

令和 7 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	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

		R7下半年	R7上半期	R6下半年	R6 上半期	R5 下半年
利用者数(単位:人)		250	149	207	190	248
各室稼働状況(人)	事務室(電話、メール、FAX)	56	55	43	49	53
	相談室1(来所)	23	9	15	10	9
	相談室1(関係機関、その他)	48	55	65	64	65
	相談室1(総合支援コーディネーター事業)	0	0	0	2	6
	相談室2他(企画事業利用等)	121	30	79	62	100
	その他(訪問、同行、個別支援会議)	2	0	5	3	15

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2名 非常勤職員3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・自助具の紹介 イベントの情報 ・機関紙「たびだち79・80号」11月1日、3月1日 発行部数 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)

利用者サービス		福祉施設 その他 ・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	1,050部 150部
---------	--	--	----------------

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。 (11/8、1/10、3/14) ・事務室はセンター職員が出勤時毎日テーブル、手すり等必要個所を除菌消毒している。 ・常時換気にも気を付けている。 ・空調機器保守点検(10/17) ・電気設備定期点検(11/4) ②備品管理 備 品 113点保有 福祉機器等貸し出し 4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 ・自動火災報知機設備等保守点検 (1/7) ・岐阜市民福祉活動センター合同消火避難訓練(11/19) 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。 ・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感染時の次の日から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。 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	・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。
利用者アンケートの実施結果	① 来所者へのアンケート実施結果 計9名 (男性4名、女性5名) ・年 齢 (20代3名、30代1名、40代2名、50代1名、70代2名) ・交通手段 (車7名、自転車1名、公共乗り物1名) ・来所理由 (相談9名) ・満足度 (満足7名、やや満足1名) ・どこで知ったか (ホームページ5名、家族・知人2名、その他1名) ・スタッフの対応 (満足8名、やや満足1名) ・施設等の管理 (満足6名、やや満足2名、普通1名) 《主なコメント》 「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、ていねいに対応してくれた」「また来たいと思いました」「きれいで温かい場所でした」「とても親切に対応してくれた」 ② 生活講座 ◎「正しいツメの切り方」(10/15) ・参加者 男7名、女11名 計18名 ・参加者年齢 (10代1名、20代3名、30代1名、40代2名、50代4名、60代2名、70代4名、80代以上1名) ・交通手段 車10名、自転車3名、公共交通機関5名 ・講座の満足度 満足12名、普通5名 ・講座を知ったのは 広報ぎふ 4名、公共機関のチラシ 6名、ホームページ 3名、家族・知人 3名、その他6名 ・スタッフの対応 満足13名、普通5名 ・施設や設備の管理状況 満足13名、普通3名 《主なコメント》 「爪のことで悩んでいたのが嬉しかった」「爪切りの正しい方法が分かった」「今までのツメの切り方が良くなかったと思います」「車椅子の駐車場やエレベーターの事前の配慮、当日の案内がとても助かりました」「エレベーターが車椅子と介助者1人でギリギリの広さだった」 ◎「歯とお口の健康」(2/18) ・参加者 男10名、女8名 計18名 ・参加者年齢 10代2名、20代4名、30代2名、40代2名、50代1名、70代6名、80代以上1名 ・交通手段 車7名、自転車2名、公共交通機関8名、徒歩1名 ・講座の満足度 満足12名、やや満足3名、普通3名 ・講座をどこで知ったか 広報ぎふ1名、公共機関のチラシ1名、センターホームページ2名、家族知人4名、その他9名 ・スタッフの対応 満足11名、やや満足3名、普通3名 ・施設の管理状況 満足11名、やや満足3名、普通2名 《主なコメント》「正しい歯磨きの仕方がわかり大変良かった」「自分の歯磨きの改善点や、メンテナンスへの意識が高まった」「改めて、歯ブラシの使い方を習いなおした」 ③ 出前講座 ◎「災害への備え～自分の身を守るために出来ること」就労移行支援事業所 岐阜北キャリアセンター (10/8) ・参加者 計30名 ・講師について 満足68%、やや満足12%、普通6%、やや不満1% ・内容について 満足68%、やや満足10%、普通9% ・資料 満足41%、やや満足9%、普通3%、やや不満1% 《主なコメント》 「姉が腕を骨折したので応用したい」「防災のことを深く学べてためになりました」「今まで思いつきもしなかったのが勉強になりました」「家にあるもので防災グッズが作れることが分かり、しかも簡単で面白かったです、備蓄も改めて見直そうと思いました」 ◎「センターの役割と他機関との連携」就業・生活支援センター 岐阜圏域生活支援専門部会 (10/23) 参加者12名 - 講師について 満足100% - 内容について 満足92%、やや満足8% - 資料について 満足96%、やや満足4%

	《主なコメント》「知りたかった情報を全てスライド資料に加えてくださってとても分かり易かったです。なかぼつとの生活面のかかわり方はほぼ一緒と知り、困った時の相談できる支援機関がほかにもあることが心強いと思いました」「できない」を「できる」ようにする工夫が素晴らしかった」「同じような支援をしている社協や市役所もお互いの支援内容を理解し合って連携できると良い」 ◎「岐阜大学プロジェクト型実習」「障がい」参加者 3名（11/4） 講師について 満足100% 内容について 満足 100% 資料について 満足 100% 《主なコメント》「いろいろ理解できて大変うれしいです」「当事者のお話を聞ける機会 はなかなかないので、とても貴重な体験となりました」「特別支援教育について勉強し ても、福祉についての話や当事者の方のお話を聞く機会は少ないので、すごく 貴重な体験でした」 ◎「福祉避難所、災害に備えて」就労移行支援事業所 パッソ 参加者 19人（2/12） 男6人、女5人 参加者の年齢 10代2名、20代4名、30代3名、50代2名 交通手段 車2名、自転車3名、公共5名、徒歩3名 どこで知ったか 家族等1名、その他8名 スタッフの対応 満足9名、やや満足2名 《主なコメント》「障がいならではの制度から、身の回りにあるものから様々な道具が作 れたりとても楽しくためになりました」「教え方が分かり易かった」「一つ一つの話が丁 寧でこちらが分かり易いよう確認を取ったり、何気ないことも説明してくださって、より 内容を理解することができた」
利用者からの 要望・苦情と 対処・改善	・ 苦情や問題に対するために「苦情対策マニュアル」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・要望当の受付に際して、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紙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	A	A
		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
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				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	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	【自己評価】 ① ホームページの活用 ・ 最新情報の更新(22 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7件 ・ ホームページアクセス数 *()内:前期アクセス数 訪問回数 7,160 (6,717)回、ユーザー数 9,262 (11,839)人、ページビュー数 12,720 (13,904) ページ、前期に比べ訪問回数は若干増えたが、ユーザー数、ページビュー数共に減少した。 ※ 自助具のページビュー数が多く、全体の中で関心が高いため、ホームページに新しい自助具の掲載を心がけている。 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。 今年は芸術祭の舞台発表がハートフルスクエアGで行われ、練習の成果を存分に発表することが出来、芸術祭に花を添えられた。 参加者数 10/1 (10名)、10/22 (8名)、11/5 (12名)、11/19 (9名)、12/3 (8名)、12/7 (9名)、1/7 (8名)、2/4 (8名)、3/4 (8名) ④ 生活講座 ・ 正しいツメの切り方 (10/15) ・ 歯とお口の健康 (2/18) 生活に密着した講座を行った。両講座とも専門家にお渡しし普段きづかない部分まで掘り下げて話していただいたことで、新しい気づきがあったと大変好評を得た。 ⑤ 障がいの理解啓発 ・ 理解啓発パネル展 12/3～9日 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た。 ・ 人権啓発パネル展 12/3～5日 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の紹介パネル、障がいの制度パネルなどを展示した。 当センターが行ってる業務・企画などをパネル展示して、来場者に周知し、少しでも当センターが一般に周知されるための方策とし、障がい者への理解と啓発にもつなげた。 ⑥ 教育講座 「意思伝達装置」 訪問看護ステーション 10人 (1/20) 最近福祉機器の相談が増えてきたことに伴い、意思伝達装置の研修を開催した。 参加者は、知識を求めている方々ばかりで、学習意欲が高く好評であった。今後も取り組んでいく必要を感じた。 ⑦ 出前講座 ・ 「災害に備えて」 岐阜北キャリアセンター (10/8) ・ 「障がい」 岐阜大学教育学部プロジェクト型実習 (11/4) ・ 「センターの役割と他機関との連携」 なかぼつ (10/23) ・ ワークショップ (12/5) ・ 「福祉避難所 災害に備えて」 就労移行支援事業所 パツソ (2/12) ・ 「防災グッズを作ろう」 且格小学校 (2/17) 学校に限らず、各種団体から声がかかり、利用者のみならず、先生、保護者、支援者等防災を絡ませて障がいの理解と啓発、当センターの役割と目的を話す良い機会であった。 ⑧ 相談支援の充実 ・ 内部研修 税金 (2/12) ・ 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 (10/24) 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 (11/6) 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 (12/4)
--------------------------	---

今期の取組み に対する評価	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 (1/8) 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 (2/5) 「高齢障がい者へのかかわり方のコツ～その人らしさとは何か」(3/9) ⑦ 関係機関との連携 自動運転バス GIFU HEART BUS 車椅子試乗(1/21) 岐阜県希望が丘特別支援学校高等部「キャリア実習報告会」(1/27) 長良福祉会 地域連携会議 (3/24) 事業所見学 就労移行支援事業所 LITALICOパートナーズ ワークス岐阜(3/3) 就労継続支援B型事業所 ユニバース岐阜(3/5) 外部会議 岐阜市民福祉活動センター管理者会議 (11/6) 岐阜市ボランティアセンター運営委員会 (2/9) 「第31回岐阜市オンリーワンわたしたちの芸術祭」(12/2～12/7)に、事務局員、 実行委員として2名が参加した。実行委員会等(10/28、3/2)
前回までの意見を 踏まえた取組み状 況	【努力した点】 ・ ホームページの利便性を高め、少しでもセンターを知ってもらうため企画、出前 講座等の機会をとらえてホームページの宣伝をし、障がいの理解啓発につなげた。 ・ 月例会等を通して事務所内の意思統一を図り、研修会などで研鑽を積み、相談 業務の充実を図ることが出来た。 【反省点】 ・ 概ね計画どおりに事業などは進んだ。 ・ センターの周知、企画の周知等をさらに浸透させる取組みを行いたい。 【自己評価】 ・ 予定した取り組みについては、しっかり出来たと考える。そのうえで次年度以降に 取り組む課題としてホームページの周知をあげる。 【取組み状況(検討結果、取組中・取組済みのもの等)】 ・ ホームページは利便性を考えて少しずつ改善を施している。 ・ 企画はニーズを捉えて計画している。 ・ 意思伝達装置の見学・説明の依頼が多くなってきた。説明会を増やして支援者 の利便を考えたい。 ・ あんさんぶるの活動をYou Tubeにアップしている。
今後の取組み	・ 出前講座、企画講座等ニーズをとらえて積極的に行って理解啓発につなげたい。 ・ 機関紙もそのつど見やすくより良いものへと変えているが、今後はタイトルも含め てリニューアルしていきたい。 ・ ホームページを少しでも見てもらえるように講座等の機会をとらえてアピールして 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。施設内での講座のみならず、地域に出向する出前講座も開催しており、地域貢献の観点からも評価できる。

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。

また、企画事業・出前講座を積極的に開催し、障がい福祉の更なる啓発を推進されたい。

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

市民のニーズに合わせた様々な事業に取り組んでいる。各講座については、参加者の傾向を精査することでさらにニーズが見えてくるので、今後も積極的に開催されたい。

ホームページや広報誌などにて事業の周知ができている。今後も積極的に参加を促す取り組みを推進されたい。