

年 度 評 価 シ ー ト

課名 精神保健福祉課

施設の名称：静岡市支援センターなごやか	指定管理者名：医療法人社団リラ
<p>1 履行状況</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>(1) 維持管理業務</p> <p style="padding-left: 20px;">施設内の清掃等、日常的な維持管理について適切に行われている。</p> <p style="padding-left: 20px;">建物全体に係る法定点検等については、地域リハビリテーション推進センターが行い、必要に応じて所管部分の修繕等を行うこととなっているが、立ち合いへの協力など適切に行われている。</p> <p>(2) 施設利用者</p> <p style="padding-left: 20px;">延べ利用者数は5,015人で、目標数値である8,000人を下回った。主な要因は、就労支援事業所B型など社会資源につながったことによる好要因ではあるが、体験利用者が登録に結び付かないケースや、定期的な利用につながらないケースなどがあることから、こうしたケースの原因を検証し、新規利用者等の増加に努めていただきたい。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p style="padding-left: 20px;">概ね事業計画のとおり実施されている。</p> <p style="padding-left: 20px;">ア 相談支援事業</p> <p style="padding-left: 40px;">相談件数は2,383件で、目標数値である1,100件を大きく上回った。</p> <p style="padding-left: 20px;">イ 地域活動支援センター事業</p> <p style="padding-left: 40px;">概ね事業計画のとおり実施されており、利用者の希望を取り入れたプログラムを開催している。</p> <p style="padding-left: 20px;">ウ 退院支援事業</p> <p style="padding-left: 40px;">退院支援連絡会議の開催(年12回)、主な活動としては退院に向けた準備段階から対象者の相談に応じ、関係機関との連絡調整をしている。</p> <p style="padding-left: 20px;">エ 地域交流活動</p> <p style="padding-left: 40px;">当事者会、親の会、市民とともに趣味を楽しむ会、地域交流将棋大会等が毎月実施されている。</p>	
<p>2 市民(利用者)からの意見・要望の内容とその対応状況の評価(クレーム対応等)</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>利用者からの意見・要望については、意見箱を設置し、意見・苦情があった際は、組織的に対応する体制が整えられている。</p> <p>また、利用者とのミーティングを月に1回行っており、意見・要望を積極的に取り入れる体制が整えられている点についても評価できる。</p> <p>なお、苦情対応の第三者機関を招へいする案件については発生していない。</p>	

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

利用者満足度調査の結果、76.0%の利用者が「満足している」「とても満足している」と回答しており、利用者の満足度は良好と評価できる。

（調査期間：令和2年2月4日～同月29日、有効回答者数：54人）

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおりにより執行されており良好である。

5 総合的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

施設の維持管理や各種事業の実施状況については、概ね良好に実施されているものと評価できる。

一方で、地域活動支援センターの利用者が年々減少傾向にあることから、定期利用につながらなかった方の原因を検証したり、新たなプログラムを検討するなどして、新規利用者の増加に向けた取組を実施されたい。

また、利用者満足度調査において、困りごとが解決したと回答した方が28.6%と少ないことから、利用者一人一人に寄り添った丁寧な支援について、より一層努めていただきたい。

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。