

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 84.2%（前年度 82.2%）、（前年度比 102.4%）

イ 利用者数

目標値 3,000 人、実績値 1,701 人（前年度 2,157 人）、達成率 56.7%（前年度比 78.8%）

【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 273 日（前年度 294 日）

・相談支援事業相談件数 3,487 件（前年度 4,651 件）

・地域活動支援センター事業利用者数 1,701 人（前年度 2,157 人）

・退院支援事業 631 件（前年度 778 件）

(3) 人員配置状況

正規職員 5 人、パート 3 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 3,487 件で、前年度の 4,651 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。また、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る。

今後も継続して、困難ケースへの対応への取り組み、自立支援協議会の活動を中心に地域課題の解決、地域ネットワークづくりに参画を行っていくことが必要と考えられる。

イ 地域活動支援センター事業

利用者実績値は 1,701 人で前年の 2,157 人から減少している。

【検証・分析等】

利用者実績が減少した背景としては、就労系の福祉サービス事業所が増加したことのほ

か、2/10にみらい事務所内天井梁躯体の事故発生により、同日から3/8まで同事業を休止していたことも影響したと考えられる。

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631件、うち退院支援連絡会の準備開催は年269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】

昨年度の実績値778件に対し、件数としては減少した。しかし、障害福祉サービス導入のための支援など、具体的な退院支援を実施している。

今後、地活・相談も含めて「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：38人、総合的な満足度について「満足」「やや満足」と回答した人数：32人

※主な項目

- ① 体験の満足度82%（前年度76%）
- ② 職員の傾聴の姿勢90%（前年度68%）
- ③ 清潔さ、雰囲気87%（前年度92%）

【検証・分析等】

みらいのサービスや活動内容の総合的な満足度は84.2%（前年度82.2%）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】

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。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。