

## 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みらい	指定管理者名：(公社)静岡県精神保健福祉会連合会
1 履行状況	
(1) 目標達成	
ア 利用者満足度 目標値 80.0%、実績値 82.2% (前年度 60.6%)、達成率 102.8% (前年度比 135.6%)	
イ 利用者数 目標値 3,000 人、実績値 2,157 人 (前年度 1,780 人)、達成率 71.9% (前年度比 121.2%) 【参考】令和元年度 (コロナ前) 実績値 2,883 人、達成率 58.8%	
(2) 施設利用状況	
・年間開所日数 294 日 (前年度 292 日) ・相談支援事業相談件数 4,651 件 (前年度 5,072 件) ・地域活動支援センター事業利用者数 2,157 人 (前年度 1,780 人) ・退院支援事業 778 件 (前年度 551 件)	
(3) 人員配置状況	
正規職員 7 人、パート 2 人	
(4) 業務実施状況	
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。 主な事業と件数、参加者数等は以下のとおり。	
ア 相談支援事業 相談件数は 4,651 件で、前年度の 5,072 件を下回ったが、目標の 2,400 件を大きく上回った。 【検証・分析等】 相談員が仕様書の規定より 1 人多かったことや、相談傾向の複雑化による家族単位での支援が必要なケースの増加等により、目標件数を上回ることとなったと考えられる。 令和 6 年度は、相談員数が規定数に戻り対応できる件数の減少が見込まれるため、業務内容を精査し、真に必要な部分に重点的に取り組んでいくことが必要と考えられる。 なお、個別ケースの対応のみならず、自立支援協議会の活動を通じて積極的な支援ができています。	
イ 地域活動支援センター事業 利用者実績値は 2,157 人で前年の 1,780 人から増加している。 【検証・分析等】	

静岡市全体で利用者数が減少傾向にある中、「みらい」では前年度より増加した。これは、開設以来数年が経過し、施設の認知度が上昇したことが考えられる。

今後は、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。

#### ウ 退院支援事業

実績値は778件。退院支援連絡会の準備開催は年381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】

実績値は昨年度の551件から大きく増加しており、特に具体的な退院支援の項目が大きく増加した。

地域移行支援部会の活動や退院支援専門員の活動のみならず、地活・相談も含めて「みらい」全体で退院支援に関わっていることが実績値の増加につながっていると考えられる。今後も「みらい」の職員が一丸となって活動を継続していくことが望まれる。

##### 【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、「みらい」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：45人、「満足」「やや満足」と回答した人数：37人

- ① 体験の満足度 76.0%（前年度46.0%）
- ② 職員の傾聴の姿勢 78.0%（前年度68.0%）
- ③ 清掃さ・雰囲気 92.0%（前年度68.0%）

##### 【検証・分析等】

3項目の平均値で算出した満足度は82.2%（前年度60.6%）である。前年度より満足度が上がっており、概ね良好な評価を得ているが、利用者がさらに満足できる活動内容の検討が望まれる。

**【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】**

光熱水費が値上がりしているが、節約に努め、支出を低く抑えられている。

**【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、相談支援事業の相談件数は4,651件で前年度の5,072件を下回ったが、目標の2,400を大きく上回っており、また、その他の事業も前年度を上回る結果となった。地域活動支援センター事業の利用者数は目標には達していないものの、前年度より大きく増加している。

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。