

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	
業務仕様書及び事業計画書に従っておおむね適切に履行されている。 (1) 維持管理業務 前年度と同様、清掃業務、コピー機の保守点検について第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。 (2) 施設利用者数 延べ利用者数は 5,406 人で、目標数値である 8,000 人には届かなかったものの、障害福祉サービスなどの地域の中の社会資源につながっている利用者が見られている。精神障がい者が地域において自立した日常生活又は社会生活を営むことができる支援を行っているため、良好な運営がなされていると考える。 (3) 事業実施状況 おおむね事業計画のとおり実施されており、 主な事業の定員と参加者は以下のとおり。良好に実施されている。 ア 相談支援事業 相談件数は 2,347 件である。 イ 地域活動支援センター事業 おおむね事業計画のとおり実施されており、利用者の希望を取り入れたプログラムを開催している。 ウ 退院支援事業 退院支援連絡会議の開催(年 12 回)、主な活動としては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している。 エ 地域交流活動 当事者会、親の会、市民とともに趣味を楽しむ会、地域交流将棋大会等が毎月 5～6 回実施されている。 また、積極的な啓発活動にも取り組んでいる。	
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）	
利用者からの意見・要望に対しては、即時に対応・協議し、解決を図る等、良好な対応がなされている。 また、利用者とのミーティングを月に 1 回行っており、意見・要望を積極的に取り入れる体制が整えられている点も高く評価できる。	
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 施設利用者に対して、利用者満足度調査を行った結果、79.3%の利用者から「満足して	

いる」「とても満足している」という回答を得ている。昨年度の「満足している」「とても満足している」という回答は73.3%であったため、満足度は増加傾向にある。反対に「あまり満足していない」「満足していない」は8.6%という結果であり、昨年度の13.4%より減少している。そのため、利用者の多くにとって適切な施設運営がなされていることがわかる。

(調査期間：平成31年2月5日～平成31年2月28日 有効回答者数：58人)

(2) 市民アンケート

本施設は、主に精神障がい者等を通わせ、創作的活動又は生産活動の機会の提供、社会との交流の促進のための施設であり、利用者が限定されているため、広く市民一般を対象としたアンケートは実施していない。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおりには執行されており良好である。

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 など）

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

精神障害者の居場所の提供を行うことで社会交流の促進と日常生活の向上を目的としている。地域社会交流が促進されていることは評価される。今後も日常生活の基本的技術の向上を図るための活動を、利用者の声を聞きながら計画し、実施する。

利用者満足度調査において、27.6%が「なごやか内では困ったことがある」という結果がある。うち50.0%が「問題が解決した」という結果になっており、半数の利用者は問題が解決していないと感じている。未解決の内容としては主に人間関係によるものが多かった。問題解決率が100%になるよう、今後もきめ細かい支援が求められる。