

指定管理者制度導入施設 年度評価シート

評価年度	令和4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	5,211
利用料金合計(円)	987,750	857,000	779,750	634,100	24,650	25,750	30,400
収入総額(円)	29,489,108	28,560,710	29,247,074	29,313,171	30,103,020	30,352,114	30,628,366
支出総額(円)	28,784,066	27,467,175	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)	評価理由・委員会意見
D	3年連続のD評価となったが、昨年度と比べると達成度が8.1%増加しており、回復の兆しが見える。令和5年度からは次期指定期間となり、成果指標もより運営実績を反映しやすい指標に変更しており、今後の評価改善を期待する。

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	20.5
達成度(%)	124.4%	129.0%	82.3%	77.5%	45.9%	40.7%	48.8%

4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
A	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。利用登録者数は、前年度と比べて44名増加し延べ1062名となった。引き続き、南区の精神障害者支援の拠点として、利用者に必要な支援を行ってほしい。

市が指定する事業			
主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	評価
基本相談支援事業	通年	面接相談、電話相談、連携、個別支援会議、同行、訪問。 相談件数は合計4,583件(前年度4,759件)。そのうち、面接相談は1,472件(前年度1,373件)と増加している。電話相談は2,327件(前年度2,546件)であった。連携は187件、個別支援会議は9件となっている。また相談内容を多い順に並べると、不安の解消や情緒安定、社会参加や余暇活動、家族関係や人間関係、福祉サービスの利用、健康や医療、障害や病気の理解、就労、家計や経済、生活技術、保育や教育、権利擁護となっている。* 家族相談は36件であった。	◎
計画相談支援事業	通年	【指定特定相談(計画相談)】 対象者81人(前年77人)。相談支援専門員4名で対応。相談件数の合計は3,952件(前年度3,854件)。そのうち、面接相談は514件(前年度579件)、電話相談は1,772件(前年度1,803件)、連携は1,224件(前年度1,008件)、訪問は151件(前年度116件)、同行は37件(前年度36件)、個別支援会議は15件(前年度22件)となっている。本年度も新型コロナウイルス感染症の影響で訪問や会議の見合わせがあった。	◎
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。 【指定一般相談(地域定着)】 対象者0人。	○
生活支援事業	通年	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。 ・令和4年度の延べ来館者数5,211人(前年度4,285人)。 ・一日の平均来館者数20.5人/日(前年度16.9/日) ・新型コロナウイルス感染症の影響で食事は通年中止。入浴の延べ利用者数は143人(前年122人)、洗濯の延べ利用者数は3人(前年度1人)となっている。 【プログラム】 ・生活教室 47回実施、延べ参加者数108人 ・散歩 10回実施、延べ参加者数31人 ・編み物手芸 22回実施、延べ参加者数32人 ・清掃ボランティア12回実施、延べ参加者数36人 ・〇〇の世界 5回実施、延べ参加者数31人 ・ナイトシアター 12回実施、延べ参加者数13人 ・家族の集まり 11回実施、延べ参加者数16人 ・メイクの時間 12回実施、延べ参加者数26人 ・HealAth CLUB 8回実施、延べ参加者数42人 ・うちわづくり 1回開催、参加者5人 ・ツリーを飾ろう 1回開催、参加者6人 ・その他(キッチン面談 1回実施) HealAth CLUBは、禁煙、減量、節約等の目標に向かって継続参加者が多く、効果が上がっている。清掃ボランティアも人気で南台団地住民から感謝されている。 * SST、グループセッション、男性会議、女性会議、20代の集い、昼食づくりは新型コロナウイルス感染症の影響で通年中止。	○

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】 新型コロナウイルス感染症の影響で開催中止。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。令和元年度来場者は350人であった。</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、巡回展の準備及び連携、協賛企業挨拶回り等を行った。 ・本展は11月24日～11月28日に開催。展示作品数81点、来場者数807人であった。</p> <p>【ロードフェスタおださが】 ボランティア参加(利用者1人) 【相模台福祉まつり】 地区社協理事として参加</p>	○
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)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>	○
ピアサポート事業	通年	<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 ・ピア面接相談(第2日曜日と第4土曜日) 担当ピアカムメンバー5名 23回実施、延べ相談件数12件 ・ピア電話相談の支援(火曜日と金曜日の17時～20時) ・ピアカム話し合い(毎月第1日曜日) ・新規メンバー歓迎会 1回開催 ・ピアカム活動説明会 1回開催 ・ピাতーク in みなみ風 2回開催、延べ10名参加 ・ピアサポーター養成研修 3回開催、16名参加 ・ピア相談員フォローアップ研修 1回開催、8名参加 ・ピア活動地域交流会(ゆりあす主催) 1名参加 仲間と共に活動する中で共感し意見を交わしながら、お互いが支えとなり、リカバリーを促進することに大きく役立っている。</p>	○
その他の事業	通年	<p>【就労に関する支援】 ・就労に関する相談は422件(前年度339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。 ・キャリアカウンセラー相談会 隔月開催(延べ参加者数15人)</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、研修、催事に出席。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、相談支援機関が集まり、精神障害者の現状と課題を共有検討している。3回開催、延べ参加数46機関</p>	○

企画提案事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	評価
(なし)			

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	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	目標値に対する達成度が90%以上100%未満のため、B評価となった。昨年度と比較して「満足している」と回答した人の割合が37.2%から42.5%に増えていることや、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向き合い、今後のより良い支援に活かそうとしている点を評価する。

利用者満足度調査

調査手法/サンプル数	令和4年に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269名、配布数227名、回収数121名
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	87.7
達成度 (%)	93.3%	90.3%	92.7%	97.5%	86.8%	93.3%	93.2%

その他の取組

取組事項	時期	取組内容

6 施設の経営状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
C	施設収支が赤字であり、団体本体の財務状況については経営状況に若干の懸念があるため、評価基準に基づきC評価とする。団体は、指定管理施設を運営するに十分な経営規模、財務能力を有する。資金流動性、自己資本比率は高水準で安定している。収支については主に人件費が増加しており、その関係で営業利益(経常収益から経常費用を引いたもの)及び営業利益率がマイナスとなっている。

施設の収支概要

※直近3年間について記載

(千円)

項目	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入 (a)	30,103	30,352	30,628
指定管理料	26,892	26,892	26,925
利用料金収入	25	26	30
その他の収入	3,186	3,434	3,673
支出 (b)	29,618	26,571	32,242
人件費	24,223	20,185	24,548
本社管理経費	1,143	1,159	1,151
その他の支出	4,252	5,227	6,543
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	485	3,781	-1,614
自主事業収入 (d)	自主事業なし		
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
全体収支 【(c)+(f)】	485	3,781	-1,614
備考	マイナス収支は法人資産で補填している。		

団体の財務状況

団体本体の経営状況について若干の懸念がある。

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5年2月17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	

5

5

5

0

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

新型コロナウイルス感染症の影響は残っているものの、年間の来館者数は前年の約2割増となり、一日平均利用者数は20.5名まで回復した。新規の利用登録者数は延べ1062人となっている。

相談支援事業については、相談件数は基本相談と指定相談を合わせて8,535件で令和3年度と大きな増減はない。一日平均の相談件数は、面接相談が8.1件、電話相談が16.7件となっており、訪問や同行、関係機関との連絡調整等も合わせるとかなりの業務量となる。

生活支援事業については、利用者が自分の経験や活動、知識等をアウトプットするプログラム「〇〇の世界」を5回開催できたことを評価したい。内容は「ゴジラの世界(怪獣映画シリーズ)」、「障害年金の世界」、「ブックオフと本と僕の世界」、「すばらしき鉄道の世界」、「ワクワクする世界～脳などを活かしてアンチエイジング～」と幅広く、発表者は原稿を書いて職員と打ち合わせを重ねて発表に臨み、やり遂げた満足感を感じていることが伺えた。今後も利用者主体のエンパワメントプログラムを実施していきたい。

ピアサポート事業においては、活動の幅が広がりピアカムメンバーの成長とグループ全体の充実が感じられる1年であった。

職員体制としては、常勤5名と非常勤1名で日々業務に取り組んできた。地活1型の特性としてセンターの業務内容は多岐に渡り、その他に地区社会福祉協議会や自立支援協議会等での役割も担っているので、職員の余力は殆どない状況であったが、毎週の職員会議において職員間で共通認識を確認し、利用者支援の質の担保とセンターの役割の再確認を行ってきた。

利用者満足度調査の結果については、「満足」が87.7%となっており、9割弱の利用者から満足という回答を得ることができた。「満足していない」理由としては「フリースペースが過ごしづらかった」が12%増えており、理由としては利用者数の増加が考えられる。また「職員の対応が悪かった」が10%増加しており、職員間で結果を共有し利用者対応について見直しを行った。

10 所管課意見

令和3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3年度に引き続き、令和4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「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。
- ・利用者満足度調査では満足度の高さが伺えるが、「職員の対応が悪かった」「期待したサービスが想像と違った」といった意見が散見されていた点が気になった。今後もエンパワメントやアウトリーチの視点を大切にして、支援を行ってほしい。
- ・生活支援事業が充実している点が評価できる。今後はSSTや昼食づくりなども復活できたら良いのではないかな。
- ・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

(45/100)

