

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
1 履行状況 (1) 目標達成 ア 利用者満足度 実績値 90.2% (前年度 76.7%)、(前年度比 117.6%) イ 利用者数 目標値 6,000 人、実績値 2,973 人 (前年度 3,065 人)、達成率 49.5% (前年度比 96.9%) 【参考】令和元年度 (コロナ前) 実績値 5,015 人、達成率 62.6% (2) 施設利用状況 - 年間開所日数 293 日 (前年度 293 日) - 相談支援事業相談件数 4,554 件 (前年度 4,337 件) - 地域活動支援センター事業利用者数 2,973 人 (前年度 3,065 人) - 退院支援事業 2,246 件 (前年度 2,175 件) (3) 人員配置状況 正規職員 8 人 (うち、R6.3.31 現在 1 人育児休業、1 人介護休業中)、パート 1 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 4,554 件で、目標値 2,500 件、前年の 4,337 件をともに上回った。 【検証・分析等】 ケースの傾向としては、社会福祉協議や地域包括支援センターからの新規依頼が増えており、支援拒否や障害未確定や生活困窮者のケースが増加傾向にある。また、昨年に引き続き、医療、介護、福祉の各分野の関係機関が同時に連携して支援を行う必要のある困難ケースが増加傾向にあり、訪問や同行の件数も増えている。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。 イ 地域活動支援センター事業 利用者実績値は 2,973 人で前年の 3,065 人から減少している。	

【検証・分析等】

参加者数が減少している理由は、新規利用者数が伸び悩んでいること、既存利用者の来所頻度が減少したことが挙げられる。これは、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地域の状況を踏まえつつ、活動内容について検討し、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2,246件、うち退院支援連絡会の準備開催は年1,006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。実績値は昨年度の2,175件から増加している。

【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いるが、今年度は1名の対象者の地域移行が実現した。

今後は、対象者への個別支援のみならず、関係者との密な連携に勤め、地域移行を支える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：51人

※主な項目

① 体験の満足度 90.2%（前年度61.7%）

② 職員の応対 90.2%（前年度83.4%）

③ 清掃・整理 90.2%（前年度85%）

【検証・分析等】

3項目の平均値で算出した満足度は90.2%（前年度76.7%）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。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】

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。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。