

指定管理者評価シート

事業名	地域生活センターさっぽろ運営費	所管課(電話番号)	保健福祉局障がい保健福祉部障がい福祉課(211-2936)
-----	-----------------	-----------	-------------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	地域生活支援センターさっぽろ	所在地	中央区大通西19丁目 WEST19 5階
開設時期	平成16年5月	延床面積	190.2㎡
目的	障がいのある方の社会復帰の促進及び自立と社会経済活動への参加の促進を図ること		
事業概要	社会参加の場の提供、障がい者福祉に関する情報提供、制度及び生活に関する相談		
主要施設	地域交流活動室兼食堂、事務室、相談室、静養室、物品庫、調理場、脱衣室、浴室、便所		
2 指定管理者			
名称	特定非営利活動法人 札幌市精神障害者家族連合会		
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日		
募集方法	非公募 非公募の場合、その理由:実績が良好なため		
指定単位	施設数:1施設 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	相談支援業務、地域活動支援センター管理業務		
3 評価単位	施設数:1施設 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和2年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価
1 業務の要求水準達成度			
(1) 統括管理業務	▼ 管理運営に係る基本方針の策定 「ひとりひとりの個性や想い、笑顔を大切にします。」という理念のもと「(1)中立・公平性を確保し、障がい種別に関わらず障がいのある方及びその家族の支援を行う。(2)市民の公平な利用に努める。(3)地域生活支援に資するよう適切な運営を行う。(4)障がい者福祉施策との整合性を図りながら施設の管理運営を図る。(5)サービス水準の維持向上に努める。(6)利用者や地域住民の声を施設の管理運営に反映させるよう努める。(7)最少の経費で最大の効果を挙げるよう効率化に努める。」との方針を策定した。	適正に行われた。	A B C D 適切に行われている。
	▼ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 管理運営の基本方針の中で中立・公平性についての方針を策定し、相談において相談者の有益を最優先した支援を心掛け、必要に応じて関係機関との連携を行った。	適正に行われた。	適切に行われている。
	▼ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 電気、水道の使用については節約に努めている。環境保全行動計画書を作成し、その遵守に努める。積極的にグリーン購入法適合商品を使用する。	適正に行われた。	適切に行われている。

	<p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)</p> <p>職員のスキルアップのため、常に自己研鑽を怠らないよう、適宜周知徹底を行った。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>地域活動支援センターにおいては、フロアにある椅子の数を減らし、収容人員に大まかな上限を設ける等の新型コロナウイルス感染防止対策を実施し、利用者と職員の安全に配慮した上での、運営に心がけた。</p> <p>相談業務においては、他の相談室と連携し定期的開催される会議等に参加した。</p> <p>▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)</p> <p>なし。</p> <p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <table border="1" data-bbox="383 779 978 1055"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>前年度業務実績、収支決算報告 本年度事業計画、収支予算報告</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><協議会メンバー></td> </tr> <tr> <td colspan="2">札幌市保健福祉部障害福祉課長、北海道医療大学客員教授、大通地区町内会連合会副会長、NPO法人札幌市精神障害者家族連合会会長</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>資金管理については、指定管理業務と指定相談業務との区分経理を実施している。現金については、毎月施設管理者が現金残と帳簿を確認し、適正管理に努めている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>利用者の苦情対応については、苦情窓口を設け、その都度対応し、対策を施した。また、第三者委員及び外部機関の連絡先も告知するなど体制を整えている。</p> <p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>利用者アンケートの結果は、交流室内の掲示板に告知した。</p>	開催回	協議・報告内容	第1回	前年度業務実績、収支決算報告 本年度事業計画、収支予算報告	<協議会メンバー>		札幌市保健福祉部障害福祉課長、北海道医療大学客員教授、大通地区町内会連合会副会長、NPO法人札幌市精神障害者家族連合会会長		<p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p>	<p>適切に行われている。</p> <p>適切に行われている。</p> <p>適切に行われている。</p> <p>適切に行われている。</p> <p>適切に行われている。</p> <p>適切に行われている。</p>
開催回	協議・報告内容										
第1回	前年度業務実績、収支決算報告 本年度事業計画、収支予算報告										
<協議会メンバー>											
札幌市保健福祉部障害福祉課長、北海道医療大学客員教授、大通地区町内会連合会副会長、NPO法人札幌市精神障害者家族連合会会長											
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <p>社会保険労務士と委嘱契約を行い適正な対応をとれる体制を整備した。</p>	<p>適正に行われた。</p>	<table border="1" data-bbox="1236 1585 1449 1630"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: #f4a460;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に行われている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

<p>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <p>利用者の安全については、施設内外、事故対応マニュアルを作成することにより確保している。また、施設賠償責任保険にも加入している。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <p>札幌市が管理している。</p> <p>▽ 防災</p> <p>施設内の避難経路の確認を行い、災害時に備え、防災グッズの確認と補充をした。</p>	<p>適正に行われた。</p> <p>適正に行われた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に行われている。</p>	A	B	C	D																																																			
A	B	C	D																																																							
<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 相談支援事業(住居入居等支援業務含む)</p> <p><u>支援内容別内訳</u></p> <table border="0"> <tr><td>福祉サービスに利用に関する支援</td><td>2493件</td></tr> <tr><td>障がいや病状の理解に関する支援</td><td>52件</td></tr> <tr><td>健康・医療に関する支援</td><td>301件</td></tr> <tr><td>不安の解消・情緒安定に関する支援</td><td>1130件</td></tr> <tr><td>保育・教育に関する支援</td><td>3件</td></tr> <tr><td>家族関係・人間関係に関する支援</td><td>125件</td></tr> <tr><td>家計・経済に関する支援</td><td>263件</td></tr> <tr><td>生活技術に関する支援</td><td>171件</td></tr> <tr><td>就労に関する支援</td><td>64件</td></tr> <tr><td>社会参加・余暇活動に関する支援</td><td>7件</td></tr> <tr><td>権利擁護に関する支援</td><td>15件</td></tr> <tr><td>計</td><td>4624件</td></tr> </table> <p><u>相談支援方法別内訳</u></p> <table border="0"> <tr><td>訪問</td><td>188件</td></tr> <tr><td>来所相談</td><td>399件</td></tr> <tr><td>同行</td><td>74件</td></tr> <tr><td>電話相談</td><td>1976件</td></tr> <tr><td>電子メール</td><td>141件</td></tr> <tr><td>調整・ケア会議</td><td>72件</td></tr> <tr><td>関係機関</td><td>1745件</td></tr> <tr><td>その他</td><td>29件</td></tr> <tr><td>計</td><td>4624件</td></tr> </table> <p>▽ 指定相談支援事業</p> <table border="0"> <tr><td>計画相談</td><td>対象者</td><td>32名</td></tr> <tr><td>障がい児相談</td><td>対象者</td><td>4名</td></tr> <tr><td>地域相談</td><td>対象者</td><td>0名</td></tr> </table>	福祉サービスに利用に関する支援	2493件	障がいや病状の理解に関する支援	52件	健康・医療に関する支援	301件	不安の解消・情緒安定に関する支援	1130件	保育・教育に関する支援	3件	家族関係・人間関係に関する支援	125件	家計・経済に関する支援	263件	生活技術に関する支援	171件	就労に関する支援	64件	社会参加・余暇活動に関する支援	7件	権利擁護に関する支援	15件	計	4624件	訪問	188件	来所相談	399件	同行	74件	電話相談	1976件	電子メール	141件	調整・ケア会議	72件	関係機関	1745件	その他	29件	計	4624件	計画相談	対象者	32名	障がい児相談	対象者	4名	地域相談	対象者	0名	<p>適正に行われた。</p> <p>相談支援事業全体の相談件数は、前年度に比べ、279件増加した。</p> <p>支援内容別内訳は、「福祉サービスの利用に関する支援」が全体の約5割、「不安の解消・情緒安定に関する支援」は約2割強を占めている。</p> <p>各項目間の件数の割合は、前年度とほぼ同様である。</p> <p>相談支援方法別内訳は、昨年度と比較し、項目間の件数の割合に変化が見られた。</p> <p>「電話相談」、「電子メール」が共に約9%増加し、「訪問」「来所相談」の件数が共に約8%減少した。</p> <p>前年度に比較し、「計画相談」は21名減少、「障がい児相談」は増減なし、「地域相談」は1名減少した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に行われている。</p> <p>適切に行われている。</p>	A	B	C	D
福祉サービスに利用に関する支援	2493件																																																									
障がいや病状の理解に関する支援	52件																																																									
健康・医療に関する支援	301件																																																									
不安の解消・情緒安定に関する支援	1130件																																																									
保育・教育に関する支援	3件																																																									
家族関係・人間関係に関する支援	125件																																																									
家計・経済に関する支援	263件																																																									
生活技術に関する支援	171件																																																									
就労に関する支援	64件																																																									
社会参加・余暇活動に関する支援	7件																																																									
権利擁護に関する支援	15件																																																									
計	4624件																																																									
訪問	188件																																																									
来所相談	399件																																																									
同行	74件																																																									
電話相談	1976件																																																									
電子メール	141件																																																									
調整・ケア会議	72件																																																									
関係機関	1745件																																																									
その他	29件																																																									
計	4624件																																																									
計画相談	対象者	32名																																																								
障がい児相談	対象者	4名																																																								
地域相談	対象者	0名																																																								
A	B	C	D																																																							

	<p>▽ 地域活動支援センター(レクリエーション等の実施状況)</p> <table border="1" data-bbox="379 197 922 589"> <thead> <tr> <th>内 容</th> <th>回数</th> <th>参加者数</th> <th>内 容</th> <th>回数</th> <th>参加者数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>昼食会</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>習字</td> <td>4</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>誕生会</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>利用案内・説明</td> <td>95</td> <td>96</td> </tr> <tr> <td>スポーツ</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>DVD上映会</td> <td>11</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>行事</td> <td>5</td> <td>16</td> <td>大人の塗り絵</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>ヨガ</td> <td>6</td> <td>25</td> <td>その他①</td> <td>2</td> <td>83</td> </tr> <tr> <td>手品</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>その他②</td> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>散歩倶楽部</td> <td>6</td> <td>15</td> <td>会報誌発行</td> <td>97</td> <td></td> </tr> <tr> <td>折り紙倶楽部</td> <td>4</td> <td>8</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>※その他①利用者個別連絡 (閉所時に一人暮らしの利用者に電話で連絡をした) ※その他②開所後の対応についての会議 (開所後の感染症拡大防止対策について)</p>	内 容	回数	参加者数	内 容	回数	参加者数	昼食会	0	0	習字	4	7	誕生会	0	0	利用案内・説明	95	96	スポーツ	0	0	DVD上映会	11	20	行事	5	16	大人の塗り絵	1	2	ヨガ	6	25	その他①	2	83	手品	1	2	その他②	3		散歩倶楽部	6	15	会報誌発行	97		折り紙倶楽部	4	8				<p>4/1-6/14感染症対策の為閉所。6/15から開所となっているが、飲食を伴うプログラム(昼食会・誕生会等)、スポーツ・行事とこれまで参加人数が多く利用者から人気のあったプログラムを感染症対策の為に中止せざるを得なかった。また、プログラムの活動場所もほぼ当施設内と限定されており、頻回に行うことが難しかった。結果としてプログラムの頻度と参加人数の両方が減少してしまった。</p>	<p>適切に行われている。</p>
内 容	回数	参加者数	内 容	回数	参加者数																																																				
昼食会	0	0	習字	4	7																																																				
誕生会	0	0	利用案内・説明	95	96																																																				
スポーツ	0	0	DVD上映会	11	20																																																				
行事	5	16	大人の塗り絵	1	2																																																				
ヨガ	6	25	その他①	2	83																																																				
手品	1	2	その他②	3																																																					
散歩倶楽部	6	15	会報誌発行	97																																																					
折り紙倶楽部	4	8																																																							
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="379 846 981 1025"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R元年度実績</th> <th>R2年度計画</th> <th>R2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">地域活動支援センター</td> <td>開所日数(件)</td> <td>268</td> <td>290</td> <td>235</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7467</td> <td>5800</td> <td>3818</td> </tr> <tr> <td>一日平均利用者数(人)</td> <td>27.9</td> <td>20</td> <td>16.3</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>①当施設が閉所時(緊急事態宣言中)に、利用者へ以下の対応を行った。 ・電話での個別対応83名(目的:安否確認と不安の軽減) ・臨時の会報誌を発行し、郵便連絡を了承している全ての利用者へ送付。262名に対して3回(目的:繋がりの維持と情報発信) ②安全な居場所の確保:来所者へのマスク着用と手指消毒を促し、施設内の消毒・換気を徹底した。また、前途の取り組みを会報誌で利用者へ伝えた。 ③コロナウイルス感染症勉強会の開催:利用者の意見を踏まえ企画。 ④プログラムを段階的に実施:感染症拡大防止の視点から可能な範囲で実施。これまでとプログラムが異なる理由を利用者にも説明。</p>			R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績	地域活動支援センター	開所日数(件)	268	290	235	人数(人)	7467	5800	3818	一日平均利用者数(人)	27.9	20	16.3	<p>感染症対策で、4/1-6/14迄閉所となっていた為、開所日数が計画より55日、人数も1982人減少している。令和2年度は、コロナ対策でソーシャルディスタンスを図るために地域交流活動室の椅子を約半分に減らし、施設内での食事を中止するなど、制限を設けながらも居場所スペースを確保した。</p> <p>適正に行われた。</p>	<table border="1" data-bbox="1241 813 1444 846"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に行われている。</p> <p>適切に行われている。</p>	A	B	C	D																																
		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績																																																					
地域活動支援センター	開所日数(件)	268	290	235																																																					
	人数(人)	7467	5800	3818																																																					
	一日平均利用者数(人)	27.9	20	16.3																																																					
A	B	C	D																																																						

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>①就労継続支援B型事業所にホームページの作成と更新を依頼し、ウェブアクセシビリティを意識した、ホームページにリニューアルした。</p> <p>②インターネット社会の一方で、スマートフォンなどのモバイル機器を得意としない人にも情報が伝わるように、引き続き内容のわかりやすい会報誌作りを心掛けた。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回からの継続指定のため、引き継ぎ業務なし。</p>	適正に行われた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に行われている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に行われている。									
A	B	C	D														
適切に行われている。																	
2 自主事業その他																	
▽ 自主事業	なし。	適正に行われた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に行われている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に行われている。									
A	B	C	D														
適切に行われている。																	
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	<p>地域活動支援センターの業務には、障がい者を3名雇用している。</p> <p>封筒の印刷を、市内の障がい者施設に発注している。</p> <p>法人のウェブサイトの作成を、市内の就労継続支援B型事業所に依頼している。</p>	適正に行われた。	適切に行われている。														
3 利用者の満足度																	
▽ 利用者アンケートの結果	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="252 972 359 1093">実施方法</td> <td data-bbox="359 972 979 1093">4月1日～4月30日 登録者363名に対し、50名に来所アンケートを実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1093 359 1574">結果概要</td> <td data-bbox="359 1093 979 1574"> <p>▼『施設の総合的な満足度』については、「とても満足」8%、「満足」40%、「普通」46%、「不満」6%、「とても不満」0%であった。</p> <p>▼『職員の接遇』については、「大変良かった」20%、「まあ良かった」40%、「普通」30%、「あまり良くなかった」8%であった。</p> <p>▼『プログラムの充実度』については、「充実」10%、「普通」60%、「物足りない」22%、「参加したことがない」8%であった。</p> <p>▼『会報誌の内容』については、「満足」20%、「普通」68%、「物足りない」4%、「必要ない」4%、「未回答」4%であった。</p> <p>▼『相談の満足度』については、「とても満足している」31%、「満足」25%、「普通」31%、「不満」13%、「とても不満」0%であった。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1574 359 1854">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="359 1574 979 1854"> <p>意見①:「しばらくは現状維持が続くと思いますが、利用者皆でルールを守り開所が続くことを望みます。」</p> <p>対応①:感染予防を徹底し、来所者への理解を一層深められるよう広報啓発を行う。</p> </td> </tr> </table>	実施方法	4月1日～4月30日 登録者363名に対し、50名に来所アンケートを実施	結果概要	<p>▼『施設の総合的な満足度』については、「とても満足」8%、「満足」40%、「普通」46%、「不満」6%、「とても不満」0%であった。</p> <p>▼『職員の接遇』については、「大変良かった」20%、「まあ良かった」40%、「普通」30%、「あまり良くなかった」8%であった。</p> <p>▼『プログラムの充実度』については、「充実」10%、「普通」60%、「物足りない」22%、「参加したことがない」8%であった。</p> <p>▼『会報誌の内容』については、「満足」20%、「普通」68%、「物足りない」4%、「必要ない」4%、「未回答」4%であった。</p> <p>▼『相談の満足度』については、「とても満足している」31%、「満足」25%、「普通」31%、「不満」13%、「とても不満」0%であった。</p>	利用者からの意見・要望とその対応	<p>意見①:「しばらくは現状維持が続くと思いますが、利用者皆でルールを守り開所が続くことを望みます。」</p> <p>対応①:感染予防を徹底し、来所者への理解を一層深められるよう広報啓発を行う。</p>	<p>適正に行われた。</p> <p>前年に比べ、すべての設問で「満足・良かった」の評価が下がっている。</p> <p>新型コロナウイルス感染防止の観点より、センター内での食事の禁止やマスクの着用、飲食を伴うプログラムや大人数での外出、スポーツプログラムが中止になり、これまでと異なる制限の多い状況に利用者の戸惑いが見られた。コロナ禍という状況下で必要な変更ではあるが、利用者の満足に繋がる対応を検討したい。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に行われている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に行われている。			
実施方法	4月1日～4月30日 登録者363名に対し、50名に来所アンケートを実施																
結果概要	<p>▼『施設の総合的な満足度』については、「とても満足」8%、「満足」40%、「普通」46%、「不満」6%、「とても不満」0%であった。</p> <p>▼『職員の接遇』については、「大変良かった」20%、「まあ良かった」40%、「普通」30%、「あまり良くなかった」8%であった。</p> <p>▼『プログラムの充実度』については、「充実」10%、「普通」60%、「物足りない」22%、「参加したことがない」8%であった。</p> <p>▼『会報誌の内容』については、「満足」20%、「普通」68%、「物足りない」4%、「必要ない」4%、「未回答」4%であった。</p> <p>▼『相談の満足度』については、「とても満足している」31%、「満足」25%、「普通」31%、「不満」13%、「とても不満」0%であった。</p>																
利用者からの意見・要望とその対応	<p>意見①:「しばらくは現状維持が続くと思いますが、利用者皆でルールを守り開所が続くことを望みます。」</p> <p>対応①:感染予防を徹底し、来所者への理解を一層深められるよう広報啓発を行う。</p>																
A	B	C	D														
適切に行われている。																	

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				適正に行われた。	A	B	C	D
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)					
収入	32,261	32,144	▲ 117	適切に行われている。				
指定管理業務収入	32,261	32,144	▲ 117					
指定管理費	29,775	29,775	0					
利用料金	0	0	0					
その他	2,486	2,369	▲ 117					
自主事業収入	0	0	0					
支出	32,161	30,512	▲ 1,649					
指定管理業務支出	32,161	30,512	▲ 1,649					
自主事業支出	0	0	0					
収入-支出	100	1,632	1,532					
利益還元			0					
法人税等	100	105	5					
純利益	0	1,527	1,527					
▽ 説明								
【収入】								
▼その他収入:雑収入が11千増、前年度繰越金が286千円であったが、指定相談支援事業の件数減による128千円減が影響し、併せて収入117千円減								
【支出】								
▼人件費:職員の退職、採用による給料減、非常勤職員の欠勤による賃金減、新型コロナの影響による行事等の減によるボランティア手当の減等併せて 1,251千円減								
▼旅 費:新型コロナの影響による研修会減 171千円減								
▼車両費:新型コロナの影響による相談事業対象者の訪問減、会議参加減等併せて 80千円減								
▼会議費:新型コロナの影響による会議開催減 166千円減								
▼保険料:新型コロナの影響によるプログラム減 43千円減								
▼雑 費:新型コロナの影響による駐車場代等減 182千円減								
▼消耗品費:家族相談PC購入 94千円増								
▼通信費:新型コロナの影響による電話代の増、郵送連絡増等併せて 145千円増								
【収支について】								
▼収支は差し引き1,527千円の差額が生じた。								

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持		適	不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応		適	不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>〈相談支援業務〉 全体の相談件数は、4,624件で、前年度の実績(4,345件)を上回った。「支援内容別内訳」における、各項目間の件数の割合は前年度と同様であった。一方、「相談支援方法別内訳」は前年度から変化が見られ、「電話相談」、「電子メール」の件数が共に約9%増加し、「訪問」「来所相談」の件数が共に約8%減少した。これは、新型コロナウイルスの感染者数が増加した時期に、対面での面談を避け、非接触での対応を心がけていた事が要因として考えられる。</p> <p>〈地域活動支援センター〉 約2か月半の閉所となり、開所日数が前年よりも35日、例年よりも約55日少なくなっている。1日の平均利用者は16.3名となり、前年より11.6名減少し、目標20名には4名足りていない。新型コロナウイルス感染症をめぐる状況に応じ、プログラムも施設設備の利用も制限をせざるを得なくなった。これまで利用目的の主軸(プログラムや設備)の中止は、今回の利用者減に繋がっている可能性がある。また、仕事が目的の事業所とは異なり、居場所や交流が目的の当施設は、感染症への怖さから利用を中断しやすい傾向にある。</p>	<p>〈相談支援業務〉 1) 本人や家族、関係機関等からの情報を元に、多角的な視野に立つアセスメントを行い、相談した人にとって、よりニーズに沿った、適切で良質な支援につながるよう心がける。 2) 関係機関との連携を引き続き強化し、支援を行う。 3) 指定相談室との連携を強化し、計画相談を希望している利用者に対し、支援の切れ目無く対応する。</p> <p>〈地域活動支援センター〉 1) ストレスの緩和や息抜きになり、利用者同士が交流できるプログラムの実施。 2) 感染症対策を徹底し、利用者が安全して来られる居場所の維持。来所持の相談対応。 3) 感染症罹患の怖さから通所を控えている利用者に対しての対応。 ・新型コロナウイルス感染症の収束が見えない現状を踏まえ、電話での個別対応が必要だと思われる。 ・オンラインを使った交流の可否を調べる: 通信環境など個別差があるので、アンケート等で調査し具体化が可能かを検討する。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>相談支援業務、地域活動支援センター業務ともに適正に行われている。</p> <p>相談支援業務については、前年度より相談件数が増加しており、障がい種別やニーズに合わせて対応できていることが伺える。</p> <p>地域活動支援センター業務については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止、利用者の声や実績をふまえ、利用者の利便性向上に取り組んでいることが伺える。</p>	<p>相談支援業務について、精神障がいの方への豊富な支援実績があることの強みを活かし、地域移行支援をより一層促進するよう取り組むこと。一方で、精神障がい以外の方からの相談の受入拡大、相談内容の複雑化、多様化に対応できるよう、研修等による相談員の資質向上に努めること。また、計画相談の需要増にも対応できるよう指定特定相談支援事業所との連携の推進や地域支援員によるアウトリーチ活動に取り組むこと。</p> <p>地域活動支援センター業務については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を踏まえながらも、相談支援併設型の強みを活かし、1回完結のプログラム参加から、次につなげるための長期的な目標設定・プログラム構築等を行うことにより、個々の利用者に応じた支援に取り組むこと。</p>