

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3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・金曜日:午後1時～午後8時、土曜日・日曜日・休日:午前10時～午後5時 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	4,285	
利用料金合計(円)	987,750	857,000	779,750	634,100	24,650	25,750	
収入総額(円)	29,489,108	28,560,710	29,247,074	29,313,171	30,103,020	30,352,114	
支出総額(円)	28,784,066	27,467,175	26,325,375	27,821,126	29,618,866	26,571,220	

3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
D	昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症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、これまでの委員会意見等を踏まえ、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。

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	16.9	
達成度(%)	124.4%	129.0%	82.3%	77.5%	45.9%	40.7%	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>基本相談支援、計画相談支援、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、コロナ前(H30)と比べ概ね半減し、生活支援事業の大勢で集まるプログラムや、地域交流事業の規模の大きいイベントは昨年度に引き続き中止とした。</p> <p>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。新規の登録者数も増加(41名)しており、多数の精神障害者のある方に支援を行っている。</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
相談支援事業 －基本相談支援	通年	<p>面接相談、電話相談、連携、個別支援会議、同行、訪問。</p> <p>相談件数は合計4,759件(前年比737件増)。そのうち、面接相談は1,373件(前年比338件増)、電話相談は2,546件(前年比45件増)と増加している。連携は164件、個別支援会議は14件となっている。また相談内容は、不安の解消や情緒安定、健康や医療、人間関係、就労、社会参加、家計や経済、権利擁護など多岐に渡っている。</p> <p>*家族相談は61件であった。</p>	◎
相談支援事業 －計画相談支援	通年	<p>【指定特定相談(計画相談)】</p> <p>障害福祉サービスの利用申請にあたり、サービス等利用計画についての相談等を行うとともに、サービス事業者等の関係機関との連絡調整などの支援を行うもの。</p> <p>対象者77人(前年比3件減)。相談支援専門員3名で対応。相談件数の合計は3,854件(前年比464件増)。そのうち、面接相談は579件、電話相談は1,803件、連携は1,008件、訪問は116件、同行は36件、個別支援会議は22件となっている。本年度もコロナの影響で訪問や会議の見合わせがあった。</p>	◎
相談支援事業 －地域相談支援	通年	<p>【指定一般相談(地域移行)】</p> <p>障害者支援施設等に入所している障害者や、精神科病院に入院している精神障害者が地域生活に移行する際の相談や支援等の援助を行うもの。</p> <p>対象者0人。但し、地域移行支援事業の契約はせずに、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引き続き行ってきた。</p> <p>【指定一般相談(地域定着)】</p> <p>居宅において単身等で生活する障害者に対して、常時の連絡体制を確保し、障害の特性に起因して生じた緊急の事態等に緊急訪問や緊急対応等の各種支援を行うもの。</p> <p>対象者0人。</p>	○
地域活動支援センター事業 －生活支援事業	通年	<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。プログラムの実施と入浴及び洗濯に関する支援。</p> <p>コロナ等の影響で食事は通年中止。入浴の延べ利用者数122人、洗濯の延べ利用者数1人となっている。</p> <p>【プログラム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活教室48回実施、延べ参加者数122人 ・気ままに散歩11回実施、延べ参加者数22人 ・編み物手芸20回実施、延べ参加者数37人 ・清掃ボランティア8回実施、延べ参加者数12人 ・〇〇の世界1回実施、参加者数3人 ・ナイトシアター10回実施、延べ参加者数12人 ・メイクの時間4回実施、延べ参加者数13人 ・ツリーを飾ろう1回実施、参加者数2人 <p>*SST、グループセッション、男性会議、女性会議、20代の集い、昼食づくり、家族の集まりは、コロナの影響で通年中止。</p>	○

<p>地域活動支援センター事業 ー地域交流事業</p>	<p>通年</p>	<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。 【FESTAみなみ風】 コロナの影響で開催中止。地域交流を目的として例年10月に開催している。模擬店や演者などには毎年多数の事業所や団体の協力を得ており、地域住民の精神障害者理解に役立つものと自認している。令和元年度の来場者は350人であった。 【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の定例会に出席し、情報提供及び収集、相談に対応した。 【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、精神障害者の社会参加への促進、市民の精神障害者理解が深まるイベントである。当センターは、カミングと共に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った。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」報告会に出席した。 ・本展は、市民ギャラリーにて、11月25日～11月29日に開催。展示作品数62点、来場者数777人であった。 ・今年度より上溝中学校がハート展の事業に参画し、市内4校の協力を得ている。特に上溝南中学校は5年以上の関わりがあるので、福祉事業との関わりを更に進めてくれることを期待している。</p>	<p>◎</p>
<p>地域活動支援センター事業 ー情報提供事業</p>	<p>通年</p>	<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>○</p>
<p>地域活動支援センター事業 ー就労支援事業</p>	<p>通年</p>	<p>【就労に関する支援】 ・就労に関する相談は339件(前年度350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た。 ・就継続支援B型事業所の利用者を対象に就労体験支援を実施している。毎週火曜日に2名の利用者で2時間の清掃業務を行ってもらっている。 ・キャリアカウンセラーによる相談会を偶数月に開催。</p>	<p>○</p>
<p>地域活動支援センター事業 ーピアサポート事業</p>	<p>通年</p>	<p>精神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。 ピアサポートグループ「ピアカム」の活動支援 ・ピアカム話し合いに出席(月1回) ・ピア面接相談の支援(第2日曜日と第4土曜日) ・ピア電話相談の支援(火曜日と金曜日の17時～20時) ・ピアサポーター養成研修(11月に3回開催、16名参加) ・ピア相談員フォローアップ研修(5月に開催、5名参加)</p>	<p>○</p>

地域活動支援センター事業 －その他の事業	通年	<p>【フリースペースの提供】 利用者が安心して過ごせる場所としてフリースペースの提供及び維持管理を行った。 ・開所日254日 ・令和3年度の延べ来館者数4,285人(前年度4,763人)。 ・一日の平均来館者数16.9人/日(前年度18.8/日)</p> <p>【地域との連携】 相模台地区社協の理事として、児童障害者部会に所属し、理事会や部会の他、勉強会、研修、映画上映会に出席。自治会役員や民生委員、地域包括支援センター職員他と連携し活動している。</p> <p>【関係機関との連携】 ・精神障害者地域生活支援ネットワークを開催。精神科医療機関、就労支援事業所、共同生活支援事業所、居宅介護事業所、相談支援機関(計23機関)が集まり、精神障害者の現状と課題を共有検討している。令和3年度は2回、6月と11月に開催した。</p>	○
-------------------------	----	--	---

企画提案事業			
主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(なし)			

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
B	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、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87.2%であることや、アンケートの実施に留まらず、結果を分析し、利用者からの意見に対して向き合い、利用者支援に活かそうと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>

利用者満足度調査	
調査手法/サンプル数	令和3年1月1日から12月31日に1回以上の利用があった者(来所または電話相談)に対するアンケート調査/対象者数277名、配布数238名、回収数113名/回収期間 令和4年1月21日～令和4年2月27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	93.5	94.1
実績値 (%)	84.5	82.3	85.0	90.0	80.6	87.2	
達成度 (%)	93.3%	90.3%	92.7%	97.5%	86.8%	93.3%	0.0%

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	事業収支は黒字であった。経営に占める指定管理事業の割合は高いが、3年度連続で利益計上となり安定傾向にある。当期純利益は2,784千円となったが、ほぼ同規模の金額が現預金の増加額となっている。資金流動性は良好であり、自己資本比率も高い。経営上、特段の課題はない。

施設の収支概要		※直近3年間について記載			(千円)
項目		令和元年度	令和2年度	令和3年度	
収入 (a)		29,313	30,103	30,352	
指定管理料		26,367	26,892	26,892	
利用料金収入		634	25	26	
その他の収入		2,312	3,186	3,434	
支出 (b)		27,821	29,618	26,571	
人件費		22,932	24,223	20,185	
本社管理経費		851	1,143	1,159	
その他の支出		4,038	4,252	5,227	
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)		1,492	485	3,781	
自主事業収入 (d)		自主事業なし			
自主事業支出 (e)					
自主事業収支 【(d)-(e)】 (f)					
全体収支 【(c)+(f)】		1,492	485	3,781	
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3年12月10日

検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	
危機管理	適正に実施	
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	適正に実施	
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 ウェブアクセシビリティ

ホームページの作成	有
-----------	---

ウェブアクセシビリティの取組項目	取組状況
機種依存文字を使っていない。	○
ページ内の文字の大きさを変えることができる。	○
単語の途中にスペースや改行を入れていない。	○
ページ内容を的確に表しているタイトルが付いている。	○
ダウンロードできるファイルには、ファイルの種類とサイズを記載している。	×
画像には、代替テキスト等を付与し、支援技術利用者にも適切な代替情報を提供している。	×
背景色と文字色にコントラストを確保するなど、色使いに配慮している。	○
その他取り組んでいること	

9 指定管理者の自己評価

コロナ感染症の影響は続いており、来館者数は一日平均2名弱減少しているが、それに反比例するように、相談件数は基本相談も指定相談も大幅に増加している。一日平均の相談件数は、面接相談が7.96件、電話相談が17.75件となっており、訪問や同行、関係機関との連絡調整等も含まれるが、かなり多い件数である。プログラムについては、集団で話し合うものと食事づくり以外は人数制限を設けて再開しており、利用者の交流の場として、また利用者のアセスメントの場としてのプログラムの意義を再認識する機会となった。計画相談支援については、終了と新規が数件ずつあり、令和3年度末時点での契約数は前年度から3件減少して77件となった。

当センターでは、各利用者の現状と支援方針、具体的な対応と見通しについて職員間での共有を欠かさず行っており、それぞれの職員が共通認識を持ちながら柔軟な対人援助を実践している。ソーシャルワークを十分に行えているとは思っていないが、センターの利用者が求めているもの、家族からの相談、関係機関から持ち込まれる様々なことに対しては、センターの役割を十分理解しつつ対応しており、また当センターから積極的に動く場合もあり、やるべきことを適切に行っていると認識している。

利用者満足度調査の結果については、「満足」が81%から87%に回復している。「満足していない」理由としては「期待したサービスが想像と違った」が増加しているので、新規利用者の来所時にはセンターの機能等について十分な説明を行うことを改めて職員間で共有した。コロナ禍の中で孤立している可能性がある当事者に対しては、アウトリーチ型支援の可能性を検討してきたが、令和3年度中にコロナの終息は見えず実践には至らなかった。

10 所管課意見

令和2年度に引き続き、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。

南区における精神障害者地域活動支援センターとして、相談支援事業、生活支援事業、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。

来館者数が減少する一方、相談件数は増加しており、限られた職員体制ではあるが、引き続き利用者一人ひとりへのきめ細やかな支援を求める。

11 選考委員会意見

【評価した点】

・令和2年度に引き続き、令和3年度も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。

・総合評価は「B」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）

B

(60/100)

