

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96.1% (前年度90.2%)、(前年度比106.5%) イ 利用者数 目標値3,000人、実績値2,246人 (前年度2,973人)、達成率74.9% (前年度比75.5%) 【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 ア 年間開所日数 292日 (前年度293日) イ 相談支援事業相談件数 6,882件 (前年度4,554件) ウ 地域活動支援センター事業利用者数 2,246人 (前年度2,973人) エ 退院支援事業 1,822件 (前年度2,246件) (3) 人員配置状況 正規職員 7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6,882件で、目標値4,000件、前年の4,554件をともに大きく上回った。 【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、医療、介護、福祉の各分野の関係機関が同時に連係して支援を行う必要のある困難ケースも増加傾向にあり、訪問や同行の件数が増えている。 イ 地域活動支援センター事業 利用者実績値は2,246人で前年の2,973人から減少している。 【検証・分析等】	

利用者数が減少している主な理由としては、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る。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、日中活動の場の選択肢が増えたことで、利用の仕方が変化してきている。

ウ 退院支援事業

実績値は1,822件で、昨年度の2,246件から減少となっているものの、主な活動の一つである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た件数は今年度400件で前年度の246件を大きく上回っている。

【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いるが、当初退院支援専任相談員に明らかな拒否を示していた対象者が支援を受け入れたり、既に地域移行を果たした者に対して定期的な訪問・面会を通して地域定着の支援を継続するなど、地道に支援を継続している。

【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

ア 体験の満足度 90.2%（前年度90.2%）

イ 職員の応対 96.1%（前年度90.2%）

【検証・分析等】

2項目の満足度は90%を超えており、前年度と同等か上がっており、概ね良好な評価を得ている。

【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】 ー：未実施 (3) その他の調査 【確認結果】 ー：未実施					
4 指定管理者の経理状況の評価 【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】 ○：安定的な施設運営が行われた。					
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 など）					
<table border="1"> <tr> <td>前年度事務事故発生の有無</td> <td>無</td> </tr> <tr> <td>前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無</td> <td>無</td> </tr> </table>	前年度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。 【評価結果】 ○：良好な管理運営であった。
前年度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				

※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。