

総合評価結果報告書

施設の名称	静岡市支援センターなごやか		
課名	精神保健福祉課		
指定管理者名	医療法人社団リラ		
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日		
評価委員会 開催年月日	令和元年5月27日（月）		
評価委員 ※（ ）内は職名 等を記載してく ださい。	①委員長 松田 毅（精神保健福祉課長） ②委員 萩原 弘樹（障害福祉企画課長） ③〃 松本 晃明（こころの健康センター所長） ④〃 静賀 正雄（前町内会長） ⑤〃 苦竹 幸枝（静岡市静心会理事長）		
評価点 (各委員平均点)	85.6点	評価	A B C・D・E
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見	<p>評価委員会からもB評価をいただいたように、施設管理及び事務事業ともに適切に行われており、良好な運営状況であると考えている。</p> <p>その上で、地域生活支援センターの延べ利用者数が年々減少する一方、一般相談支援事業の延べ相談件数は増加傾向にあり、当該施設のニーズに変化が生じているように見受けられることから、これらの原因を指定管理者とともに検証し、次期指定管理者の選定に反映できるよう努めたい。</p> <p>また、利用者の障害特性を踏まえ、ちょっとした意見や苦情も1つ1つに丁寧に対応するよう指導していく。</p>		

総合評価結果総括表

施設の名称 [静岡市支援センターなごやか]
 指定管理者名 [医療法人社団リラ]

課名 [精神保健福祉課]

	A 評価 委員	B 評価 委員	C 評価 委員	D 評価 委員	E 評価 委員	平均 点
1 履行状況の確認	【配点50点】					
(1) 事業の円滑な実施						
(ア) 事業計画書等に示された事業が予定どおり、円滑に実施された。【10】	8	8	8	8	10	8.4
(イ) 地域活動支援センター事業について、延べ利用者数の目標を達成した。【5】	4	3	4	4	4	3.8
(ウ) 一般相談支援事業について、延べ相談件数の目標を達成した。【5】	5	5	4	5	5	4.8
(エ) 運営委員会を設置、開催し、運営委員会の評価及び意見を施設の運営に反映させた。【5】	4	4	5	4	4	4.2
(2) 適正な人員配置						
(ア) 適正な能力を持った職員が適正な人数配置された。【5】	4	4	5	5	5	4.6
(イ) 労働時間や労働賃金、雇用形態など、労働関係法令を遵守し、適正な管理を行った。【5】	4	4	5	4	5	4.4
(3) その他						
(ア) 施設の保守・管理・点検・清掃等が適正に実施された。【5】	4	4	5	4	5	4.4
(イ) 利用者の個人情報などを適正に管理した。【5】	4	4	5	4	5	4.4
(ウ) 災害時等の対応マニュアルを作成し、利用者を含めた定期的な防災訓練が行われた。【5】	4	4	5	4	4	4.2
小 計	41	40	46	42	47	43.2
2 指定管理者の創意工夫	【配点15点】					
(ア) 指定管理者からの提案による指定管理者の技術・経験を活かした事業が実施された。【5】	4	4	5	5	4	4.4
(イ) 事業の質の向上に向けた取り組みが積極的に行われた。【5】	4	3	5	4	5	4.2
(ウ) 様々なプログラムを企画、実施し、より多くの利用者が参加できるよう努めた。【5】	5	4	5	4	4	4.4
小 計	13	11	15	13	13	13.0
3 市民（利用者）のサービスの向上	【配点15点】					

(ア) 利用者の満足度調査において高い評価を受けた。【5】	4	4	5	5	4	4.4
(イ) 利用者の意見、要望及び苦情等を受け付け、速やかに対応する体制を整備した。【5】	4	4	4	4	4	4.0
(ウ) 市民や利用者に向けた情報提供等が積極的に実施された。【5】	4	4	4	4	4	4.0
小 計	12	12	13	13	12	12.4
4 施設固有の評価項目 【配点20点】						
(ア) 利用者の状況を適切に把握し、利用者が地域において自立した日常生活または社会生活を営むことが出来るよう個々の目標に応じた適切な支援を行った。【5】	4	3	4	4	4	3.8
(イ) 関係機関が実施するケース会議に参加するなど、関係機関と連携した支援を行った。【5】	5	4	5	4	5	4.6
(ウ) ピアカウンセリングを実施し、精神障がい者の障害特性に寄り添ったきめ細かなサポートを行った。【5】	5	4	4	5	5	4.6
(エ) 利用者と良好な関係を築き、利用者が安心して利用・相談できる環境づくりを行った。【5】	4	4	4	4	4	4.0
小 計	18	15	17	17	18	17.0
合 計	84	78	91	85	90	85.6

※ 評価委員名は記載しない

※ 平均点は、少数点以下第2位を四捨五入する。

各評価委員の所見のまとめ（※各評価委員の所見をそのまま記載してください。）

【A評価委員】

1 履行状況の確認

18:00に閉館変更

夕方のおんぼり なごやか → 18:00に閉館したことから → 1名減へ
1名減のため様々な工夫をする必要があると思う。

相談件数が多いのはびっくりした。職員への過重負担にならないように。

2 指定管理者の創意工夫

常に新しい情報を取り入れて努めていると感じた。利用者の意見を入れたところも評価。

3 市民（利用者）のサービスの向上

「なごやかサミット」などを評価。29年度比べ30年度は全体に下がりぎみなので、これに満足せず一層の工夫をお願いしたい。

4 施設固有の評価項目

生活の様々な場面（調理、洗濯など）できめ細かい対応をできるよう考えられている。

今後も利用者（保護者含む）の声を大事に拾って適切な事業運営をお願いしたい。

【B評価委員】

1 履行状況の確認

利用者減少傾向への対応が必要（目標数超えたのがH27のみ）

Ex. 発達障害（成人）の受け入れなど

2 指定管理者の創意工夫

利用者の自己実現に向けた工夫（ニーズ把握及び就労支援等）により積極的に取り組む必要あり。

3 市民（利用者）のサービスの向上

上記と同様

4 施設固有の評価項目

目標設定とそれにそった適切な支援について、もっと力を入れる必要あり。

【C評価委員】

1 履行状況の確認

利用者数、相談件数が大きなバラ付きがあり一概に評価できない。

現地を視察しても清掃も行届き、個人情報の管理もしっかりしていた。

2 指定管理者の創意工夫

40数目のサークル・プログラム提供、発案により質の向上が図られている。

3 市民（利用者）のサービスの向上

利用者に対しては、情報提供等積極的に行われているが、一般の者に対しては個人情報等により提供が難しいのではないか。

4年間の困った件数79件の内45件のみ解決、あとはどうなっている？

4 施設固有の評価項目

各種実績集計表は全体的に93%以上となっており高く評価できる。

【D評価委員】

1 履行状況の確認

地域活動支援センター事業、相談支援事業の増減の要因を分析して今後の事業運営に活かしていただきたい。

2 指定管理者の創意工夫

職員が積極的に提案している姿勢が伺われた。

3 市民（利用者）のサービスの向上

高い満足度あり。利用者が思いを伝えやすい環境に留意してほしい。

4 施設固有の評価項目

当事者による支援（ピアカウンセリング）は貴重であると思う。
今後も継続して行って下さい。

【E評価委員】

1 履行状況の確認

円滑な運営が行われていると思った。

2 指定管理者の創意工夫

特になし

3 市民（利用者）のサービスの向上

室内は明るく、よい雰囲気である。
利用者は安心して利用できているようである。

4 施設固有の評価項目

ピアカウンセリングは障害の特性を生かしたよい結果が生まれるのではないかとと思われる。

評価委員会としての意見

施設の清掃や維持管理、個人情報の管理など適切に行われており、市民が利用しやすい環境が整備されているとともに、計画した事業も予定どおり行われ、当初の目標をほぼ達成することができた。

また、新たなプログラムの実施や利用者のニーズに合わせた事業の展開、ピアカウンセリングなども積極的に行われており、利用者満足度も高いことから、指定管理業務が適切に行われていると評価した。

一方、地域活動支援センターの利用者が減少傾向にあるため、原因分析を行い利用者が増える取り組みを検討したり、利用者の困りごとの改善にも一層取り組むなどして、現状に満足せず、より良い運営に期待したい。