令和 6 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		
選定方法	☐ 公募 ☒ 非公募		
料金制	☐ 使用料 ☐ 利用料金 ☒ 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

		R6上半期	R5下半期	R5上半期	R4 下半期	R4 上半期
利用者数(単位:人)		190	248	200	219	126
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	49	53	52	65	39
	相談室1(来所)	10	9	16	26	13
	相談室1(関係機関、その他)	64	65	48	38	37
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	2	6	10	4	4
	相談室2他(企画事業利用等)	62	100	71	73	33
	その他(訪問、同行、個別支援会議)	3	15	3	13	0

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3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、行事一覧、福祉機器・自助具の紹介、機関紙「たびだち」、事業所・制度、イベントの情報、講習会・講座の実施内容 ・機関紙「たびだち 75号」7月1日発行 3,000部 (内訳) 特別支援学校、小学校、中学校 80部 関係福祉団体 (1,660部) 岐阜市身体障害者福祉協会 1,400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 その他 200部 福祉施設等 1,100部 予備 160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 ・岐阜市民福祉活動センターの建物管理を行う。 ・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(5/11、9/14)清掃が行なわれている。 ・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、来所者がある時はマスクを着用している。 ・常時換気にも気を付けている。 ・空調機器保守点検(5/20) ・建築設備点検(4/19) ・害虫発生調査(6/12) ③備品管理 備品 : 111点保有 福祉機器等貸し出し : 3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、個人情報保護法等の周知を図り、個人情報保護の具体的な事例を説明して、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 ・自動火災報知機設備等保守点検(7/9) ・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。 ・聴覚障がいのある来所者に備え、避難の必要性を伝えるカードを常備している 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

利用者アンケートの実施状況	<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けている。
	<p>①来所者へのアンケート実施結果 計7名(男性2名、女性5名)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年齢 (10代2名、20代1名、60代2名、70代1名、80代1名) ・交通手段 (車5名、自転車1名、徒歩1名) ・スタッフの対応 (満足6名、やや満足1名) ・施設等の管理 (満足4名、やや満足1名、やや不満足1名) ・来所理由(相談4名、イベント3名) ・結果・内容 (満足4名、やや満足2名) <p>《主なコメント》 「しっかり会話をさせていただきました」「親切です」「優しくて親しみやすかった」</p> <p>②生活講座「おなかを元気にする秘訣」(6/20)</p> <p>参加者 (身体障がい者6名、知的障がい者8名、精神障がい者2名) 計16名 (家族・支援者3名) 総計19名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座を知ったのは(広報ぎふ3名、公的機関配布チラシ2名、福祉関連事業所11名、友人知人1名) ・講座の内容(分かりやすい15名、普通1名) ・講座の内容は参考になりましたか(なった16名) <p>・今後、どのような企画があると良いですか、興味がありますか。 「生活の工夫やアイデアの展示会」「癌とか、生活習慣病とか健康物」「身体が悪くてもできる運動」「楽しく老いる方法」「料理について」「良い睡眠をとる方法」「病気について(癌)にならないようにするにはどんな食品を食べると良いか具体的に」「おなかダイエット」</p> <p>《主なコメント》 「参考にして、健康を保って元気に生きることを心がけます」「分かり易い説明でよかった」「自分のことですので大変良かった、食物の取り方に注意します」「勉強になりました、早速わかめやネギの味噌汁を飲もうと思います」「腸についていろいろ楽しかった」</p> <p>支援者 《コメント》 「体を動かしてできる講座があるとうれしい」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座を知ったのは:福祉事務所・施設等に配ったチラシ2名、友人知人等1名) ・講話は:分かり易かった3名、VRは面白かった1名、参考になった2名、よく分かった1名、多くの人が経験すると良いと思った2名) ・健康のために気を付けないといけないことを理解できたか (よく理解できた3名) <p>③「生活便利グッズ工作教室」用キット作りボランティア (8/15)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 (男性1名、女性2名) ・年齢 (10代2名、70代1名) ・交通手段 (車1名、その他) <p>《コメント》「もっとボランティアの仕事がいろいろあると良いと思う。」</p> <p>④「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 (8/17)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学年 (小学1年生1名、2年生1名、3年生2名、5年生1名、6年生1名) ・話は(とても分かり易かった4名、少し分かりにくい1名、分かりにくい1名) ・工作について(とても簡単1名、少し簡単3名、少し難しい1名、難しい1名) ・作る時の説明(とても分かり易い5名、少し分かり易い1名) ・教え方(とても良かった6名) <p>《主なコメント》 「少し難しかったけど、とても楽しかった。自由に工夫が出来てよかった」</p> <p>保護者5名 男性2名、女性3名 30代1名 40代4名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・参加されたきっかけ(広報ぎふ3名、その他1名、未記入1名) ・講座の満足度(満足2名、やや満足3名) ・製作の満足度(満足3名、やや満足2名) ・職員の対応(満足3名、やや満足2名) <p>《主なコメント》 「障がいについてはある程度、理解があると思っていましたが、初めて知ることも多く、とてもためになりました。製作もスタッフの方のやさしい声掛けに支えられて楽しく作り上げることが出来ました」「アイデアの豊富さに感動しました。工夫次第で捨ててしまうような廃材で便利な道具が作れることを知る機会になりました」</p> <p>⑤出前講座 更生保護女性会(5/23)</p> <p>講師について(態度、話し方、分かり易さ)満足98名、やや満足3名、普通4名 講話内容について(内容、分かり易さ、理解度)満足77名、やや満足18名、普通9名 資料について(理解度、評価)満足58名、やや満足5名、普通18名</p>

	<p>《主なコメント》</p> <p>「知っているようで、知らなかった障がいを持つ方の気持ち！ご自身の経験を公にすることは勇気のいることです。その勇気に感謝します。自分のできるかも知れないことが分かってよかったです」「バス停で白杖をもった人を見かける事があり声をかけるべきか悩んでいました。見守ることも大切だという事が分かり気持ちが楽になりました」「教えて頂かないと分からない事が多かったです。お互いに理解し合い、生活していけると良いです」「日常の生活の中で、健常者には知らない感じない、不便さがよくわかりました」</p>
	<p>⑥出前講座 就労移行支援事業所「パツ岐卓校」【災害への備え】 講師について(態度、話し方、分かり易さ) 満足17名、やや満足4名、普通6名 講話内容について(内容、分かり易さ、理解度) 満足16名、やや満足4名、普通6名、やや不満1名 資料について(内容、分かり易さ)満足7名、やや満足6名、普通5名</p> <p>《主なコメント》</p> <p>「福祉避難所があることや「避難場所」と「避難所」のマークの違いを知ることが出来て勉強になりました」「災害に対する防災意識やピクトグラムの意味など災害時に対応する知識が増え大変勉強になりました」</p> <p>⑦出前講座 ル・リアン保護者会災害への備え～自分の身を守るためにできること～ 12人(職員2人含む) 避難情報の種別、福祉避難所についての注意点などについて説明 9:30～11:30 講師について:満足12名 内容について:満足12名 資料について:満足11名、普通1名</p> <p>《主なコメント》</p> <p>「スリッパ、ポンチョなど災害時に役立ちそうです。災害を改めて考えることが出来ました」「他人事だと思っていましたが、これからは色々用意していこうと思いました」「要配慮者の避難所の流れが分かりました」「あっと、思わぬ気づきがたくさんありました」</p> <p>⑧社会福祉士実習 アンケート結果(実習生:4名) 講師の話し方態度等 満足4名 実習資料 満足4名 総合評価 理解度満足4名 評価満足4名</p> <p>《主なコメント》</p> <p>「バリアフリーと言っても作ったり、設計しているのは実際に車椅子を使っている人がやっているのではなくて、実際に使った人が感じる不便さがあるのだと感じた」「バリアフリーのトイレですら未だに改善されていないことが多いことにショックを受けた」「職員にピアがいることで相談が気軽に、そして共感してもらえると学んだ」「小さな配慮がその人にとって大きなことだったりもする。その小さな配慮ができるような人になりたいと思った」</p>
<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				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。	A	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。	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	S
		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(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」、企画講座の紹介活動報告など。 ・「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7件:内訳 障がいがある人の余暇活動についてなどに対応した。 ・ホームページアクセス数 *()内:前期アクセス数 訪問回数 7,211(8,476)回 ・ユーザー数 9,482(9,640)人 ・ページビュー数 11,753(13,292) 7月にパソコンの故障でホームページの集計データが飛ばない日があった。 <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、新しい製品はアップもしている。 <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 音楽を楽しむ、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。 今年度は参加人数も増えて、芸術祭で発表するのが楽しみである。 5/1 7名、6/5 10名、7/3 10名、8/7 7名、9/4 9名 ・生活講座 「お腹を元気にする秘訣」(6/20) 身近な、そして健康という興味を引く題材であったこと、講師の活舌がよく、パワーポイント、模型、VRを使つての講義、そして椅子に座ったままの体操など盛りだくさんで皆さんに好評で、これからの食生活などに取り入れたいとの感想が寄せられた。 ・「生活便利グッズ工作教室」用キット作りボランティア(8/15) 参加者: 男性1名、女性2名 ・年齢: 10代~70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、障がい者の理解啓発につながった。 ・生活便利グッズ工作教室(8/17) お薬取り出し器 参加者: 小学生6名 保護者5名 (当初小学生8名の参加者があったが2名のキャンセルがあった。) 小学生を対象に、障がい等の理解を深めるためのミニ講座、生活便利グッズの製作体験を行った。工作だけでなく、障がいに関するミニ講座を行う事によって、子どもたちの障がい、障がい者に対する考えが変わった。 <p>④ 障がいの理解啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4月2日~7日は世界自閉症啓発デー記念作品展&発達障がい者理解啓発イベント2024 当センターからは支援グッズを紹介するパネル、発達障がいについて、ICD-11についてのパネル、災害時の発達障がい児・者支援のポスター展示、本型スケジュール表の配布、センターちらし、機関紙などを展示して障がいの理解啓発に努めた。 ・出前講座: 災害に備えて~自分の身を守るためにできること~ル・リアン保護者会 12名(職員2名含む)避難情報の種別、福祉避難所についての注意点等について 9:30~11:30 保護者の方々に災害に対する要配慮者の避難所への流れなど、ミニ講座を行い、そのあとに災害時などに便利な工作で話を締めた。 <p>・社会福祉士実習(実習生:4名) 対象者: 社会福祉士実習の大学生(4名) 内容: センター事業について、障がいを持つ不便さ(ピア職員)、障がいとは(ピア職員)、自助具の展示紹介、固定台の製作と話を三部作にし、自助具の製作(自助具の展示)で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とした。</p> <p>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26人(者26人、児0人)であった。</p>
--------------------------	--

外部研修

- 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 (4/4)
- 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 (5/2)
- 岐阜県相談支援事業者連絡協議会第3回ブロック学習会 (6/6)
- 岐阜県相談支援事業者連絡協議会第4回ブロック学習会 (7/4)
- 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 (8/1)
- 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 (9/5)

・職員研修

- 岐阜県相談支援事業者連絡協議会総会並びに交流会 (7/3)
- 岐阜市障害者総合支援協議会第2回専門部会(7/2)
- 第1回人権学習講座(6/11)
- 第2回人権学習講座(6/18)
- 第3回人権学習講座(7/2)
- WORK! DIVERSITYプロジェクトin岐阜シンポジウム(7/11)
- 社会就労推進セミナー(9/19)

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」(7/9)
- 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」(4/28)
- 岐阜市知的障害者相談員研修会(7/1)
- 岐阜市身体障害者相談員研修会(7/12)
- AMU HOUSE子どもと暮らすバリアフリーの家(7/17)
- 就労継続支援B型マイルストーン (9/9)
- 共同生活援助事業所愛空 (9/9)
- 「いなばビレッジ」(9/9)
- 就労継続支援B型ライフ・リアン折立(9/18)
- 岐阜県自閉症協会第17回総会 (6/12)
- 岐阜県自閉症協会創立55周年記念式典 (8/25)
- ユニバーサルシートについて意見交換会(7/24)

工作教室の関係者周知のため教育委員会GIGA推進室の協力を得ている。

- ・「第31回岐阜市オンリーワンわたしたちの芸術祭」 6/12実行委員会設立総会以降、実行委員会事務局として企画・運営に携わった。(総会、実行委員会等3回、その他事務局協議数回)

【努力した点】

グループホーム、B型事業所等を見学することにより、その取り組みを知り、センターの中で職員間の知識の共有を行い相談業務の中に取り入れている。
少しでもセンターを知ってもらい活用してもらうために、ホームページを前期末に刷新した。まだ認知度は少なくはっきりとその効果は出ていないが、ホームページに目を留めてもらうため、事あるごとにホームページの紹介をし、中に載せる文章、写真を考えながらアップしている。

【反省点】

必ずしも、こちらの思っていたような結果にならないことが多い(たとえば集客)ので、そのギャップを埋めるための方策を考えたい。

【自己評価】

今年の企画の応募者は電話などより、ネットからの応募が多く見られた。QRコードでの申し込みが浸透してきたと理解している。
今年採用の若いピア職員の感性を生かしたホームページが出来たことは本人のモチベーションにもつながり、評価できると感じた。

前回までの意見を踏まえた取組み状況

【取組み状況(検討結果、取組中・取組済みのもの等)】

- ・利用者アンケートについて、講座等のイベントに参加された方に対しても、共通する項目を追加し、幅広い意見を取り入れられるように変更予定である。
- ・センターの認知度を上げる方策のひとつとして、小中学校教頭会に出席し、センターの役割、出前講座等の事業を紹介した。できる限り継続して出席できたらと考えている。
- ・生活便利グッズ工作教室は、小学校の児童にも親にも新鮮な知識として認知され大変好評である。親が障がいについて子どもに語ろうとしても、障がいがあることでの不便さ、あるいは障がい者に対する理解を深めることは難しい。当センターにはピアの職員が2名いることによる、メリットは大きく、障がいの理解と啓発にその力を活用すべく努めている。
- ・生活便利グッズ工作教室は障がいの理解を深めてもらうために重要な講座といえ、毎年の企画講座に取り入れていく。

今後の取組み

- ・当センターを知ってもらうための努力はしている所であるが、重要な手段であるホームページを昨年度末にリニューアルして、画面を一新した。ただ、まだまだホームページそのものが広く一般に浸透してないこともあるので、今後とも継続してホームページの閲覧を促していくべく機会をとらえて進めたい。
- ・企画をこれならばと考えながら進めているが、集客といった面で困難さを感じている。大変難しい問題であるが、今後も地道に努力をして周知に努めていきたい。

7. 所管課の意見

- ・利用者アンケート件数が伸び、満足度も高く推移しており、利用者の意見を取り入れられるよう努力され、丁寧に相談に対応しているとうかがえる。
- ・企画講座の参加者が減少しているが、講座内容の違いも影響していると思われ、今後も引き続きアンケート等で講座のテーマを集約し、ニーズに合った企画開催をお願いしたい。小中学校教頭会へ定期的に参加されており、学校を通じて子どもやその家族へもセンターの紹介をおこなっていることも評価できる。
- ・今期は事業所の保護者会向けの出前講座も実施されており、地域への周知が進んでいる結果といえる。また、講座内容も防災に関するものであり、防災への関心の高さがうかがえるため、今後の企画に反映していただきたい。
- ・関係機関への周知に関して、センターの機能の理解のみならず、地域ニーズを把握し、対応していくための方策も検討されたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

- ・ピアカウンセリングや訪問相談の件数は、全体の相談件数の増加が必要であるため、市民への広報は継続した上で、相談支援専門員や福祉サービス提供事業所等の関係機関に向けてセンターの機能・強みを発信されたい。
- ・企画講座や出前講座など、積極的に地域へ出向き、広報・啓発活動に寄与していることを高く評価する。