

令和 5 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	福祉部障がい福祉課
所在地	岐阜市都通2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日まで		
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

		R5下半期	R5上半期	R4下半期	R4上半期	R3下半期
利用者数(単位:人)		248	200	219	126	119
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	53	52	65	39	30
	相談室1(来所)	9	16	26	13	22
	相談室1(関係機関、その他)	65	48	38	37	33
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	6	10	4	4	8
	相談室2他(企画事業利用等)	100	71	73	33	19
	その他(訪問、同行、個別支援会議)	15	3	13	0	7

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事業計画のとおり実施 ②常勤職員4名、非常勤職員2名 (内、相談支援専門員2名) ③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・自助具の紹介 ・機関紙「たびだち」 ・イベントの情報 ○機関紙「たびだち73・74号」11月1日、3月1日発行(各3,000部) (内訳) ・特別支援学校、小学校、中学校 120部 ・関係福祉団体 1,680部 ・岐阜市身体障害者福祉協会 (1,450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 (170部) ・福祉施設 1,050部 ・その他 150部 ○チラシ(センター事業、各種講演会・講座) ④苦情なし
自主事業・提案事業	—	—

区分	確認事項	履行状況
施設管理	①日常・定期清掃業務 ②備品管理 ③空調機器保守点検 ④電気設備定期点検	①事務室は、センター職員が毎日出勤時にテーブル、手すり等必要箇所を除菌消毒を行っている。常時、換気を意識している。 市民福祉活動センターの建物管理を行っている(福)岐阜市社会福祉協議会(指定管理者)による、毎週火曜・金曜日 に清掃、4か月毎に床ワックスがけ(11/11、3/9実施) ②備品(111点保有)、貸出用福祉機器(6件貸出) ③空調機器保守点検(10/23実施) ④電気設備定期点検(11/14実施)
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。
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年度当初に、研修を実施し、個人情報保護法等の周知を図り、個人情報保護に努めている。 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を結んでいる。 個人情報が記載されている文書等は、書庫に施錠し保管している。 職員が使用するパソコンは、年度当初にパスワードを変更し、本人以外はパソコンに保存された情報を閲覧出来ないようにしている。 ②自動火災報知設備等保守点検(1/5) 岐阜市民福祉活動センター合同消火避難訓練(11/21) 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等の感染症対策として以下を実施した。 ・密集・密接・衛生対策の実施状況を管理(毎日) ・職員の健康管理並びにコロナ感染時には、医療機関の指示によりおおむね発見時の次の日から5日間の出禁とした。 ・企画事業開催時には、新型コロナウイルス感染症が5類に変更になったことに伴い、マスクの着用は個人の判断でお願いしているが、職員はマスクを着用し、換気等は2類のころと同じように行っている。 ③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

利用者アンケートの実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ●相談室や生活講座・企画講座等の会場において、アンケート(無記名)を随時行った。 ●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への対応を行った。
利用者アンケートの実施結果	<p>①来所者のアンケート結果【1件】(内訳 男性1名、女性0名)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年齢 (50代1人) ・交通手段 (徒歩1人) ・職員の対応 (満足1人) ・施設の等の管理 (やや満足1人) ・来所理由 (「相談のため」1人) <p>(主なコメント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「施設へ入るのに、少し入りにくかった。」 <p>②生活講座「自助具の講習会」【8件】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座知ったきっかけ (広報ぎふ4人、チラシ3人、その他1人) ・受講のきっかけ (「自助具について学びたかった」7人、「身近に体の不自由な方がいる」1人) ・自助具を知っていたか (知っていた4人、知らなかった4人) ・講座について (分かりやすかった8人) ・固定台について (便利だと思った7人、未回答1人) <p>(主なコメント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「自由に触れられる自助具展があるとよい」 ・「『自助具』という言葉の存在すら知らなかった」 ・「とても良い勉強になった」 ・「身近な材料や手に入りやすい材料で作成できるのはとてもありがたいと思います」 <p>③講座「VRで学ぶ防災」【22件】【支援者10件】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身体障がい者 (40代1人、60代1人、70代3人、80代3人) ・知的障がい者 (10代1人、20代1人、30代1人、60代1人) ・精神障がい者 (20代5人、30代2人、40代1人、50代1人) ・講座を知ったきっかけ (広報ぎふ1人、チラシ16人、ホームページ1人、友人知人1人、未回答1人) ・講座について (分かりやすかった16人、ほぼ分かりやすい3人、普通1人、未回答2人) ・実験について (とても興味をもてた12人、少し興味をもてた7人、未回答3人) ・(支援者)講座を知ったきっかけ (チラシ6人、友人知人2人、職員の訪問3人) ・(支援者)講師の説明について (分かりやすかった6人、ほぼ分かりやすかった1人、未回答3人) <p>(主なコメント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「とてもリアルで参考になった」 ・「会場(建物)が分かりにくかったので分かり易くしてほしい」 ・「防災についての理解をより深めることが出来たので良かったです。自分たちだけでなく、この様な形で地域住民と共有意識が持てるか難しい点もあると思う」 <p>④生活の工夫展【42件】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・参加者 (20代4人、30代8人、40代6人、50代9人、60代8人、70代以上6人、未回答1人) ・展示会は参考になったか (とても参考になった31人、少し参考になった10人) <p>(主なコメント)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「発達に障がいのある子を育てているので興味深く拝見しました。身体障がいの方の『こんな細かい部分に不便がある』ことも具体的に分かって良かったです。ちょっとした工夫、アイデアが健常者の日常ともリンクするので、そういう面での垣根がなくなるといいなと思っています」 ・「百均で売っている品物も使い次第だな・・・」 ・「困り事は人それぞれで、みなさん発想が素晴らしいです」
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。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(案)
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	

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(案)
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					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	
安定性 安全性	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	A	A	A
		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)

今期の取組み
に対する評価

【取組内容】

①ホームページの活用

- ・最新情報の更新(19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9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
訪問回数 8,476(9,054)回、ユーザー数 9,640(8,046)人、ページビュー数 13,292(12,465)ページ
→前期に比べ訪問回数は若干減少、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、5,710件と全体の50%を下回ったが非常に関心が高い。

②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し出している。
→ホームページには福祉機器、自助具を掲載しており、新しい自助具の掲載を心がけている。

③企画講座の実施

- ・コースあんさんぶる
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。
12月に行われた芸術祭のイベントの中で昨年に続き出演し、練習の成果を発表するとともに、芸術祭に色を添えた。
【参加者数】10/4(10名)、10/18(6名)、11/1(8名)、11/17(9名)、12/6(9名)、1/10(5名)、2/7(7名)、3/6(9名)

④障がいの理解啓発

- ・「自助具の講習会」を健常者を対象に行った。自助具という言葉の存在すら知らなかった、といった意見を聞くなど理解啓発に大きく寄与した研修になったと感じた。(10/19)
- ・「VRで学ぶ防災」名古屋の中部地域づくり協会から講師を呼んでの講習会で、沢山の参加者があった。
また、最新の器具により防災を学ぶことが出来た。(11/29)
- ・「工夫展」2週間にわたり、市役所1階のエントランスモールを借りての展示であった。アンケートの記載まで行かなかった閲覧者が多かったと感じたが、理解啓発には多大の寄与をしたと考える。(1/26~2/8)
- ・出前講座:「障がい者の人権」
厚見中学校 参加者7名「障がい者の人権」(10/27)
附属小学校 参加者66名(5年生)「障がいのある人の暮らし」(1/23)、
華陽小学校 参加者30名「障がいがあることを考える」(1/30)
岩野田公民館 「障がい者の人権」(11/25)
希望が丘特別支援学校保護者会(1/31)
- ・理解啓発パネル展(12/3~8)
芸術祭と同じ時期に行われたパネル展に当センターからも自助具のパネルなどを展示して参加した。
- ・人権啓発パネル展(11/20~23)
人権啓発週間に合わせ開催されるパネル展に当センターから6枚のパネルを展示して参加した。

⑤相談支援の充実

- ・外部研修
岐阜県相談支援事業者連絡協議会第7回ブロック学習会(10/5)
岐阜県相談支援事業者連絡協議会第8回ブロック学習会(11/2)
岐阜県相談支援事業者連絡協議会第9回ブロック学習会(12/7)
岐阜県相談支援事業者連絡協議会第10回ブロック学習会(1/11)
岐阜県相談支援事業者連絡協議会第11回ブロック学習会(2/1)
岐阜県相談支援事業者連絡協議会中濃ブロック研修会(10/17)
第3回相談支援専門員対象学習会(11/15)
第4回相談支援専門員対象学習会(1/17)
第5回相談支援専門員対象学習会(3/7)
第5回ささえあいフェスタ(10/13)
現任研修(10/31)
障がい者のための成年後見制度研修(11/24)
強度行動障がいの理解と支援(1/26)
華陽小学校「車椅子体験」(12/13)
- ・ユーチューブ公開連続講座
岐阜県発達障害者支援センター 第1回ベーシック研修(11/1)
岐阜県発達障害者支援センター 第2回ベーシック研修(11/24)
岐阜県発達障害者支援センター 第3回ベーシック研修(12/18)
高齢、障害者のための障がい福祉、介護連携研修(11/24)
市民活動支援事業研修(1/20)

<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"> ・施設見学 <ul style="list-style-type: none"> 共同生活援助「ぼかぼかホーム」 (11/9) 第二・第三恵光 (11/15) 共同生活援助「わおん加野」 (12/15) 共同生活援助「わおん又丸」 (12/21) ワークス恵光・ケアホーム恵光 (12/26) 「オークハウス」 (12/28) 共同生活援助「ほたるの里」岐阜鷺山 (2/14) ・外部会議 <ul style="list-style-type: none"> 活動センター管理打ち合わせ会 (11/6) 障害者総合支援協議会第5回専門部会テーマ別分科会 (11/29) 障害者総合支援協議会第6回専門部会テーマ別分科会 (12/13) 障害者総合支援協議会第7回専門部会テーマ別分科会 (1/25) 岐阜市ボランティアセンター運営委員会 (1/31) ・「第30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(10/24、11/22、3/11)、事務局協議2回)。 <p>【努力した点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの活用について、前年度上半期にシステム改修を行った。トップページのスライド写真、ページタイトル等の変更を行い、ユーザーの利便性を高め、少しでもセンターを知ってもらうための方策とした。 ・企画講座のコーラスあんさんぶるについて、少しでも参加者が互いのコミュニケーションを図り、芸術祭に向けて曲に乗っていけるように、先生と共に考え、楽器を使うなどの工夫を行った。 ・障がいの理解啓発について、今回は講座内容を変更して行った。特に震災については市民の方の関心が非常に高く、「VRで学ぶ防災」は参加者が多数であり、市民の方のニーズに応えることができたと思う。出前講座も継続して依頼があり、広報活動の成果であると思われる。 ・パネル展についても幅広い年代からアンケート回答があり、啓発活動へ寄与できたと考える。 ・相談支援の充実について、下半期も引き続き外部研修を受講し、施設見学も行う中で、自己研鑽に努めてきた。 ・障害者総合支援協議会などの外部の会議にも参加し、地域の関係機関と連携を取りながら参加することができた。 <p>【反省点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターの周知について、ホームページに新しいユーザーをどうすれば増やせるか、いかにセンターの機能を知ってもらうかが今後の課題である。 ・常に反省することではあるが、どうしたら講座やパネル展に参加者を増やしていけるのか、市民の方のニーズに応えることができるのか、情報収集と分析が必要である。 <p>【自己評価】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記の取組のとおり、今できる、すべては出せていると感じる。
<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"> ・下半期もアンケートなどの結果は、「企画を通して障がいのことを知ることが出来た」、「今後の生活に取り入れていきたい」等の感謝の言葉とかを聞き、大変好評を得ていることが分かる。 ・しかし、それを多くの人の出席に繋げられるか、チラシひとつにしてもハガキであったり封筒であったり、職場訪問をしての手渡しであったり試行錯誤を続けおり、何が一番引き付けるか検討しながら取り組んでいる最中である。 ・新型コロナウイルス感染症は第5類感染症になってはいるが、引き続き換気、企画時、面談時のマスク着用など注意を払っている。
<p>今後の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの目的の一つでもある障がい者の理解啓発の一環として「障がい者の人権」についての出前講座の依頼を増やすため、会議等に出かける機会を利用してPRをしていく。来季に向けてもその輪を広げながら、障がい者の理解と啓発に結び付けていく。 ・年度末に向けホームページの構成をリニューアルした。少しでもユーザーの利便性を高め、そして障害者生活支援センターを知ってもらうため、行事等の詳細をタイムリーに紹介し、QRコード®を使い、あるいは新作自助具をアップしている。今後は更にホームページを知ってもらうために、センターの企画事業あるいは出前講座などを利用して、PRし理解啓発に結び付けていく。

7. 所管課の意見

・今期のお客様アンケートの回答が1件であり、年々減少しているのだが、相談者に声かけいただいております、その中で時間を取って回答いただく難しさもあると思われる。講座等のイベントで来所された方向けのアンケートは多く回答いただいているので、そこにお客様アンケートの項目を追加していただくと幅広く回答いただけるのではと考える。

・利用者数の減少傾向がみられる。障害者支援センターとして、ピアカウンセリングや福祉機器・自助具などの強みや特徴をアピール、周知するなど、利用者増への取組を推進されたい。

・障がいの理解啓発や、出前講座について、新たに小学校等団体からの依頼が来ており、広報活動の成果であると思う。

・講座を知った経路や講座を受けた団体のアンケート結果をホームページに掲載したり、周知する際に伝えるなどして、更に幅広く周知されるための方略を検討されたい。また、講座の内容について、アンケート等を活用しニーズ調査などに取り組まれたい。

・防災に関して、VR講座を開講されたとのこと、近年大変興味関心が高い内容であり、その取組みを評価する。
今後ぜひ、市民のニーズに応えられる内容で開催をお願いしたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

所管課の意見のとおり、適切に管理運営されている。