

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

評価年度

令和2年度

1 基本情報

公の施設名	相模原市立南障害者地域活動支援センター
指定管理者名	特定非営利活動法人エヌピーオーかむ
指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日(5年間)
施設設置条例	相模原市立障害者地域活動支援センター条例
施設の設置目的	精神障害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よう、相談支援を行い、創作的活動又は生産活動の機会を提供し、社会との交流の促進を図るとともに、日常生活に必要な便宜の供与を行い、もって精神障害者の福祉の増進に寄与するため、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律第5条第27項に規程する地域活動支援センターとして設置する。
施設概要	所在地:相模原市南区南台4丁目12番54号(市営南台団地4号棟1階) 開館時間:火曜日、水曜日及び金曜日は午後1時から8時まで 土曜日、日曜日及び休日は午前10時から午後5時まで 休館日:月曜日及び木曜日、12月29日から翌年の1月3日まで 年間開所日数:254日 主な施設:フリースペース、キッチン、ダイニングルーム、相談室、静養室、多目的室、ボランティア室、浴室、洗濯コーナー、事務室、倉庫、駐車場、自転車置場
施設所管課	健康福祉局 地域包括ケア推進部 高齢・障害者福祉課

2 管理実績

項目(単位)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数合計(人)	9,437	9,911	8,445	7,973	4,763		
利用料金合計(円)	987,750	857,000	779,750	634,100	24,650		
収入総額(円)	29,489,108	28,560,710	29,247,074	29,313,171	30,103,020		
支出総額(円)	28,784,066	27,467,175	26,325,375	27,821,126	29,618,866		

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
D	新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で、利用者が施設の利用を控える等、例年と同じ視点での評価は難しい状況にあるが、達成度が80%未満の場合はD評価という基準に基づき、D評価とする。 また、現在の成果指標は、来館者のみを利用者として捉えているが、来館だけでなく、電話等、色々な媒体での利用者も含めて「利用者」と捉えたほうが利用の実態を踏まえた評価ができるのではないかと。

指標	
指標名(単位)	開館日1日当たりの平均利用者数 単位:人
指標式と指標の説明	年間延べ利用者数÷開所日数 利用率の向上に向けた指標

項目(単位)	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
目標値(人)	29.5	30.0	40.0	40.5	41.0	41.5	42.0
実績値(人)	36.7	38.7	32.9	31.4	18.8		
達成度(%)	124.4%	129.0%	82.3%	77.5%	45.9%	0.0%	0.0%

4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
A	<p>生活支援事業、相談支援事業、地域交流事業など、地域活動支援センター I 型として適切に運営されている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響で来館者数は前年度比で4割減少し、生活支援事業のうち、食事や調理、大勢で集まるプログラムやイベント等は中止したが、一方で相談件数は基本相談も指定相談も増加しており、利用者に必要な支援を行っている。</p> <p>新規の登録者数も増加(31人)しており、多数の精神障害のある方の支援を行っている。</p>

市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
生活支援事業	通年	<p>食事、入浴、洗濯等の具体的な援助の提供並びに対人関係に対する助言や指導。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者数平均18.8/日(前年度31.4人/日) ・コロナ禍のため食事は通年中止。入浴(延べ116人利用)、洗濯(延べ6人利用)、は前年度比4割弱の利用減。 ・一部のプログラム、イベントは通年中止。(調理、グループセッションプログラム、ナイトシアター、男性の集まり、女性の集まり、20代の集い、家族の集まり) ・次のプログラム、イベントは4月～6月は中止し、7月から再開した。生活教室プログラム(延べ226人参加)、気ままに散歩(延べ20人参加)、編み物教室(延べ39人参加)、清掃ボランティア(延べ12人参加) ・SSTプログラム(ソーシャルスキルトレーニング)は、2回開催。コロナ対策のため人数を4人までとし、フェイスガードを使用して実施。 	○
地域交流事業	通年	<p>地域住民との交流を通じた障害者の社会参加の促進、市民の障害に対する理解の促進。</p> <p>【FESTAみなみ風】 コロナ感染症の影響で開催を中止。例年10月に開催している地域交流を目的としたイベントであり、模擬店や演者など多数の団体の協力を得て実施し、地域の方々の障害者理解が深まるものであるが(令和元年度来場者350人)、残念ながら令和2年度は中止となった。</p> <p>【団体連携、支援】 精神障害者家族会「みどり会」の賛助会員として毎月の定例会(6回開催)に出席し、情報収集及び提供、相談に対応した。</p> <p>【さがみハート展】 精神障害者が書いた詩を題材に、市民画家や学生が絵を描き、絵と詩をひとつの作品として市内各地で展示することで、障害者の社会参加への促進、市民の障害者理解が深まるものであるが、実行委員会事務局の役割を担い、作品募集、パネル作り等展示会準備、会場設営及び片づけ、本展のみならず各巡回展のための準備及び連携を行い、また、相模原市市民行政協働運営型市民ファンド「ゆめの芽」提案説明会に出席した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本展(市民ギャラリー)11月26日～11月30日、展示作品数53点、来場者数644人 ・巡回展覧会5会場(レストランあい、上溝南中、小山中、大野台中) ・地区社会福祉協議会主催の福祉まつり、自治会夏まつりは開催中止となり参加できず。 	◎
情報提供事業	通年	<p>市内の社会資源の紹介、機関紙の発行、ホームページ(さがみはら地域ポータルサイト)にて情報発信。</p> <p>市内外の福祉事業所や訪問看護ステーション、当事者会等関係団体、社会福祉協議会、精神保健福祉行政、求人、その他の情報を館内に常設。雑誌「こころの元気」と新聞(朝刊)を定期購読。</p>	○

就労支援事業	通年	利用者の希望に応じた就労に関する必要な支援。 ・就労に関する相談は350件(前年度320件)。障害者職業センター、ハローワーク、就労移行支援事業所等と連携し、必要に応じて個別支援会議や同行支援を行った。 ・就継続支援B型事業所の利用者を対象として、館内の清掃業務を行ってもらい精神障害者の就労体験支援を実施。毎週火曜日に2名で2時間の清掃業務を行っている。 ・キャリアカウンセラーによる相談会を2回実施(12月、2月)。	○
ピアサポート事業	通年	障害者の当事者間の相互支援を行うための人員(ピアサポーター)の養成及び活動支援。 月1回のピア定例会出席(コロナ感染症の影響で中止3回)。毎月2回のピア相談(担当ピアサポーター4名)。ピアサポーター養成研修(カミングに協力)、ピアと当事者の語らいの場「ピアトーク」は、コロナ感染症の影響で中止。地域活動支援センターゆりあす(川崎市)主催のピア交流会にオンラインで参加。	○
基本相談支援事業	通年	電話相談、面接相談、同行、訪問、連携 相談件数合計4022件(前年度3581件、441件増)。コロナ感染症の影響があり、面接相談は1035件で前年度(1063件)より微減しているが、電話相談は2501件で前年度(2218件)より増加した。	◎
計画相談支援事業	通年	【指定特定相談(計画相談)】対象者80人(前年度76人)。相談支援専門員2名、年度後半からは3名が兼務で対応。相談件数合計3390件(前年度2648件、742件増)。コロナ感染症の影響で自宅訪問と担当者会議を見合わせるケースが数件あった。介護保険に移行するケースが2件あり、うち1件は障害サービスも継続利用となった。	◎
地域相談支援事業	通年	【指定一般相談(地域移行)】対象者0人。但し、地域移行支援事業ではなく、計画相談支援の対象者として精神科病院からの退院支援は行っている。 【指定一般相談(地域定着)】対象者0人(令和元年度末終了) 相談件数は上記のとおり	○

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(なし)			

5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
C	<p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、事業を縮小していることが、利用者満足度が伸び悩んだ原因にあると思われる。そのコロナ禍においても、満足している人の割合が80.6%であることや、アンケートの実施に留まらず、毎回アンケート結果を分析しアンケートで出された利用者からの意見に対して、向き合い、対応している点を評価する。今後も利用者ニーズに応えられる施設を目指していただきたい。</p> <p>なお、アンケートの配布数と比較して回収率が50%弱と低いので、今後改善を期待する。</p>

利用者満足度調査

調査手法/サンプル数	令和2年1月1日～令和2年12月31日に1回以上の利用があった者に対するアンケート調査／対象者数288名、配布数230名、回収数107名／回収期間 令和2年1月22日～令和2年2月28日
目標値の基準	「満足している」「おおむね満足している」と回答した人の割合の合計

項目（単位）	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
目標値（%）	90.6	91.1	91.7	92.3	92.9	/	/
実績値（%）	84.5	82.3	85.0	90.5	80.6	/	/
達成度（%）	93.3%	90.3%	92.7%	98.0%	86.7%	#DIV/0!	#DIV/0!

その他の取組

取組事項	時期	取組内容
(なし)		

6 施設の経営状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
S	<p>団体の財務状況については、経営規模は指定管理事業に対して大きくはないが、当期も利益計上している。保有預金は約50%増加し、貸付金は回収されている。資金流動性は良好であり自己資本比率は高い。経営上特段の課題はない。</p>

施設の収支概要

※直近3年間について記載

(千円)

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入（a）	29,247	29,313	30,103
指定管理料	26,368	26,367	26,892
利用料金収入	780	634	25
その他の収入	2,099	2,312	3,186
支出（b）	26,325	27,821	29,619
人件費	21,452	22,932	24,223
本社管理経費	840	851	1,143
その他の支出	4,033	4,038	4,252
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)	2,922	1,492	485
自主事業収入（d）			
自主事業支出（e）			
自主事業収支 【(d)-(e)】(f)			0
全体収支 【(c)+(f)】	2,922	1,492	485
備考			

団体の財務状況

団体本体の経営状況について特段の問題はない。

7 管理業務の履行状況

検査方法	施設所管課職員による現地視察	
実施時期	令和2年7月28日	
検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	
危機管理	改善済	衛生管理マニュアルが作成されていなかったが令和2年11月改善済み
人員配置・地元活用	適正に実施	
現金管理	適正に実施	
会計・経理	適正に実施	
情報セキュリティ	適正に実施	
情報公開・個人情報保護	改善済	文書管理規定が作成されていなかったが令和2年11月改善済み
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	
加点事由	具体的内容	

8 指定管理者の自己評価

新型コロナウイルス感染症の影響で来館者数は約4割減少したが、相談件数は基本相談も指定相談も増加している。来館者の減少とプログラムや食事の中止によって業務が少し減ったことになるが、その分の職員のエネルギーが相談支援に注がれた印象がある。以前より、週1回の職員会議でケースの状況を共有し課題の解決や支援のあり方について検討してきたが、他の支援機関で対応しきれないケース等にも状況によって柔軟な支援を行っており、質の高い相談支援を実践していると自負している。利用者満足度調査の結果については、「満足」が9割から8割に減少し「満足していない」という回答が増え、その理由として「職員の対応が悪かった」が増加したことについて職員間でふりかえりを行った。また、今回はコロナ感染症の影響について調査し、利用者の声を集約することができた。コロナ禍の中、来館も電話もなく生活状況が把握できない利用者が増加した現状があるが、孤立の可能性がある当事者へのアプローチはできなかった。今後はアウトリーチの可能性も視野に入れながら地域で暮らす精神障害者支援を進めていく。

9 所管課意見

- ・令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で事業が中止となる等、難しい施設の管理運営が求められる中、感染対策を行いながら、事業継続したことを評価する。
- ・南区における障害者地域活動支援センターⅠ型として生活支援事業、相談支援事業、地域交流事業などについて適正に実施しており、施設の役割を十分に果たしている。
- ・障害特性の多様化が進み、また、コロナ禍の中、これまでとは異なる支援や対応が求められる場面も増えてきている。限られた職員体制ではあるが、研修等を活用し、さらに職員の質を向上させることで、利用者一人ひとりへのきめ細やかな対応を求める。

10 選考委員会意見

【評価した点】

- ・令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で事業が中止となる等、難しい施設の管理運営が求められる中、感染対策を行いながら、事業継続したことを評価する。
- ・基本相談支援事業、計画相談支援事業については、障害特性に応じた取組みを実施しており、評価に値する。
- ・精神障害者支援の南区の拠点施設としての役割を理解し、地域のネットワークづくりを積極的に行っている。
- ・利用者満足度調査については、アンケートの実施に留まらず、アンケートで出された利用者からの意見に対して、向き合い、対応している点は評価できる。

【今後に向けて期待すること等】

- ・今後も新型コロナウイルス感染症の感染対策を講じて、利用者が安心・安全に利用できるように施設運営をすること。
- ・モニタリングシートの成果指標にもなっている「開館日1日当たりの平均利用者数」について、平成30年度、令和元年度に引き続き、令和2年度も減少しているが、一方で相談件数や登録者数は増加しているため、社会環境の変化や利用者の施設の活用実態を検証した上で、施設所管課と成果指標の見直しや調整を行うとよいのではないか。

総合評価（自動判定）

C

(45/100)

