

■ 指定管理者制度導入施設 最終評価シート ■

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(平成17年法律第123号)第5条第27項に規程する地域活動支援センターとして相模原市立南障害者地域活動支援センターを設置する。(条例第2条)
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 主な設備: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)	8,445	7,973	4,763	4,285	5,211
利用料金合計(円)	779,750	634,100	24,650	25,750	30,400
収入総額(円)	29,247,074	29,313,171	30,103,020	30,352,114	30,628,366
支出総額(円)	26,325,375	27,821,126	29,618,866	26,571,220	32,241,868

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点
	C	D	D	D	D		

指標	
指標名(単位)	開館日1日当たりの平均利用者数(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)	40.0	40.5	41.0	41.5	42.0
実績値(人)	32.9	31.4	18.8	16.9	20.5
達成度(%)	82.3%	77.5%	45.9%	40.7%	48.8%

4 事業の実施状況

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点 15
		A	A	A	A		

市が指定する事業

主な事業名	内容等	効果等
基本相談支援事業	<p>年間相談件数は、平成30年度3,492件、令和元年度3,581件、令和2年度4,022件、令和3年度4,759件、令和4年度4,583件と推移している。相談方法は、面接相談、電話相談、関係機関連携、個別支援会議、同行、訪問、その他に分類しており、毎年9割前後を面接相談と電話相談が占めている。相談内容は、①福祉サービス利用、②障害や病気の理解、③健康医療、④不安の解消や情緒安定、⑤教育や保育、⑥家族関係や人間関係、⑦家計や経済、⑧就労、⑨社会参加や余暇活動、⑩権利擁護、⑪その他と分類しており、毎年④⑥⑨が多くなっている。令和2年度からの3年間は相談件数が著しく伸びる結果となっており、新型コロナウイルス感染症の影響と考えている。</p> <p>家族相談の件数は、平成30年度75件、令和元年度70件、令和2年度53件、令和3年度61件、令和4年度36件となっている。</p>	<p>基本相談支援では相談内容について限定していない。これは当センターの相談支援の特徴であり、どんなことでも話せることが、精神障害当事者である相談者の不安や困りごと、行き詰まっている状態を解消し、孤立感を軽減することに大きく役立っている。また、現実的な提案や助言をする場合もあれば、時間をかけて継続的に一緒に考えていくという場合もあり、個別のニーズに合った相談支援を行うことができているので、利用者それぞれが、自分の進み方で課題を解決していくことができている。</p> <p>家族相談については、精神障害者の家族が相談できる数少ない場所の一つとして役割を担ってきており、家族相談から当事者相談に繋がってセンターの利用を始めたケースも複数ある。</p>
計画相談支援事業	<p>計画相談支援の対象者数は、平成30年度89名、令和元年度76名、令和2年度80名、令和3年度77名、令和4年度81名となっている。年間相談件数は、平成30年度2,562件、令和元年度2,648件、令和2年度3,390件、令和3年度3,854件、令和4年度3,952件と推移している。相談方法は基本相談支援事業と同様に分類しており、面接相談と電話相談が6割前後、訪問、同行、関係機関連携、個別支援会議が3割～4割となっている。相談内容も基本相談支援事業と同様に分類しており、毎年①が最多で次に④、そして③と⑥が続いている。令和2年度からの3年間は相談件数が著しく伸びる結果となっており、新型コロナウイルス感染症の影響と考えている。</p>	<p>センターの利用登録者の計画相談においては、モニタリング以外にセンターでの活動や相談等を通して対象者の理解が深まり、状況の変化に応じた相談支援を行うことができている。また、利用登録者以外の計画相談においては、一人暮らしの場合には特に、センターへの利用登録を促し、孤立を防いで他者と関わる機会を提供できるように方向で支援を行ってきている。計画相談を進める中で多くの社会資源との連携が進み、連携先からの新規利用者の紹介が増えている。</p>
地域相談支援事業	<p>【指定一般相談(地域移行)】 対象者は5年間を通して0人である。但し、地域移行支援事業の契約は結ばないが、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を行った対象者は7名である。</p> <p>【指定一般相談(地域定着)】 対象者は平成30年度とお令和元年度が1名。令和2年度以降は0人となっている。</p>	<p>退院支援においては、入院中に、本人と主治医及び医療スタッフと支援会議を行い、地域生活で考えられる課題やリスクについて共有し、必要なサービス調整、見学や体験の同行等を行うので、退院に伴う本人の不安を軽減することができて、地域生活を滞りなく始めることができている。</p>

生活支援事業	<p>自立した日常生活及び社会生活を送るための援助の提供。</p> <p>【プログラムの実施】 生活教室(固定メンバーで毎週実施)、SS T、グループセッション、調理、編物手芸、散歩、清掃ボランティア、ナイトシアター、男性の集まり、女性の集まり、20代の集い、ITサロン、家族の集まり、〇〇の世界、HealAth CLUB、メイクの時間、うちわづくり他、毎週実施するもの、月1回実施するもの、季節の催し等様々なプログラムを実施してきている。</p> <p>【食事、入浴及び洗濯に関する支援】 食事の提供は週3回行ってきたが、新型コロナウイルス感染症の影響で令和元年度末から見合わせとなった。入浴と洗濯のサービスは毎年度一定数の利用がある。</p>	<p>プログラムは精神障害当事者が当センターを利用するきっかけとなっており、他の当事者に出会う機会にもなっている。また、当事者が持っている力を発揮してもらうためのエンパワメントの場にもなっている。</p> <p>生活教室はセンター開所以来続けており、精神障害者のリカバリーの最初のステップを支えてきた。グループセッションや集いは、孤立しがちな精神障害者が集まって交流する機会となっている。散歩やボランティア、HealAth CLUBは、一人では難しいから皆で一緒に社会参加や健康管理を行うプログラム。〇〇の世界は、当事者が主体となって自分の経験や知識、得意なことや大好きな物について皆に発信するプログラム。</p>
地域交流事業	<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】 地域交流を目的として例年10月に開催。模擬店や演者として、ボランティアグループ、福祉事業所、市内高等学校、市民グループ、福祉事業所等、毎年数多くの団体に協力を得ている。新型コロナウイルス感染症の影響で令和2年度以降は見合わせとなった。</p> <p>【団体連携、団体支援】 相模原市精神障害者家族会みどり会の賛助会員として毎月定例会に出席し、情報提供及び収集、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、絵と詩を一つの作品として市内各地で展示。当センターはカミングと共に事務局の役割を担っている。本展は11月下旬に開催され、展示作品数は60～80点。ここ数年は市内の中学校の協力も得ている。</p> <p>【相模台福祉まつり】 地区社協の理事として福祉まつりに参加。毎年センター利用者と共に模擬店などの役割を担っている。新型コロナウイルス感染症の影響で令和2年度以降は開催見合わせとなった。</p>	<p>FESTAみなみ風には250～300人の来場者があり、精神障害者及び福祉事業所と地域住民の交流の場となっている。地域住民に当センターと精神障害者に関する情報を発信する貴会でもある。</p> <p>さがみハート展は、精神障害者の社会参加促進、市民の精神障害者理解が深まるイベントである。また就学生のアンケートでは、「精神障がいに対する気づきを持った」「精神障がいについて理解が深まった」といった回答が集まっており、ハート展をきっかけとして10代の学生の精神障害者理解が促進すること、中学校と福祉とが関わりを深めていくことが期待される。</p> <p>相模台福祉まつりは、自治会や民生委員、児童委員、相模台商店街等地元の人々と一緒に活動する機会であり、利用者の地域社会への参加の機会になっている。</p>
情報提供事業	<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)上での情報発信。市内外の福祉事業所や訪問看護ステーション、当事者会関係団体、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)を定期購読しフリースペースに常設。</p>	<p>情報を求めて当センターに来館する利用者は多く、そのニーズにこたえることができるように情報を更新整理している。</p>
ピアサポート事業	<p>精神障害者ピアサポートグループ「ピアカム」の活動支援。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ピア面接相談(第2日曜と第4土曜) ・ピア電話相談(火曜と金曜の17時～19時) ・ピアカム話し合い(毎月第1日曜) ・ピアカム活動説明会 ・ピアトーク in みなみ風 ・ピアサポーター養成研修 ・ピア相談員フォローアップ研修 ・ピア活動地域交流会(ゆりあす主催) 	<p>ピアサポートグループは、自助グループとして同じ経験を持つ者同士が支えあい、学びあい、仲間と共に誰かの役に立つために様々な活動をしている。自分達の経験を生かして普及啓発に繋がる活動も行っており、ピアサポーターを支援することは、精神障害者のリカバリーの促進と精神障害の普及啓発の促進に役立っている。</p>

企画提案事業		
主な事業名	内容等	効果等
(なし)		

自主事業		
主な事業名	内容等	効果等
(なし)		

5 利用者の満足度

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点
	B	B	C	B	B		9

利用者満足度調査	
調査手法	1月から12月(1年間)に1回以上の利用があった者に対するアンケート調査
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 (%)	91.7	92.3	92.9	93.5	94.1
実績値 (%)	85.0	90.0	80.6	87.2	87.7
達成度 (%)	92.7%	97.5%	86.8%	93.3%	93.2%

利用者意見の把握に資するその他の取組

主な取組事項	取組内容
運営協議会	南地区及び市内の関係者(自治会、地区社協、民生委員児童委員、当事者会、家族会、ボランティア団体、市営南台団地管理組合、精神科医療機関、福祉サービス事業所、相談支援機関、行政)に参加いただき、センターの事業について報告し、質疑応答、意見交換を行うもの。新型コロナウイルスの影響で、令和元年度以降開催見合わせとなっている。

利用者意見に対する対応

主な意見	対応内容
フリースペースが過ごしづらかった	状況に応じて職員がフリースペースで利用者に関わりながら様子を把握。また、面談やプログラム等利用者と言葉を交わす機会に、フリースペースについて感じていること等を聴き取り状況を把握した。利用者のお喋りがうるさい等の声があったので、フリースペース内に「利用者へのお願い」を掲示した。
男性の集まりをやってほしい	以前、複数の女性利用者から「フリースペースが男性ばかりで居づらい」という意見が出て、女性同士が集まれるプログラムを開始した。それから数年後に男性利用者から出た意見である。男性の集いを開始した。
職員の対応が良くなかった。	職員間で、自分達の利用者対応について気になる点や疑問に思っていることについて共有し、どうあるべきかを議論の上改善を心がけた。

6 施設の経営状況

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点
	A	A	S	S	C		15

施設の収支概要

(千円)

項目	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
収入 (a)	29,247	29,313	30,103	30,352	30,628
指定管理料	26,368	26,367	26,892	26,892	26,925
利用料金収入	780	634	25	26	30
その他の収入	2,099	2,312	3,186	3,434	3,673
支出 (b)	26,325	27,821	29,618	26,571	32,242
人件費	21,452	22,932	24,223	20,185	24,548
本社管理経費	840	851	1,143	1,159	1,151
その他の支出	4,033	4,038	4,252	5,227	6,543
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	2,922	1,492	485	3,781	-1,614
自主事業収入 (d)					
自主事業支出 (e)	自主事業なし				
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)	0	0	0	0	0
全体収支 【(c)+(f)】	2,922	1,492	485	3,781	-1,614
備考					

7 管理業務の履行状況

検査項目	確認結果				
	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
管理業務		適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
危機管理		改善済	改善済	適正に実施	適正に実施
人員配置・地元活用		適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
現金管理		適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
会計・経理		適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
情報セキュリティ		適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
情報公開・個人情報保護		改善済	改善済	適正に実施	適正に実施
市への報告事項・事前承認等		適正に実施	適正に実施	適正に実施	適正に実施
加点の有無		無	無	無	無
主な加点内容					

8 指定管理者の自己評価

・指定管理期間5年間のうち2年目の第3四半期以降は新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらの施設運営となった。新型コロナウイルス感染症の流行以降、センターの来館者数は減少し、それに反比例するように相談件数は基本相談支援でも指定相談支援でも大幅に増加した。精神障害者は、差別や偏見のある社会の中で孤立しやすい現状があるが、感染症の流行は精神障害者の不安を増大させ他者と関わる機会を減少させた。そのような状況の中で、センターは緊急事態宣言下においても開館していたので、精神障害者及びその家族等の拠り所となっていたと考えている。

・常勤職員は精神保健福祉士の有資格者で、非常勤職員も福祉職の経験者であり、質の高い相談支援を提供できたと自負している。職員は、利用者の現状と支援方針、対応と見通しについて共通認識を持ちながら対人援助を実践しており、利用者の求めるもの、家族からの相談、関係機関から持ち込まれる困難ケース等についてチームとして柔軟に対応してきた。精神障害者に対する相談支援を充実させ、その地域生活を支えるという役割を果たしてきたと認識している。それは、地区社会福祉協議会や地域包括支援センター、民生委員児童委員など地域の社会資源との繋がりを深めることにもなり、地域のネットワークに精神障害者支援の施設としてセンターが組み込まれることで、普及啓発の役割も果たしてきたと考えている。

・精神障害者支援機関ネットワークを開催することによって、南地区の精神障害者の支援者間の連携を強化するとともに、支援者が抱える課題を共有検討する機会を維持してきた。このネットワークには新規事業所が毎年加わり情報交換も活発に行われている。以前に比べて福祉事業所間の横のつながりが希薄になっている状況があるので、連携強化に役立ってきたと考えている。

9 所管課意見

新型コロナウイルス感染症の影響がある中、感染対策を行いながら事業継続したことを評価する。利用登録者数は延べ1,062名（令和5年3月31日現在）となり、5年間で228名増加している。来館者数が減少する一方で相談件数は増加しており、センターの需要は高い。限られた職員体制ではあるが、関係機関と連携し、利用者一人ひとりに寄り添った支援を行っており、施設の役割を十分に果たしている。

総合評価が「C」になっているのは、成果指標の達成度が低いことが主な原因である。これは成果指標が「開館日1日当たりの平均利用者数（来館者数）」であり、コロナ禍で来館者数が減少していることが理由である。令和5年度からは指標を「利用者総数（年間延べ利用者数（来館者数）+総合相談延べ人数（電話等含む）」に変更することが決まっており、より利用の実態を評価することができる見込みである。

10 選考委員会意見

【評価した点】

- ・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。
- ・総合評価は成果指標の達成度が低いことが主な原因で「C」になっているものの、相談支援事業については適格に実施していることから、施設の設置目的は果たしていると考える。
- ・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とどまらず、アンケートで出された意見に対し、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】

- ・今後も利用者が安心・安全に利用できるような施設運営をすること。
- ・引き続き、精神障害者支援の南区の拠点施設として、利用者のニーズに応じた支援を行っていただきたい。

総合評価（自動判定）

C

(50/100)

