

令和 4 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	令和4年4月1日から令和9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)	14,389,000/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

		R4上半期	R3下半期	R3 上半期	R2 下半期	R2 上半期
利用者数(単位:人)		126	119	98	161	138
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	39	30	36	61	71
	相談室1(来所)	13	22	12	10	16
	相談室1(関係機関、その他)	37	33	29	38	28
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	4	8	13	5	9
	相談室2他(企画事業利用等)	33	19	0	42	11
	その他(訪問、同行、個別支援会議)	0	7	8	5	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4名 非常勤職員2名 (内、相談支援専門員3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・自具の紹介 機関紙「たびだち」 イベントの情報 ・機関紙「たびだち 69号」7月1日発行 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

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。 ・常時換気にも気を付けている。 ・空調機器保守点検（5/23） ②公用車（リース）の保守点検 令和3年度3月23日に車検を実施 ③備品管理 備品：111点保有 福祉機器等貸出：1件
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 ・自火報保守点検（7/15） ・岐阜市民福祉活動センターでは毎年11月ころ消火避難訓練が予定されているが今年度はまだ決まっていない。 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 合計5名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 : 男性 3名、女性 2名 ・年齢 : 20代1名、50代3名、60代1名 ・交通手段 : 車 2名、自転車 3名 ・施設の管理 : 「満足」4名、 「やや不満」1名 ・来所理由 : 相談 3名、資料収集 2名 ・結果、内容 : 「満足」 4名 「やや満足」 1名 <p>《主なコメント》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コピーもすぐだし、知りたい資料、情報がいただきました。 ・細かいところまで教えて頂きました。 <p>② 生活講座「ブラ包装分別を覚えちゃoh!」(5/28)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・参加者 身体障がい者:2名、聴覚障がい者:3名、知的障がい者:4名、精神障がい者:1名 合計10名 男性:5名、女性:5名 家族・支援者:4名、要約筆者:3名 総計17名 ・年齢:20代 2名、40代 1名、60代 3名、70代 3名、不明 1名 ・講座を知ったのは : 広報ぎふ 3名、相談支援専門員 1名、福祉の事業所 1名 身障相談員 2名、その他 3名 ・講座について : 「すごく勉強になった」6名 「やや勉強になった」4名 ・参加の動機・理由 : 「分別の仕方がよくわからなかった」8名 「なぜ分別しなければならないのか知りたかった」2名 ・講座の満足度 : 「満足」4名、「やや満足」3名 未回答 3名 ・センターの講座は : 「今回初めて」7名 未回答 3名 <p>《主なコメント》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プラスチックであれば何でもいいのかと思っていたらブラマークのみ、びっくりした。家族にも理解させる必要がある。 ・サランラップなど、あらためて勉強になった。 ・要約筆者をつけてもらったので、より知識が頭に入った。 <p>③ ポッチャ体験教室 (7/18) 児童2名、保護者2名、指導員1名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学年 小学1年生 1名、6年生 1名 ・今日の体験は「とても楽しかった」2名 ・ルール説明「とても分かり易かった」1名、「普通」1名 ・教えてくれた人「とても良かった」2名 ・保護者 40代 2名 ・講座の満足度 「満足」2名 ・職員の対応 「満足」1名、「普通」1名 ・感染対策 「満足」2名 <p>初めてポッチャを体験しました。楽しくルールを学べました。友人を誘って参加したいです。</p> <p>④ 「生活便利グッズ工作教室」用キット作りボランティア (8/1)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 : 男性 2名、女性 1名 ・年齢 : 10代 2名、50代 1名 ・交通手段 : 車 2名、自転車 1名 ・もっといろいろなボランティアの機会があると良いと思う。 <p>⑤ 「生活便利グッズ工作教室(小学生)」参加者へのアンケート実施結果 (8/6)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学年 小学1年生 2名、2年生 1名、3年生 3名、4年生 4名、5年生 1名、6年生 2名 ・工作について 「とても簡単」4名、「少し簡単」4名、「普通」2名、「少し難しい」2名、「難しい」1名 ・作る時の説明 「とても分かり易い」9名、「少し分かり易い」4名 ・教え方 「とても良かった」10名、「少し良かった」3名 <p>《主なコメント》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・しょうがいのある人の大へんさがわかったので、やさしく見守りたいと思いました。 ・工作前の障害についてのお話も分かりやすく、興味深かったです。工作は片手が不自由な人でも簡単に葉を取り出すことが出来る、とても便利な道具だと思いました。楽しかったです。 <p>保護者 30代 2名 40代 5名 50代 1名 未記入 1名 計 9名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座の満足度 : 「満足」7名、「やや満足」1名、未記入 1名 ・制作の満足度 : 「満足」8名、「やや満足」1名 ・感染症対策 : 「満足」8名、「やや満足」1名 ・講座をどこで知ったか : 広報ぎふ 2名、学校でのチラシ 7名 <p>《主なコメント》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身のまわりにある物で、自助具を作ることができること知り、工夫がすごいと思いました。今日のお話をきいて、子どもが障がいのある方のことを少しでも知ることができ、良かったです。 ・最初は子供達はいいやいや行く感じでしたが、工作がはじまってみると目をキラキラしながら、ワクワクした気持ちが伝わるくらい楽しく工作していました。職員の方に手伝って頂き、ありがとうございました。 ・いろいろな障害についても学べました。何かお手伝いができることは、声かけしてみようと思いません。

<p>利用者アンケートの実施結果</p>	<p>⑥ 社会福祉士実習生へのアンケート結果報告(実習生:3名) 講師の話し方態度等 「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"> ・ 実際やってみると、自分の持っている力を活かして、できるだけ自分でできることはしたいという思いを強く感じました。 ・ できる力を活かし、社会の一員として地域での暮らしが実現できるようサポートできる立場でいたいと思います。障害者生活支援センターの事業概要について学ぶと共に、役割や職員の方が心掛けていることについて知ることができて良かったです。 ・ 実際に働いている方の声を聴く機会がなかなかないので、実習を通して生の声が聴くことができ、すごく深い学びとなりました。講師の方もいねいに分かりやすく説明を頂いて、障がいの理解・啓発を大切にしながら事業が行われていることを学ぶことができました。
<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。今期、特に苦情や問題はなかった。 ・ 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。	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				
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。	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				
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
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				
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				
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				

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(23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:(内訳) 自助具についての照会など ・ 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 10,594 (9,613)回 ・ユーザー数 8,858 (8,178)人 ・ページビュー数 13,504 (11,826) ページ、前期に比べ訪問回数、ユーザー数、ページビュー数共増加した。 ※ 今回自助具のページビュー数は、6,449件と全体の50%を下回ったが関心が非常に高い。 <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し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。(貸出 1件) ホームページには福祉機器、自助具を掲載している。 <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る。コロナの影響で開催出来ない時もあったが3回開催することが出来た。12月に行われる芸術祭のイベントの中で出演が決まった。あと数か月頑張れるといい。(参加人数) 5/11 5人、6/1 3人、9/7 4人 ・ ポッチャ体験教室(特別支援学級の親子を対象に定員20組で募集、7/18開催) 3連休の最終日であったためか参加者は2組であったが、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体験した。 <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」 当センターからは発達障がいの特性や支援方法をまとめたパネル、「ICD11国際疾病分類を知っていますか」のパネル、支援グッズ、センターちらし、センター機関紙などを展示して障がいの理解啓発に努めた。その中で「マスクがつけられない人に対する配慮を求めるタグ」、「聴覚障がいのある人に対して配慮を求めるタグ」を今年初めて展示し、大変高評価だったので、ホームページに掲載した。 ・ 生活講座「プラ包装分別を覚えちゃoh!」(5/28) 岐阜市で4月から始まったプラスチック分別について、聞きたくても聞きづらいことなどを、クイズで示すなどして理解を図る等生活にかかわる一助とした。 ・ 出前講座 <ul style="list-style-type: none"> ・ 芥見東小学校において「防災グッズを作ってみよう」参加者15名(6/22) ・ 加納小学校において「防災グッズを作ってみよう」参加者12名(9/14) ・ 長森西小学校において「防災グッズを作ってみよう」参加者2名(9/16)の授業参観の時間で行った出前講座を開催した。内容は授業参観に出席している保護者向けに、当センターの役割等を知ってもらい、簡単な防災グッズの制作を親子の共同作業で行ってもらったもので、加納小学校では授業の後に保護者のみの懇談会の冒頭に、当センターの役割、事業内容等を説明した。長森西小では2単元が割り当てられ、より細かく防災クイズなどで防災意識を高めることが出来た。 ・ 「生活便利グッズ工作教室」用キット作りボランティア(8/1) 参加者: 男性2名、女性1名 ・年齢: 10代～50代までと年齢に幅があったが、障がい者のための生活便利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、障がいの理解啓発につながった。1名の参加者はいろいろの自助具を知りたいと事前に当センターを訪れ、勉強していくなど理解啓発の良い機会となった。 ・ 生活便利グッズ工作教室(8/6) 参加者: 小学生13名 小・中学生を対象に、障がい等の理解を深めるため、ミニ講座、生活便利グッズの制作体験を行った。工作だけでなく、ミニ講座を行った関係上子供たちの障がい、障がい者に対する考えが変わった。 ・ 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: センター事業について、障がいのある方の生活支援について、ピアとしての役割について等の話をした後、自助具の作成をおこなった。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>
--------------------------	--

<p>今期の取組み に対する評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員研修 内部研修 相談に関する心得、態度、考え方について(4/21) 文書の取り扱い(6/13) 岐阜県相談支援事業者連絡協議会第1回ブロック学習会 23事業所42名 (4/7) 「この地域で自分らしく生きる8050問題と障がい当事者の自立」 (4/16) 岐阜県相談支援事業者連絡協議会第2回ブロック学習会「本当に望まれるご家族サポートとは」(5/20) のぞみテーマ別研修「県の発達障がい支援施策について」 (6/17) 岐阜市障害者総合支援協議会第2回専門部会 (7/5) 岐阜県相談支援事業者連絡協議会第5回ブロック学習会 (事例検討) (8/4) 岐阜県相談支援事業者連絡協議会第6回ブロック学習会 (Slackでつながろう～僕たちはひとりじゃない～) (9/9) 福祉用具体験研修:車いすでの移動と多目的トイレ体験 市役所、メディアコスモス、市民福祉活動センター(9/26) ⑥ 関係機関との連携 岐阜市小中学校教頭会 「当センターの事業概要の紹介」 (谷口・高井) (4/12) 岐阜市身体障害者福祉協会第4支部総会「当センターの事業概要の紹介」(谷口) (4/17) 岐阜市小中学校支援コーディネーター会議「当センターの事業概要の紹介」(中村・高井) (5/9) 知的障害者相談員研修会「当センターの事業概要の紹介」(谷口) (6/7) 身体障害者相談員研修会「当センターの事業概要の紹介」(谷口、馬場) (7/26) 共同生活援助「わおん正木西」見学(9/29) ・「第29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。(総会、実行委員会等 3回、事務局協議 2回)
<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"> ・今期もセンターの認知度を上げる方策のひとつとして、小中学校教頭会、コーディネーター会議に出席し、センターの役割、出前講座等の事業を紹介した。その効果が実って今期3回の出前講座となり、下半期にも予約が入っている。 ・生活便利グッズ工作教室は、健全な小中学校の生徒にも親にも大変好評で、障がいがあることで不便さの理解、障がい者に対する理解が深まったと感じ、障がいの理解啓発との意味から重要な事業といえ、毎年の恒例事業にしていけばと考えている。 ・前回もそうであったが、事業を進める中で感じることは、広報の難しさ、開催すれば大変好評で、特に健全者を対象にした工作教室は、障がいに対する理解啓発がセンターの狙い通りで子供にも保護者にも、しっかりと理解してもらいよい機会になっている。 ・広報といった意味でインパクトのある題材もさることながら、いかに相手に出席を促すことが出来るか、どのように周知するとよいのか今後取り組む課題である。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今期もコロナウイルス感染症のために、予定していた事業の中止や、施設訪問による情報収集など思うように動くことができなかったが、今後の取り組みとしてしばしば問い合わせがある施設・事業所の細かな情報について、ワムネットが載せていない部分の情報を施設等を訪問することにより情報取返し発信していくため、来季に向け準備をしている。 ・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、卒業後を見据えた当センターのスムーズな事業運営を図りたい。 ・ホームページの閲覧数は増加してきているが、福祉関連情報などもタイムリーな発信に心がけ、センターの企画事業なども紙面を増やすなどして、当センターをより知ってもらい一助にするなど情報発信をすることにより、少しでも理解と啓発につなげていく。

7. 所管課の意見

センターの施設利用者数は前回、前々回からは上昇しているが、施設利用者のアンケート収集は5件と少なく、市民からの意見を聞くうえでも今後はアンケート回答数が増えるよう工夫していただけると良い。

ホームページアクセス数は出前講座や工作教室等の開催でその都度更新して掲示したこともあり、今期も増加し注目されている結果となった。同じくホームページに掲載されている福祉機器については、閲覧数は横ばいであり、貸出しは前回と変わらず1件であるため、必要な人に最新の福祉機器を紹介できるようにするために、専門業者と連携をとる等、貸出しに限らない事業も考える等、センターの福祉機器への知識を活かしてPRしていかれると良い。

今期は前回の評価委員会で意見のあった、各種講座の開催や関係機関との連携に力を入れ、開催講座を増やしている。生活講座では、旬な話題を取り入れ、生活に役立つ講座を障がい者向けに開催することができた。小学校で開催した出前講座では防災の知識を高められたほか、親御さんにもセンターの役割や業務内容を紹介することで、センターを周知ができた。生活便利グッズ工作教室では、障がいがない小学生等に対し、工作という体験を通じて障がいの理解啓発につながっており、センターがこのような講座を引き続き開催することによって、市民の障がいへの理解を高めていけるよう期待する。

相談件数は利用者数と同じく減少傾向が続いているが、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、引き続き、関係機関との連携や講座の開催等で、障害児・者、並びにその家族等の支援者にセンターの事業を周知をすることで、相談者数を増やして欲しい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

所管課の意見のとおり、適切に管理運営されている。