

令和 7 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:99.39m ² ◇施設内容:事務室、相談室1・2		

2. 利用状況

		R7上半期	R6下半期	R6上半期	R5下半期	R5 上半期
利用者数(単位:人)		149	207	190	248	200
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	55	43	49	53	52
	相談室1(来所)	9	15	10	9	16
	相談室1(関係機関、その他)	55	65	64	65	48
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	0	0	2	6	10
	相談室2他(企画事業利用等)	30	79	62	100	71
	その他(訪問、同行、個別支援会議)	0	5	3	15	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1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、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

	<p>・機関紙「たびだち 78号」7月1日発行 2,600部 (内訳)特別支援学校、小学校、中学校 80部 関係福祉団体 1,460部 岐阜市身体障害者福祉協会(1,100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 (300部) 福祉施設等 960部 予備 100部</p>
利用者 サービス	<p>・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</p>

区分	確認事項	履行状況
自主事業・ 提案事業	—	—
施設管理	<p>①日常・定期清掃業務 ②備品管理</p>	<p>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(5/10、9/13)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プル、手すり等必要個所を除菌消毒し、来所者がある時は必要に応じ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 (5/19) ・建築設備点検 (4/18) ・害虫発生調査 (6/26～7/3)</p> <p>②備品管理 備品 111点保有 福祉機器等貸し出し 3件</p>
施設修繕	<p>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</p>	<p>修繕の実施なし。 ノウハウを生かした修繕なし。</p>
	<p>①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守</p>	<p>①個人情報の保護 ・年度当初の研修において、個人情報の保護に関する法律等の周知を図り、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、本人以外はパソコンに保存された情報を閲覧出来なくしている。</p>

危機管理・法令遵守		<p>②非常時の対応策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動火災報知機設備等保守点検（7/15） ・市民福祉活動センター全体で11/19に消火避難訓練を予定している。 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。 ・新型コロナウイルス感染症が第5類に変更になったが引き続き次のとおり実施した。 ・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第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。
危機管理・法令順守		<p>③関係法令の遵守</p> <p>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、月例会などで隨時説明し職員に周知し遵守している。</p>

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施結果	<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)を随时行い、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ている。 <p>①来所者へのアンケート実施結果 計21名（男性8名、女性13名）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年齢（10代10名、20代2名、30代1名、50代1名、60代4名、70代3名） ・交通手段（車14名、自転車5名、徒歩1名、公共交通機関1名） ・来所理由（相談4名、イベント14名、資料収集1名） ・満足度（満足16名、やや満足2名、普通1名） ・センター講座をどこで知ったか（広報誌7名、公共機関に置かれたチラシ6名、センターホームページ1名、家族知人2名、その他3名） ・スタッフの対応（満足19名、普通2名） ・施設等の管理（満足18名、やや満足1名、普通2名。） <p>《主なコメント》 「とても親切に対応してくれた」「分かり易く説明していただいた」「時間外になってしまったけど丁寧な対応をしてくれた」</p> <p>②出前講座</p> <p>○「身近なもので、防災グッズを作つてみよう」児童発達支援センター・放課後ディサービス「クローバーキッズ西岐阜」児童11名、支援者4名(4/2) 講師について:満足4名、内容について:満足4名、資料について:満足4名 《主なコメント》 「児童の集中を途切れさせない配慮が素晴らしい」「児童にも理解しやすい説明で分かり易かった」「新聞紙やゴミ袋で簡単に作れるスリッパとポンチョを楽しく作ることが出来ました」「少しおしゃべりが多くなりそうなとき手遊びもしてくれて勉強になりました」</p> <p>○「自助具を作つてみよう」住民主体型ディサービス事業・認知症カワフ 16名 (5/13) 《主なコメント》 「親切に教えて頂いて、よかったです。蓋の開閉に困っていたので良いものが出来てよかったです」「出来てよかったです。楽しい時間を有難うございました」</p>
---------------	---

	<p>①「災害に備えて～自分の身を守るためにできること～」 身障協会第1支部鷺山総会23名 (7/3) 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71%、やや満足16%、普通10%、やや不満3% 内容について:満足59%、やや満足38%、普通3% 資料について:満足66%、やや満足21%、普通11%、やや不満2% ≪主なコメント≫ 「今日は大変勉強になりました」</p> <p>②「災害に備えて～自分の実を守るためにできること～」 (7/10) 18名 リハビリランド 上土居 利用者5名、支援者13名 計18名 講師について:満足98%、やや満足2% 内容について:満足96%、やや満足4%、 普通3% 資料について:満足94%、やや満足3%、普通3% ≪主なコメント≫ 「災害への備えの大切さを再認識できた」「支援者としても、一人の市民としても非常に 学びになりました」「個別的なお話もあり、分かり易かったです」「いざという時に備えるこ とが大切と学びました」</p> <p>③「身体障がい者の『不便』を知ってください～下肢障がいの場合～」 地域包括中央西 主催スキルアップ研修 19事業所 40名参加 多目的トイレの話 ≪主なコメント≫ 「ご自分の体験を分かりやすくお話し下さい障がいのある方が困って見えることを知るこ とができました。ありがとうございました」「自助具はとても工夫されていました」</p> <p>④「防災グッズについて」 徹明さくら小学校 ≪主なコメント≫ 「災害がおきた時にこのことを生かそうと思いました。お母さんと一緒に作ることができて 楽しかったです」「ぼくはおうちでスリッパを8つ作りました。さいがいにそなえないとおも いました」「防災にかかわることを教えていただきありがとうございました。新聞紙で作っ たスリッパは、じっさいやくにたちそうだなと思いました。これからも、さいがいの時に役立 てたいです」 (原文のまま)</p>
--	---

利用者アンケートの実施結果

③市民講座「自助具ってなに、作ってみよう」 (6/18)	<p>参加者 6名 申込者8名 参加者:20代1名、60代3名、70代2名 交通手段:車5名、自転車1名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座を知ったのは (広報ぎふ1名、公的機関配布チラシ3名、家族等1名、その他1名) ・講座の満足度:満足4名、スタッフの対応:満足5名、普通1名 <p>≪主なコメント≫ 「説明が分かり易く、作りがスムーズに行われた」「障がい者のみならず、高齢者でも 利用できる」「自助具に興味がありました。安価なもので作る工夫に感心しました」「ス タッフさんにとっても親切にしていただきました」</p> <p>④「便利グッズ工作教室」用キット作り ボランティア (7/30)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・性別 (女性1名) ・年齢 (20代1名) ・交通手段 (公共交通機関) <p>≪主なコメント≫ 「子供たちの教室のお手伝いができる事はうれしい」</p> <p>⑤「便利グッズ工作教室」 (小学生)</p> <p>学年 (小学1年生5人、3年生1名、4年生3名、5年生1名、6年生2名) マークの話 :とても分かり易かった 67%、少し分かり易かった33% 工作は:とても簡単だった17%、少し簡単41%、普通17%、少し分かりにくかった25% 説明は:とても分かり易かった67%、少し分かり易かった8%、普通8%、 少し難しかった17% 教えてくれた人は:とても良かった92、少し良かった8% ≪主なコメント≫ 「とてもたのしかった、いえにかえってぱぱにみせたい」「びょうきの人たちがこまっていた ら手つだいたいなっとおもいました」「しょうがいのこともわかり、たのしくくれべんきょ うになりました」「さいしょのお話で知っていたこと也有ったけど、知らないマークもあって 勉強になった」「工作も説明がしっかりしていて、分かりやすかったしとても楽しかった」</p> <p>保護者 保護者15名中12名回答 講座を何で知ったか:学校からもらったチラシ8名、学校のポスター1名、公的機関にお かれたチラシ3名 講話について:満足11名やや満足1名、 製作について:満足11名、未記入1名</p>
------------------------------	---

職員の対応:満足11名やや満足1名

交通手段:車11名、自転車1名

『主なコメント』

「子供と一緒に勉強しながら工作も出来とても楽しかったです」「障害に関するマークについてより理解が深まりました。便利グッズについても身近なもので作成でき、子供も簡単に作れたし、いつどこかで障がいの方と接するとき、今日のことを思い出して自らお手伝いできるといいです」「作り方も丁寧にサポートしていただき、楽しく作り上げることができました。最初はたいくつそうにしていた子供たちも、最後には前のめりで作っている姿に成長を実感しました。運営をしていただいた皆様に感謝いたします」

⑥「夏休みボランティア体験」 社協ボランティア塾(8/20) 10名(小学生2名、中学生8名)

『主なコメント』

「障害を持つ人たちのための便利な道具などを作れてうれしかったです」「分かり易く教えてくれたし、たくさんの人たちと交流することが出来た」「優しく丁寧に教えてくれ、とても楽しいボランティアが出来た」

⑦社会福祉士実習 アンケート結果(実習生:4名)(8/29)

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

『主なコメント』

「公的な機関よりも相談しやすい民間というお話を聞いてその通りだと思った」「障害を持たれている方に対しての理解を深めることができたので困っている方や車椅子の方に対して助けを差しのばせるようになりたい、ピアの職員の方について初めて知り、障害を持たれた方に対して同じ目線で支援をして見えることを知った」「様々な便利グッズがあり、自分では思いつかないような発想で、不自由な方にとってはこの便利なグッズが日常でとても重要な役割を果たしていると分かった」「話を聞くだけの福祉教育はあまり響かないと思うので、実際やってみる、作ってみるという体験形式の学びを広めていけたら担い手の育成につながって行くと考えました」

利用者からの要望・苦情と対処・改善

- ・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				
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・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				
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)

【自己評価】

①ホームページの活用

- ・最新情報の更新(15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18件:内訳 自助具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 5,679(6,395)回 ・ユーザー数 9,943(10,319)名

・ページビュー数 11,624(13,068)名 (数字は8月末)

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。

※貸し出すことによって、試すことができ不用な買い物を避けることができる。

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。

③企画講座の実施

- ・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。

前年度末で4人退会されたが、新たに4人の参加者があった。

5/7 7名、6/4 7名、7/7 7名、8/6 9名、9/4 7名

④理解啓発障がいの理解啓発

- ・4月2日～8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

2025 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、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、センターチラシ、機関紙(たびだち)、「あんさんぶる」「出前講座」などのチラシを配布用として展示した

⑤市民講座

- ・「自助具ってなに、作ってみよう」(6/18)

市民に対して、自助具のいろいろを説明、固定台を製作体験することにより、手の力がない等の不便さの解消を体験してもらい障がいの理解と啓発とした。

※市民に対して、自助具を使った障害の理解と啓発を行った。各種自助具を通して障がいの不便さを理解していただいたと確信する。

⑥出前講座

- ・「自助具を作つてみよう」鏡島公民館 16名 (5/13)

- ・「身近なもので防災グッズを作つてみよう」徹明さくら小学校 34名(児童14名、保護者17名、教員3名) (7/1)

- ・「災害に備えて～自分の身を守るためにできること～」身障協会第1支部分会23名(7/3)

- ・「災害に備えて～自分の身を守るためにできること～」リハビリランド上土居利用者5名、職員支援者13名 (7/10)

- ・「身体障がい者の『不便』を知ってください」地域包括中央西主催 40名 (7/22)

※求めに応じて各種出前講座を行つた。市民に対して、あるいは学校での保護者、また支援者に対して障がいの理解啓発を図つた。

中には、講座を聞いた人の中から次の講座につながることもあり、理解啓発の広がりを見せた。

⑦生活便利グッズ工作教室 (8/2土曜日) 簡易筆談帳、透明文字盤

参加者: 小学生13名、保護者15名 当初小学生18名の参加者があつたが5名のキャンセル、保護者については欠席予定が急遽参加された方があり当初に人数になった。

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(障害者マークについて)、生活便利グッズの製作体験を行つた。

※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供たちの障がいや障がい者に対する考えが変わり、保護者にとってもよい機会になったと、大変喜ばれている。

⑧「夏休みボランティア体験」社協のボランティア塾とタイアップ (8/20)

参加者10名(小学生2名、中学生8名)

※自助具の見本、自閉症啓発デーのイベントに使うミニ本やタグなどを製作すると共に、障がいがあることによる不便さなどを話し、障がいの理解と啓発に努めた。

今期の取組み
に対する評価

	<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、身体障がいの「不便」について（ピア職員）障がい者マーク、自助具の展示紹介、固定台の製作と3時間にわたって、将来福祉を担ってくれるであろう若者に、障がいの不便さそれの少しでも解消できる方策を通してセンターの業務内容の理解と障がいの理解啓発につながる良い機会となった。</p> <p>⑧相談支援の充実 新たに相談支援を行った障がい者等は27名（者27名、児0名）であった。</p> <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（4/3） 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（5/8） 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（6/5） 岐阜県相談支援事業者連絡協議会総会（6/26） 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（8/7） 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（9/4） ※他の組織のメンバーとの交流を通して、相談支援の知識の向上に務めた。</p> <p>・職員研修 オンラインセミナー「種類と選択で生活が変わる！最新の電動車いす」 アビリティーズ・ケアネット（株）（4/15） オンラインセミナー「障害者差別解消法～理解と実践～」 アビリティーズ・ケアネット（株）（5/16） 第2回学びを深める会「訪問支援という対話～介入、継続の意味を考える～」（5/27）</p> <p>⑨関係機関との連携 岐阜市身体障害者福祉協会第4支部総会（4/26） 児童発達支援・放課後ディ、クローバーキッズ見学（4/2） 第2回学びを深める会「訪問支援という対話～介入、継続の意味を考える～」（5/27） 就労継続支援B型事業所 totto見学（6/17） 岐阜県自閉症協会第18回総会（5/25） 「身近なもので防災グッズを作ってみよう」徹明さくら小学校 34名（7/1） 「第32回岐阜市オンラインわたしたちの芸術祭」6/23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2回） 就労継続支援B型事業所 ワークス恵光見学（9/2）</p>
前回までの意見を踏まえた取組み状況	<p>努力した点 ホームページを一新して一年がたち、少しでもユーザーの目に留まりやすい写真や記事を心がけ、企画などの機会を通してホームページについて周知を図っている。時には企画の申し込みの大半が専用フォームからの申し込みであったりし時代を感じることがあり、大いに利用をしていきたい。</p> <p>反省点 常に集客に苦労しているところである（周知方法等）。</p> <p>自己評価 便利グッズ工作教室など、保護者からも大変高い評価（子供たちに障がい者の不便さ、障がいとは、といったことをどうやって話をすればいいか等に対してこの機会が答えを出してくれている）を受けている。障がいのことを知ってもらう良い機会になっているが、そのまま翌年集客のかてにはなっていない。</p> <p>【取組み状況（検討結果、取組中・取組済みのもの等】 アンケートなどの結果を踏まえて、企画を考えている中で、上半期に自助具の企画を持ってきて、下半期に身体のケアに関する企画に取組中である。</p>
今後の取組み	ホームページをいかに周知させるか、また企画についてタイムリーなものを考えていく努力をしていきたい。

7. 所管課の意見

来客アンケートの結果の多くが良好であり、利用者の声が事業に反映されていることが伺える。また、職員の対応を賞賛する声が多く、一人ひとりのニーズに対応できている。

イベント募集方法についてオンライン申込を取り入れており、業務のDX化による業務効率化に努めている。HPの活用やオンライン申込の積極的推進等、更なるDX化に取り組んでいただきたい。

開催講座が多岐にわたり、幅広い年代に障がい福祉に関する啓発活動を実施している点が評価できる。

民間目線での相談先という特性を活かし、住民への更なる周知と利用増進を推進されたい。

利用者数に減少傾向がみられるため、ピアカウンセリング、福祉機器・自助具をアピールする等、障害者生活支援センターとしての強みを生かし、利用者増への取り組みを推進されたい。

集客方法について、従来の方法のほか、SNS等の更なる活用や、関係機関との連携強化を検討されたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

企画講座や出前講座の開催など、積極的に地域貢献を行っていることを高く評価する。

利用者数について、現状やニーズが分析できるよう、相談者数だけでなく企画講座や出前講座の参加者数も計上されたい。