかったです。 <p>②「生活便利グッズ工作教室」用キット作りボランティアにアンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別：男性3名、女性1名 ・年齢：10代1名、20代1名、40代1名、80代1名 ・交通手段：車2名、自転車1名、公共乗り物1名 ・スタッフの対応：満足4名 ・施設等の管理：満足2名、未回答2名 <p>《主なコメント》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人柄がよく、とても明るく親切なスタッフの方々と話やすかった。 ・障害を持っている方々がどのような場面において、不便を感じているのかを知るきっかけとなった。 <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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学年：小学1年生1名、3年生4名、4年生1名、5年生3名、6年生4名、 中学1年生1名、2年生1名 (15名) ・工作について：とても簡単3名 少し簡単5名 ふつう4名 少し難しい3名 ・作る時の説明：とてもわかりやすい12名、 少し分かり易かった3名 ・教えてくれた人：とても良かった13名 少し良かった1名 普通1名 <p>《主なコメント》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工作をただでなくしようがいしゃの方の説明や教えてもらったことでべんきょうになった。 ・いままでしようがい者の方とくくとふしぎな人と思ってしまっていたけど、でも今回で別にふしぎな人ではなく ぼくと同じ人間で有り少しちがうだけでこわがったらだめということがわかった。 ・生活に便利な物を作ってまだ難しかったけれど、片手だけ使ってファスナーを留める方がむずかしかったの でしょう害のある人の大変さを知れてよかった。 <ul style="list-style-type: none"> ・保護者：40代4名 60代1名 ・講座の満足度：満足4名未記入1名 ・制作の満足度：満足4名、未記入1名 ・感染症対策：満足5名 <p>《主なコメント》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・少し工夫することで、障がいのある・ないに関わらず、生活の助けになることが分かりました。できないのではなく、できるようにどうすればよいか、子どもたちに考えさせることができたのではないかと思います。ありがとうございます。 ・子供と一緒に参加させて頂きました。ふだん当たり前に出来ている事のありがたさが少しでも分かってもらえたので、助けが必要な人の役に立てる心が育ってくれればと思います。心育てになるとてもすばらしい講座を受講させて頂きありがとうございます。 ・工夫をする必要があることがわかりました。日常生活のあたりまえが、そうではない人もいるという理解は、道具を作ることで、より実感できました。 ・困っている人が世の中にたくさんいるということ、自分も困ることがあること、お互い助け合う心が必要になること、などが学べたと思います。 <p>③社会福祉士実習生へのアンケート結果報告(実習生:3名、大学3年生)</p> <p>講師の話し方等 満足3名 研修資料 満足3名 総合評価 満足3名</p> <p>《主なコメント》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者への生活支援について知らないことが多くあったので、今回センターの業務内容から支援内容まで幅広く説明してもらえてとても勉強になった。 ・岐阜市障害者生活支援センターについてあまり理解していなかったが、どんな事業をどんな人を対象に行っているかなど、具体的な内容まで理解することができた。 ・障がい相談窓口が多くあり驚いた。
<p>利用者からの要望・苦情と対処・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。

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。	B	B	B
		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。	C	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			A	
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"> ・最新情報の更新(16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:自助具についての照会。 ・ホームページアクセス数 *()内:前期アクセス数 訪問回数 8,953 (8,121)回 ・ユーザー数 7,807 (7,232)人 ・ページビュー数 10,636(11,534)ページ 新型コロナウイルス感染症は織り込み済みなのか、前期に比べ訪問回数、ユーザー数は増加したもののページビュー数は減少した。 ※ 自助具のページビュー数は6,316件(全体の約6割)と毎回非常に関心が高い。 <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障害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し出している。 ホームページには福祉機器・自助具を掲載。 <p>③企画講座の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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良い機会であったが、コロナの影響で上半期は1回も開催できなかった。下半期に当たる10月20日は開催決定。 ・ ポッチャ体験教室(特別支援学級の親子を対象定員20組、8/23予定、直前に緊急事態宣言のため中止)。親子で投的場所を考えながら体力作りを図ってもらい、パラリンピックでのポッチャ競技をより楽しく見てもらう絶好の機会であったことを思うと中止せざるを得なかったことは残念であった。 <p>④障がいの理解啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 4月2日～8日は自閉症を含む「発達障害啓発週間」「世界自閉症啓発デー記念作品展」発達障がいの特性や支援方法をまとめたパネル展示。 ・ 出前講座 : 城西小学校において「防災グッズを作ってみよう」参加者14名 (5/18) で開催予定だったが、コロナの関係で授業参観が中止のため延期となった。 ・ 「生活便利グッズ工作教室」用キット作りボランティア (7/29) 参加者 : 男性3名、女性1名 ・年 齢 : 10代～80代までと年齢に幅があったが、障がい者のためのグッズのキット作りの中で障がいがあることによる不便さなど、障がい者の理解啓発につながった。 ・ 生活便利グッズ工作教室(8/4) 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13名 中学生2名 (15名) 工作だけでなく、ミニ講座も行った関係上子供たちの障がい者に対する考えが変わった。親の感想は、心育でになるとも素晴らしい事業だとの評価をいただくなど障害者の理解啓発につながった。 ・ 社会福祉士実習(8/30) 対象者:社会福祉士実習の大学生(3名) 内 容 : センター事業の説明、相談事例及び自助具の作成 センターの業務内容の理解と障がい者の理解啓発につながる良い機会になった。 <p>⑤相談支援の充実</p> <p>新たに相談支援を行った障がい者等は12人であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員研修 内部研修 (8回) 希望が丘発達支援センターきらりにおいて研修(4/14) 視線入力装置について研修(4/19) 障がい者支援事業所の訪問及び情報収集 共同生活援助事業所「みらいの種Ⅱ」を見学情報収集を行う。(4/23) 共同生活援助事業所「なごみシェアハウスSABA」を見学情報収集を行う。(5/14) 月例会において6か所の事業所を候補に挙げ手分けして訪問予定であったが、コロナのまん延防止のため延期とした。 <p>ぎふ地域福祉フォーラム2021(コロナ禍後の地域生活課題と地域福祉の姿を考える)(5/15) 岐阜県相談支援事業者連絡協議会(GSK)第2回ブロック学習会「ライフステージに応じた支援」(5/27) 岐阜県相談支援事業者連絡協議会(GSK)第4回ブロック学習会「Zoomだけじゃない! 便利なツールをみんなて学ぼう」(7/1) 発達障害支援センター「のぞみ」支援者向け基礎セミナー(7/2) 難病ふれあい教室「病気を抱えた子への寄り添い」(〃) 岐阜県相談支援事業者連絡協議会(GSK)第5回ブロック学習会(ピア活動の有効性とその意義について)(8/15) 岐阜県相談支援事業者連絡協議会(GSK)第6回ブロック学習会(高齢期を支える地域作り)(9/16)</p>
--------------------------	--

<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"> ・ 難病連と意思伝達装置の講習などで連携を取っていくことをコロナの中で会えないので電話にて話し合った。 ・ 社会福祉協議会が主催する出前講座に当センターの職員が障がい当事者として話す機会があればと打診を行い、機会をとらえて検討するとの回答を得た。 ・ 特別支援学級を訪問、学級のコーディネーターの先生とセンターの周知、事業の周知についてお願いと情報収集を行った。 ・ 「第27回岐阜市オンリーワンわたしたちの芸術祭」に、実行委員として参加している。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3回) ・ 関特別支援学校「個別相談会」(9/28, 10/1予定, 中止) ・ 岐阜県障害者更生相談所を訪問し、自助具について何か連携出来ることがないか、今後考えていくことを確認した。
<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"> ・ センターの認知度を上げる方策のひとつとして出前講座を計画したが、コロナ禍の中で中止となった。 ・ 生活便利グッズ工作教室は、小中学校の生徒にも親にも大変好評で障害があることでの不便さの理解、障がい者に対する理解が深まったと感じ毎年の恒例事業にしていけばと考えている。 ・ 事業を進める中で感じたことは、広報の難しさ、中止にはなったがポッチャしかり工作教室しかり、開催すれば大変好評でセンターの狙い通りではある。しかし、何かを始めるにあたりちらしを作りその配布先に苦慮した。第一弾でヒットせず打ち合わせを重ねた第二弾でもヒットしない。やっと何とか開催にこぎつけた。インパクトのある題材もさることながら、いかに相手に周知するか今後取り組む課題である。
<p>今後の取組み</p>	<p>今期もコロナウイルス感染症のため、予定していた事業の中止や訪問等思うように動けていない。しかし、緊急事態宣言が解除になり、少し落ち着いたところで、相手事業所次第ではあるが、岐阜県相談支援事業者連絡協議会(GSK)の中でのコミュニケーションは取れていること等を活かしながら、障がい者支援事業所訪問及び情報収集を進め、支援活動の一助にしたい。</p> <p>今後各特別支援学校、支援学級等との関係を密にしてニーズを把握する中で、卒業後を見据え、当センターのスムーズな事業運営を図りたい。</p>

7. 所管課の意見

令和3年度上半期は新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言が続けざまに発令され、センターの利用者数は今までで一番少なかった。予定していた企画講座はちょうど緊急事態宣言の発令期間中であつたため全ての中止を余儀なくされたが、開催できた出前講座や社会福祉士実習では良い評価のアンケートが多く、センターの事を周知できたのではないかと評価ができる。毎年継続して開催している評判が良い講座は、継続していただきたい。また、開催した出前講座の中で障がいがある事の不便さ等を紹介したり、公に開催された作品展でパネル展示をする事で、障がい者の理解・啓発ができています。

ホームページのアクセス数は10%ほど上昇し、随時更新して最新の情報を掲載しており、今後も継続していただきたい。ホームページの福祉機器・自助具の箇所はアクセス数全体の6割を占めており関心が高くなっている。職員が福祉用具の研修を受講して知識を高めたり、他機関と講座の開催等の連携を取っている事は評価できる。今後も継続して福祉機器・自助具等の紹介や貸出し、講座の開催で利用援助や普及に努め、障害者の生活の支援を期待する。

令和3年度上半期の新規の相談利用者数は年々減少し、12件である。職員の資質向上として12回、外部の関係機関で研修を受けたり、事業所等の情報を収集し、相談支援の質を高めているところであるが、特色のピアカウンセリングを生かせるように、人数が集まる講座等で参加者に相談業務を紹介したり、相談者数の増加のために宣伝の工夫を凝らしていただきたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

・所管課の意見のとおり、一層の利用援助や相談者数の増加に努められたい。