

## 年度評価シート

課名 精神保健福祉課

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
<p>1 履行状況</p> <hr/> <p>(1) 目標達成</p> <p>ア 利用者満足度 目標値 80.0%、実績値 76.7% (前年度 81.1%)、達成率 95.9% (前年度比 94.6%)</p> <p>イ 利用者数 目標値 6,000 人、実績値 3,065 人 (前年度 3,848 人)、達成率 51.0% (前年度比 79.6%) 【参考】令和元年度 (コロナ前) 実績値 5,015 人、達成率 62.6%</p> <p>(2) 施設利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間開所日数 293 日 (前年度 293 日)</li> <li>・相談支援事業相談件数 4,337 件 (前年度 3,323 件)</li> <li>・地域活動支援センター事業利用者数 3,065 人 (前年度 3,848 人)</li> <li>・退院支援事業 2,175 件 (前年度 2,185 件)</li> </ul> <p>(3) 人員配置状況</p> <p>正規職員 9 人 (うち、R6.3.31 現在 2 人育児休業中)、パート 1 人</p> <p>(4) 業務実施状況</p> <p>静岡市精神障害者地域生活支援センター条例第 3 条に規定する各種事業について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。</p> <p>主な事業と件数、参加者数等は以下のとおり。</p> <p>ア 相談支援事業 相談件数は 4,337 件で、前年の 3,323 件を大きく上回った。</p> <p>【検証・分析等】 ケースの傾向としては、医療、介護、福祉の各分野関係機関が同時に協同しての支援を、必要とする困難ケースが増加傾向にある。今後は、各関係機関との連携をさらに強化しながら対応していく必要がある。</p> <p>イ 地域活動支援センター事業 利用者実績値は 3,065 人で前年の 3,848 人から減少している。</p> <p>【検証・分析等】 参加者数が減少している理由は、コロナ禍を経て外出を控える利用者が引き続き多いことと共に、就労系の福祉サービス事業所が増加したことが影響していると考えられ、就労系福祉サービス利用後の時間や休みの日に利用する等、利用の仕方が変化してきている。 今後も、利用者の声に耳を傾けながら活動内容について検討し、関係機関との連携を強</p>	

化しながら、利用者が一人の市民として暮らしていけるような支援に取り組んでいく必要がある。

#### ウ 退院支援事業

実績値は2,175件。退院支援連絡会の準備開催は年893件。主な活動として、退院に向けた準備段階から対象者の相談に応じ、関係機関との連絡調整を行っている。

##### 【検証・分析等】

ほとんどの支援対象者は障害程度が重く、家族の支援が望めない処遇困難ケースであるため退院支援に時間を要しており、今年度は退院が実現していない。

今後は、今まで以上に利用者に寄り添った個別支援及び退院後の地域生活を支援するためのネットワークづくりに励む必要がある。

##### 【確認結果】

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

### 2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応等）

##### 【具体的な意見・要望】

特別な意見・要望はなし。

##### 【検証・分析等】

特別な意見等はないが、利用者の意見に迅速に対応できるように、対応責任者を置くとともに、対応策を検討するための組織を設けており、良好な体制がとられている。

##### 【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済みである。

### 3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

#### (1) 利用者満足度調査

施設の利用の有無や、その理由などについて意見を求め、当該施設を多くの市民に利用してもらうための資料とするため、「なごやか」登録利用者を対象にアンケート調査を実施した。

##### 【調査結果】

回答者総数：60人、「満足」「やや満足」と回答した人数：46人

##### ※主な項目

① 体験の満足度61.7%（前年度73.6%）

② 職員の対応83.4%（前年度83.1%）

③ 清掃・整理85%（前年度86.8%）

##### 【検証・分析等】

3項目の平均値で算出した満足度は76.7%（前年度81.1%）である。

全体的には良好な評価を得ているものの、前年度より満足度が微減傾向である。要因としては、アンケート方法を変更し来所できていない利用者にも回答を求めたことから、回答数の増加の一方で評価が下がったと考えられる。

アンケート結果を参考に、サービス向上や活動内容の見直し、新たな活動を検討していく必要がある。

**【確認結果】**

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート

**【確認結果】**

－：未実施

(3) その他の調査

**【確認結果】**

－：未実施

4 指定管理者の経理（収支）状況の評価

**【収支状況】**

指定管理業務に係る収支状況については、適正に執行されている。

**【検証・分析等】**

概ね、予算どおりに執行されている。

**【確認結果】**

○：安定的な施設運営を行っており、今後も継続できる見込みである。

5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況等）

事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

**【検証・分析等】**

指定管理業務全般について、業務仕様書や事業計画書に従い良好に実施されている。

引き続き、民間企業の強みを活かした施設運営を期待したい。

なお、地域活動支援センターの延べ利用者数は減少傾向にあるが、一般相談支援事業の延べ相談件数は増加傾向である。相談件数の増加については、精神疾患やメンタルヘルズ課題を抱えた市民への対応のニーズが増加していることなどが要因としてあげられる。地域活動支援センターの延べ利用者数の減少傾向については、就労系の障害福祉サービス等の増加が地域活動支援センター利用者の減少につながっていることも要因の一つとして考えられる。

今後も、利用者の声に耳を傾けながら活動内容について検討し、関係機関との連携を強化しながら、利用者が一人の市民として暮らしていけるような支援に取り組んでいく必要がある。

**【評価結果】**

○：良好な管理運営であった。