

令和 3 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

		R3 下半期	R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期	R1 下半期
利用者数(単位:人)		119	98	161	138	202
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	30	36	61	71	40
	相談室1(来所)	22	12	10	16	24
	相談室1(関係機関、その他)	33	29	38	28	53
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	8	13	5	9	2
	相談室2他(企画事業利用等)	19	0	42	11	80
その他(訪問、同行、個別支援会議)		7	8	5	3	3

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 67、68号」発行 各3,500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 500部 その他 264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)

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、換気をしている。 ②公用車(リース)の保守点検 バッテリー交換(11月30日)を実施。 車検は昨年度実施。 ③備品管理 備品: 111点保有 福祉機器等: 1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	<ul style="list-style-type: none"> ・印刷機の紙送りがうまくいかないため部品交換修理を行った。(12月20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 年度当初の当センター内研修において、岐阜市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写真等の個人情報は、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くしている。 ②非常時の対応策 <ul style="list-style-type: none"> ・消火・避難訓練 11月18日実施された岐阜市民福祉活動センターの訓練に参加した。 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。 ・非常時の放送があった際に聴覚障がいのある来所者に伝えるためのカードを用意している。 ・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。全職員が常時マスクを着用している。 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、職員に周知している。

4. 利用者評価

区分	履行状況
利用者アンケートの実施状況	<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。
利用者アンケートの実施結果	<p>①来所者へのアンケート実施結果 計 11名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別： 男性4名、女性7名 ・年齢： 30代 2名、40代 1名、50代 4名、60代 1名、70代 2名、80歳以上 1名 ・交通手段： 車 8名、自転車 3名 ・スタッフの対応： 満足 11名 ・施設等の管理： 満足 10名、やや満足1名 ・来所理由： 相談 11名 ・結果、内容： 満足10名、やや満足1名 <p><主なコメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・分からないことを丁寧に教えて頂いた。 ・とても親切に対応していただきました。 ・生活のことなど指導していただき助かりました。 ・施設に入所されている利用者さんにお伝えできる知識を得られました。 ・本当に沢山の情報をいただきました。 <p>②講習会等参加者へのアンケート実施結果</p> <p>11/13 訪問看護ステーションの職員に対する自助具の講習会 計3名 満足 3名</p> <p><主なコメント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来てよかった、やってよかった。 ・障がい者に対しての考えが変わった。 ・こんなに手軽に自助具が作れるといった感想があった。 <p>11/24 出前講座 防災グッズを作ってみよう 七郷小学校 後日送られてきた感想文</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ハンカチでマスクが作れるとは思わなかったので楽しかった。 ・新聞紙でスリッパが出来るなんてびっくりしました。災害が起きたらこの勉強を思い出したいです。 ・防災クイズが楽しかったです。僕は命の大切さがちゃんとわかりました。 <p>12/4 出前講座 防災グッズを作ってみよう 城西小学校 アンケートを記入していただく時間的余裕がなかった。</p> <p>1/17～31 生活の工夫展</p> <p><感想></p> <ul style="list-style-type: none"> ・様々なアイデアがこのような場でより多くの方に見て認めてもらえると良いですね。 ・障がいがある方が多く閲覧できれば、生活に役立てることが出来るのではないかと参考になりました。
利用者からの要望・苦情と対処・改善	<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)	B	B	B
		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(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)

区分	履行状況
<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"> 最新情報の更新(17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1件)。 ホームページアクセス数 *()内:前期アクセス数 <ul style="list-style-type: none"> ・訪問回数 9,613 (8,953)回 ・ユーザー数 8,178(7,807)人 ・ページビュー数 11,826 (10,636)ページ ホームページには、新しい自助具が完成あるいは見つけるとすぐにアップしている。自助具のページビュー数は6,843件(全体の半数以上)であり非常に関心が高い。 <p>②障がいの理解啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> 合同イベント(10/30、31) <ul style="list-style-type: none"> 対象者:障がい者 参加者:142名 参加事業所、参加障がい者ともに主催者が予定していた人数よりは少なかったが、他事業所との交流などが出来るなどの成果は得られた。 訪問看護職員対象講習会「自助具を作ってみませんか」(11/13) <ul style="list-style-type: none"> 障がい者や高齢者の方々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:3名 出前講座「防災グッズを作ろう」(11/24) <ul style="list-style-type: none"> 防災に関するクイズや身近な材料での防災グッズ(新聞スリッパ、ハンカチマスク、ゴミ袋ポンチョ)の制作を通じて、防災について学ぶ。 対象者:七郷小学校特別支援学級 参加者:児童1年生から6年生 27名、教師 7名 出前講座「防災グッズを作ろう」(12/4) <ul style="list-style-type: none"> 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:城西小学校 あゆみ学級 参加者:8名、父母 9名、ボランティア 1名、教師 2名 人権パネル展 (12/6~10)に当センターの紹介パネルなどを展示した。 第28回岐阜市オンリーワン私たちの芸術祭に事務局員として1名参加し運営にかかわった。 障がい者理解啓発イベント2021にパネル展示で参加した。(12/7~12) 生活の工夫展 (1/17~31) <ul style="list-style-type: none"> 障がいのある方の生活の中での工夫やアイデアを募集し2週間にわたり市役所1階のエントランスモールに展示し来庁者に見ていただいた。アイデア17点、自助具紹介シート16点などを展示。見ていただいた方の投票で「目からうろこで賞」などを贈った。 <p>③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1名) ホームページに福祉機器 42点、自助具 100点近くを掲載して、それぞれの機能・利用法等を紹介している。 <p>④企画講座の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> コーラスあんさんぶる 6回(参加者 2~5名 延べ 19名) <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>⑤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18人であった。新規相談者は令和3年度上半期 12人、令和2年度下半期 17人と推移している。 職員研修 <ul style="list-style-type: none"> 岐阜県相談支援事業者連絡協議会 コース別研修・ブロック学習(5回) 障がい児者支援公開講座(3回) その他(8回) 研修会に参加した職員は、報告書の作成はもちろんであるが、月例会において研修の内容、所感等発表する場をもうけて研修内容の共有とともに話のまとめ方などの勉強の場としている。 障害者支援事業所の訪問及び情報収集(1箇所) <ul style="list-style-type: none"> センター利用者及び関係機関に情報提供するため、主に新規開所の生活介護及び就労継続支援A・B型事業所訪問を行う。

区 分	履 行 状 況
今期の取組みに対する評価	<p>⑥関係機関との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症の影響もあって岐阜市特別支援学級担当者会においてセンターの出前講座などの説明を直接できなかったが、資料配布には協力いただけた。 ・ 希望が丘特別支援学校高等部の生徒(3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。 ・ 岐阜市福祉活動センター管理打合せ(11/4) ・ 岐阜市人権啓発センターが行う人権パネル展 (12/6～12/10)に当センターの紹介パネルなどを掲示した。 ・ 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2021」でのパネル壁面にセンターの事業を紹介するパネルを掲示した。 ・ 第28回岐阜市「オンリーワンわたしたちの芸術祭」に、事務局職員とし企画・運営に携わった。(実行委員会4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。(2/2)
評 価	<p>【評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症まん延防止等重点措置などの影響もあって、令和3年度下半期も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、岐阜市緊急事態宣言により事業所見学などについても中止せざるをえなかった。 ・ 下半期は延期していた出前講座が復活するなど出前講座 2件、講習会「自助具を作ってみませんか」を開催。障がいのある人の生活の中の工夫を集めた「生活の工夫展」を、新たにコロナ禍のなかで岐阜市役所1階のエントランスホールにおいて開催し、多くの方に来庁していただき中日新聞、岐阜新聞にも取り上げられた。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<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。 ・ ホームページのアクセス数の増加を図るため、ホームページの作成にも工夫を加えた。例えば1月に行った「生活の工夫展」に作品に贈る賞決めのための投票をQRコードから出来るようにするなど、新たな意見の集約方法を試みた。 ・ 相談記録の共有を職員間で図ることにより知識の上乗せを行い、研修会等で得た知識の振り返りを月例会あるいは全職員がそろそろ曜日に合わせて行うことにより、職員のカウンセリング技術の向上をめざした。
今後の取組み	<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(来年度日時の決まっている、生活講座、健康とスポーツ、理解啓発の各講座は土曜日あるいは祝日に計画している。)計画・実施していく。 ・ 支援者を対象として、「意思伝達装置講習会」及び「自助具講習会」を計画していく。 ・ 新型コロナウイルス感染症の影響で各種施設の情報や関連団体の事業内容の収集・整理が行えていないため、今後計画的に相談者等に必要な情報を集める。 ・ 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。 ・ 当センターの存在、事業の周知のため来年度早々に小中学校教頭会、岐阜市特別支援学級担当者会議に参加が決まっている。

7. 所管課の意見

前回までの評価委員会で意見のあったホームページの工夫については、注目度が高い自助具のページを随時更新する事等を行った結果、今期もページの閲覧数が増加する等、効果が出ている。

関係機関との連携については、新型コロナウイルス感染症対策の影響で計画通りに情報収集等を行えなかったものの、開催できた出前講座や訪問看護職員対象講習会では、多くの関係者にセンター独自の障がい者の生活に役立つ講座を開催することができ、連携を深め、センターの周知も行えたため、今後も継続して開催して欲しい。

生活の工夫展では、障がいのある人の生活の中での工夫を多く集め、市民の目にとまりやすい市役所1階のエントランスモールで展示したため、障がいのある人をはじめ、多くの市民の目を引き付けた。また、投票方法にも工夫を凝らすこともできた。今後も各種イベントでの展示も含め、センター主催の展示会等を行っていただきたい。

しかし、企画講座では、限られた参加人数に留まってしまっているため、ポスターを各所に掲示する等、より多くの宣伝を行い、参加希望者を募っていただきたい。

センターの利用者は、新型コロナウイルス感染症対策等の影響もあり、停滞していたところ、今期は若干改善し、さらに関係機関との連携がより進んだことにより、多くのニーズをつかむことができるようになった。そのとらえたニーズを活かすことで、利用者を集めることができるようになってきた段階であるので、今後は、現在計画している事業をはじめ、利用者増への取り組みに期待する。

センターの相談者数は講座等の利用者数と同じように減少しているが、平成30年度に設置された基幹相談支援サテライトの相談業務とは違い、センターはピアカウンセリングが可能な施設であるので、現在の相談者はもちろん、関係機関との連携や広報活動等により、必要な人に必要な情報がいきわたるようにして、新規の相談者数が増加する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

所管課の意見に沿った管理運営をお願いしたい。