

## 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3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上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、他の相談室や関係機関との連携、定期的に関係機関との協議等に参加した。</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="395 750 973 1019"> <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> </tbody> </table> <p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> <p>札幌市保健福祉部障害福祉課長、北海道医療大学准教授、大通地区町内会連合会副会長、北海道ピアサポート協会代表理事、NPO法人札幌市精神障害者家族連合会会長</p> <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	<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> <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						
(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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</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。労災等の事故は無かった。また、衛生推進者を設置している。</p>	<p>適正に行われた。</p>	<table border="1" data-bbox="1228 1523 1430 1563"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">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>▽ 総合的事項(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>2,683件</td></tr> <tr><td>障がいや病状の理解に関する支援</td><td>388件</td></tr> <tr><td>健康・医療に関する支援</td><td>286件</td></tr> <tr><td>不安の解消・情緒安定に関する支援</td><td>929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>271件</td></tr> <tr><td>家計・経済に関する支援</td><td>238件</td></tr> <tr><td>生活技術に関する支援</td><td>412件</td></tr> <tr><td>就労に関する支援</td><td>17件</td></tr> <tr><td>社会参加・余暇活動に関する支援</td><td>33件</td></tr> <tr><td>権利擁護に関する支援</td><td>3件</td></tr> <tr><td>計</td><td>5,263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>250件</td></tr> <tr><td>来所相談</td><td>374件</td></tr> <tr><td>同行</td><td>106件</td></tr> <tr><td>電話相談</td><td>2,050件</td></tr> <tr><td>電子メール</td><td>315件</td></tr> <tr><td>調整・ケア会議</td><td>94件</td></tr> <tr><td>関係機関</td><td>2,029件</td></tr> <tr><td>その他</td><td>45件</td></tr> <tr><td>計</td><td>5,263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>38名</td></tr> <tr><td>障がい児相談</td><td>対象者</td><td>3名</td></tr> <tr><td>地域相談</td><td>対象者</td><td>1名</td></tr> </table>	福祉サービスに利用に関する支援	2,683件	障がいや病状の理解に関する支援	388件	健康・医療に関する支援	286件	不安の解消・情緒安定に関する支援	929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	271件	家計・経済に関する支援	238件	生活技術に関する支援	412件	就労に関する支援	17件	社会参加・余暇活動に関する支援	33件	権利擁護に関する支援	3件	計	5,263件	訪問	250件	来所相談	374件	同行	106件	電話相談	2,050件	電子メール	315件	調整・ケア会議	94件	関係機関	2,029件	その他	45件	計	5,263件	計画相談	対象者	38名	障がい児相談	対象者	3名	地域相談	対象者	1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、639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割弱を占めている。</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>「電子メール」、「関係機関」が特に増加。年度の後半にコロナの影響が落ち着いてきたこともあってか「訪問」も増加している。</p> <p>前年度と比較し、「計画相談」は6名増加し、「障がい児相談」は1名減少し、「地域相談」は1名増加した。</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	2,683件																																																									
障がいや病状の理解に関する支援	388件																																																									
健康・医療に関する支援	286件																																																									
不安の解消・情緒安定に関する支援	929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	271件																																																									
家計・経済に関する支援	238件																																																									
生活技術に関する支援	412件																																																									
就労に関する支援	17件																																																									
社会参加・余暇活動に関する支援	33件																																																									
権利擁護に関する支援	3件																																																									
計	5,263件																																																									
訪問	250件																																																									
来所相談	374件																																																									
同行	106件																																																									
電話相談	2,050件																																																									
電子メール	315件																																																									
調整・ケア会議	94件																																																									
関係機関	2,029件																																																									
その他	45件																																																									
計	5,263件																																																									
計画相談	対象者	38名																																																								
障がい児相談	対象者	3名																																																								
地域相談	対象者	1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="395 197 919 577"> <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>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>誕生会</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>利用案内・説明</td> <td>51</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>スポーツ</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>DVD上映会</td> <td>8</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>行事</td> <td>10</td> <td>38</td> <td>大人の塗り絵</td> <td>8</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>ヨガ</td> <td>9</td> <td>29</td> <td>その他①</td> <td>246</td> <td>725</td> </tr> <tr> <td>手品</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>その他②</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>散歩倶楽部</td> <td>4</td> <td>7</td> <td>会報誌発行</td> <td>83</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>折り紙倶楽部</td> <td>8</td> <td>16</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)</p>	内 容	回数	参加者数	内 容	回数	参加者数	昼食会	0	0	習字	0	0	誕生会	0	0	利用案内・説明	51	54	スポーツ	0	0	DVD上映会	8	45	行事	10	38	大人の塗り絵	8	31	ヨガ	9	29	その他①	246	725	手品	0	0	その他②			散歩倶楽部	4	7	会報誌発行	83	0	折り紙倶楽部	8	16				<p>5-6月、9月に感染症対策の為に閉所。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。下半期から、感染状況を注視しつつ、メンバー同士の接触頻度の低いプログラムから徐々に再開した。</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	0	0																																																				
誕生会	0	0	利用案内・説明	51	54																																																				
スポーツ	0	0	DVD上映会	8	45																																																				
行事	10	38	大人の塗り絵	8	31																																																				
ヨガ	9	29	その他①	246	725																																																				
手品	0	0	その他②																																																						
散歩倶楽部	4	7	会報誌発行	83	0																																																				
折り紙倶楽部	8	16																																																							
<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="395 824 978 996"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R2年度実績</th> <th>R3年度計画</th> <th>R3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>235</td> <td>290</td> <td>208</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3818</td> <td>5800</td> <td>2579</td> </tr> <tr> <td>一日平均利用者数(人)</td> <td>16.3</td> <td>20</td> <td>12.4</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246名(目的:安否確認と不安の軽減)</p> <p>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、前述の取り組みを会報誌で継続して利用者に伝えた。</p> <p>③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>			R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績	地域活動支援センター	開所日数(件)	235	290	208	人数(人)	3818	5800	2579	一日平均利用者数(人)	16.3	20	12.4	<p>感染症対策で、5-6月、9月まで閉所となっていた為、開所日数が計画より82日、人数も3221人減少している。令和3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="1233 790 1425 824"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">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																																
		R2年度実績	R3年度計画	R3年度実績																																																					
地域活動支援センター	開所日数(件)	235	290	208																																																					
	人数(人)	3818	5800	2579																																																					
	一日平均利用者数(人)	16.3	20	12.4																																																					
A	B	C	D																																																						

(6)付随業務	▽ 広報業務 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。 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。 ▽ 引継ぎ業務 前回からの継続指定のため、引き継ぎ業務なし。	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。																	
<b>2 自主事業その他</b>																	
▽ 自主事業 なし。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 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。 封筒の印刷を、市内の障がい者施設に発注している。 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。		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。																	
<b>3 利用者の満足度</b>																	
▽ 利用者アンケートの結果		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。																	
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="263 884 375 963">実施方法</td> <td data-bbox="375 884 997 963">4月1日～4月30日 登録者362名に対し、50名に来所アンケートを実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="263 963 375 1377">結果概要</td> <td data-bbox="375 963 997 1377">           ▼『施設の総合的な満足度』については、「とても満足」16%、「満足」48%、普通34%、「不満」2%、「とても不満」0%であった。            ▼『職員の接遇』については、「大変良かった」28%、「まあ良かった」44%、「普通」26%、「あまり良くなかった」2%であった。            ▼『プログラムの充実度』については、「充実」12%、「普通」46%、「物足りない」24%、「参加したことがない」18%であった。            ▼『会報誌の内容』については、「満足」12%、「普通」84%、「物足りない」2%、「必要ない」2%、「未回答」0%であった。            ▼『相談の満足度』については、「とても満足している」24%、「満足」41%、「普通」29%、「不満」6%、「とても不満」0%であった。         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="263 1377 375 1668">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="375 1377 997 1668">           意見①:「以前のように、行事で福祉バスを利用し、どこか郊外に出かけたい」            対応①:次年度以降、コロナの感染状況に注視しながら、外出プログラムの実施について検討する。         </td> </tr> </table>	実施方法	4月1日～4月30日 登録者362名に対し、50名に来所アンケートを実施	結果概要	▼『施設の総合的な満足度』については、「とても満足」16%、「満足」48%、普通34%、「不満」2%、「とても不満」0%であった。 ▼『職員の接遇』については、「大変良かった」28%、「まあ良かった」44%、「普通」26%、「あまり良くなかった」2%であった。 ▼『プログラムの充実度』については、「充実」12%、「普通」46%、「物足りない」24%、「参加したことがない」18%であった。 ▼『会報誌の内容』については、「満足」12%、「普通」84%、「物足りない」2%、「必要ない」2%、「未回答」0%であった。 ▼『相談の満足度』については、「とても満足している」24%、「満足」41%、「普通」29%、「不満」6%、「とても不満」0%であった。	利用者からの意見・要望とその対応	意見①:「以前のように、行事で福祉バスを利用し、どこか郊外に出かけたい」 対応①:次年度以降、コロナの感染状況に注視しながら、外出プログラムの実施について検討する。		前年に比べ、多くの設問で「満足・良かった」の評価が上がっている。 「プログラムの充実度」の評価は下がっており、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。	<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362名に対し、50名に来所アンケートを実施																
結果概要	▼『施設の総合的な満足度』については、「とても満足」16%、「満足」48%、普通34%、「不満」2%、「とても不満」0%であった。 ▼『職員の接遇』については、「大変良かった」28%、「まあ良かった」44%、「普通」26%、「あまり良くなかった」2%であった。 ▼『プログラムの充実度』については、「充実」12%、「普通」46%、「物足りない」24%、「参加したことがない」18%であった。 ▼『会報誌の内容』については、「満足」12%、「普通」84%、「物足りない」2%、「必要ない」2%、「未回答」0%であった。 ▼『相談の満足度』については、「とても満足している」24%、「満足」41%、「普通」29%、「不満」6%、「とても不満」0%であった。																
利用者からの意見・要望とその対応	意見①:「以前のように、行事で福祉バスを利用し、どこか郊外に出かけたい」 対応①:次年度以降、コロナの感染状況に注視しながら、外出プログラムの実施について検討する。																
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	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)		適切に行われている。			
収入	33,596	33,593	▲ 3					
指定管理業務収入	33,596	33,593	▲ 3					
指定管理費	29,775	29,775	0					
利用料金			0					
その他	3,821	3,818	▲ 3					
自主事業収入			0					
支出	33,475	30,865	▲ 2,610					
指定管理業務支出	33,475	30,865	▲ 2,610					
自主事業支出			0					
収入-支出	121	2,728	2,607					
利益還元			0					
法人税等	100	357	257					
純利益	21	2,371	2,350					
▽ 説明								
【収入】								
▼その他収入:雑収入や自主事業収益で約8千増、指定相談支援事業の件数減により11千円減が影響し、合計収入3千円減								
【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 1,867千円減								
▼旅 費:新型コロナの影響による研修会減 245千円減								
▼車両費:車検を行い18千円増								
▼会議費:新型コロナの影響による会議開催減 82千円減								
▼保険料:新型コロナの影響によるプログラム減 33千円減								
▼雑 費:新型コロナの影響によるプログラム、駐車場代等減 310千円減								
▼消耗品費:感染症対策に伴う物品購入など 70千円減								
▼通信費:外勤時の携帯の増設などを行った 45千円減								
▼その他:相談記録システム(リース)94千円増、ホームページセキュリティ強化215千円増								
【収支について】								
▼収支は差し引き2,350千円の差額が生じた。								

## &lt;確認項目&gt; ※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、5,263件で、前年度の実績(4,624件)から13%増加。「支援内容別内訳」における、各項目の件数の割合は、「障がいや病状の理解に関する支援」「家族関係・人間関係に関する支援」「生活技術に関する支援」が高くなり、「不安の解消・情緒安定に関する支援」が低くなった。相談内容の内訳が、漠然とした悩み相談ではなく、より専門性を要する相談へとシフトチェンジしている可能性が考えられる。一方、「相談支援方法別内訳」は、「電子メール」の全体に占める割合が3%増加し、コロナ渦における新たな相談方法として確立しつつある。</p> <p>〈地域活動支援センター〉 約3ヶ月の閉所となり、開所日数が前年度より27日少なくなり、1日の平均利用者は12.4名となり、前年より3.9名減少し、目標20名には8名足りていない。</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) コロナ渦になり、大幅に減少した利用者数の回復に向け、感染症対策を徹底し、利用者が安心してこられる居場所を維持する。同様に感染症対策に配慮しながら、利用者のニーズに沿ったプログラムが提供できるよう工夫する。来所時の相談対応の強化。</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踏まえながら、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>