

(様式3)

令和5年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	障がい者基幹相談支援センター	所在地	伊勢市宮後1丁目1番35号
指定管理者名	社会福祉法人 三重済美学院	指定期間	令和5年5月8日から令和8年3月31日まで
設置目的	伊勢市障がい者基幹相談支援センターは障がいのある人やその家族を支援することを目的とした総合的な拠点施設です。		
業務内容	・総合的、専門的な相談支援の実施 ・地域の相談支援体制の強化の取組 ・地域移行、地域密着の促進の取組 ・権利擁護、虐待の防止 ・医療的ケア児等コーディネーター配置事業 ・地域生活密着支援センターとの連携強化事業 ・伊勢市障害者施策推進協議会への参画		
施設概要	(所在地) 伊勢市宮後一丁目1番35号 伊勢市健康福祉ステーション7階 福祉総合支援センター内(7階の一部)		
職員体制	専門職員2名		
施設所管課名	福祉総合支援センター		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		令和3年度	令和4年度	令和5年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料		15,672,244	15,672,244	
		利用料金		0	0	
		その他		0	0	
		計(a)	0	0	15,672,244	15,672,244
	支出	人件費			12,922,244	12,922,244
		管理運営費			2,750,000	2,750,000
		その他			0	0
		計(b)	0	0	15,672,244	15,672,244
	収支差引額(a)-(b)		0	0	0	0

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	令和5年5月8日に指定管理施設開設
----------------------------------	-------------------

3 評価 (様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
事業計画書に沿って事業を行った。 地域における相談支援の中核的な役割を担う基幹としての相談等の業務を総合的に行った。 地域の相談支援事業者が直面する様々な困難ケース等の実務に関し、専門的な指導及び助言を行った。 地域の相談支援事業者を対象とする研修会の企画・運営、事例検討会の開催、サービス利用計画の点検・評価等により、相談支援事業者の人材育成の支援を行った。 相談支援事業者、身体障がい者相談員、知的障がい者相談員、民生委員、高齢者、児童、保健・医療、教育、就労等に関する各種の相談機関等の強化するための取り組みを行った。	センターの役割について適正に行われていた。 相談者の相談を傾聴し、困難ケースの場合には、適宜、ケース会議や適切な施設への案内や連携についても、適正に行われていた。 なお、相談ケースが増加した場合、一人あたりに対する対応時間が削られないよう、指定管理者として、業務管理を徹底されたい。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

施設名

障がい者基幹相談支援センター

評価項目		評価					
		指定管理者		市			
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由		
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	A	施設の目的や基本方針を十分理解し管理を行った。	A	施設の目的や基本方針については事業計画書にも記載があり、日々の業務にも理解の程が見受けられた。		
	②施設設置目的の達成度	A	管理運営を通して、施設の目的である「障がい者基幹相談支援」に資することができた。	A	施設の利用状況、管理状況から施設の設置目的は達成できたと思われる。		
	③利用者数	A	利用者目標は設定していないが、令和5年度の相談人数(延べ人数1,462名(実人数260名))の相談を漏れなく対応することができた。	A	利用者目標は設定していないが、令和5年度の相談人数(延べ人数1,462名(実人数260名))の相談を漏れなく対応することができたと思われる。		
	④運営状況	A	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。	A	事業計画書のとおり供用日数・時間を達成した。		
	⑤職員の配置状況・勤務実績	A	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制(作業責任者・業務担当者)は明確になっていたか。	A	作業責任者・業務担当者を設定し、適正な配置・勤務が取れているが、訪問等を行い事務所不在となる場合があった。		
	⑥意思疎通	A	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	事業計画書にうたわれた毎日の業務報告、毎月の業務打ち合わせと通じて意思疎通を行った。		
	⑦各種管理記録等の整備・保管	A	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	A	各種管理記録を適正に保管できた。		
	⑧地域の振興	A	地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域の振興が図れていたか。	A	基幹相談支援センターの開所に伴い、市が行う地域住民への周知イベントに参画した。		
	⑨使用許可等			-		-	
	⑩利用料金等の徴収状況			-		-	
	⑪個人情報	A	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	個人情報の取扱いについては、必ず施錠を行い、退館時に必ず複数体制で確認した。	A	個人情報の取扱いについて、常に整理・施錠が行われており、職員への退館報告も怠らない姿勢が評価できた。
	⑫法令遵守	A	関係法令を遵守していたか。	A	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、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律など各種法令を理解し、遵守した。	A	法令の遵守はもちろんのこと、相談内容によって、適切な助言や相談先への引継ぎなど、相談者に寄り添う姿勢が見られた。

指定管理業務の項目別評価表

施設名

障がい者基幹相談支援センター

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取り組み	B	初期相談については、電話相談がほとんどであり、別ケース出張中であっても、事務所と相談職員をつながるよう、スケジュール管理を徹底し、相手を待たせないよう努めた。	A	常に、訪問先・会議内容を伊勢市へ報告し、至急案件がある場合、速やかに連絡を取れる体制が構築されていることは評価できた。
	②利用者の平等な利用	A	福祉総合支援センター職員、地域相談支援センター、その他関係機関等との情報共有を図り、ケース毎の会議を十分に行った。	A	伊勢市職員との連携を常に意識し、また、各関係機関等との情報共有を図り、個別案件について滞ることなく対応できたことは評価できた。
	③適切な情報提供	A	ホームページを利用した情報提供を行った。	A	さらなる情報発信に注力されたい。
	④非常時・緊急時の対応	B	緊急時のマニュアルは整備していたが、作業員訓練については現場での訓練を実施することができず、図上での対応訓練に留まった。	B	図上訓練に留まらず、事故発生時・緊急時に具体的にどのようなことを行うべきか、常に考えるよう意識されたい。
	⑤苦情解決体制及び対応	A	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	A	傾聴力は十分であると思われる。また、苦情が起こらないよう、言葉を選らぶ姿勢についても評価できた。
	⑥自主事業	A	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	A	健康福祉ステーションが実施したオープニングイベントに自主参加し、関係者および一般来場者にセンターの周知と虐待防止の啓発活動を行った。
	⑦事業の評価	A	事業実施後に確認・見直しが行なわれ、次年度へつなげる取り組みがなされていたか。	A	業務報告等も遅滞なく提出され、反省、提案、見直し点を掲げ、次年度へつなげるよう努力する姿勢が見られた。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検		-		-
	②備品等の管理	A	備品について丁寧な扱いを心がけ、破損、紛失等がなかった。	A	備品について丁寧な扱いを心がけ、破損、紛失等がなかった。
	③修繕業務		-		-
	④清掃業務	A	業務上、個人情報等多く取り扱うことから、退館時には、机上に書類を置かないことを徹底し、情報漏洩のないように努めた。	A	予定通りの清掃を行った。利用者からの苦情もなかった。
	⑤防犯体制	A	鍵は定められた箇所に保管し、貸出簿も利用した。また、退館時には当番を決めて戸締りを行った。委託期間中に防犯に関する問題はなかった。	A	鍵の管理は適正に行われていた。戸締り等、防犯に関するトラブルも発生しなかった。