

1. 施設の概要等

施設の概要	施設の名称	諏訪市障がい者自立支援センター			担当課	社会福祉課障がい福祉係			
	所在地	諏訪市小和田19番3号			開設年月日	平成15年10月			
	施設設置目的	相談を通じて、障害者等が障害福祉サービスその他のサービスを利用しつつ自立した日常生活を営むことができるように、関係市町村、県及び関係機関等と連携を図り、障害者の自己決定に基づく地域生活を効果的に支援することを目的とする。							
	施設内容	相談機関							
	指定管理者	一般社団法人諏訪圏障がい者総合支援センター			選定方法	公募（応募者数1）・非公募			
	指定期間	令和3年 4月 1日 ～ 令和 8年 3月31日（ 5年間 ）（ 5年目 ）							
	指定管理者の主な業務	障がい者等の相談支援事業及び社会参加事業 基幹相談支援センターに関する業務 自立支援協議会事務局業務 地域生活支援拠点等の整備事業 相談支援給付費等の請求、受領に関する業務							
	利用料金制の導入	有 ・ 無			指定管理料	有 ・ 無			
	施設の利用状況等	指 標（単位）	利用目標	利用実績	前年度実績	対目標比（％）	対前年比（％）	備考	
		相談件数	3,700	2,858	2,889	77.2%	98.9%		
社会参加事業		30	0	0	0.0%	#DIV/0!			
広汎性発達障害者デイケア		60	64	45	106.7%	142.2%			
計画相談（計画）		50	62	69	124.0%	89.9%			
〃（モニタリング）		150	133	147	88.7%	90.5%			
【特記事項】									
収支		指定管理者収支（令和7年度）				市の収支			
	計画額		収支実績額		令和7年度決算		令和6年度決算（前年度）		
	項 目	金 額（円）	項 目	金 額（円）	項 目	金 額（円）	項 目	金 額（円）	
	指定管理料	53,798,000	指定管理料	51,467,676					
	給付費	4,000,000	給付費	5,106,184					
	雑収入	200,000	雑収入	544,091					
	県委託料 （サボマネ事務費）	6,906,000	県委託料 （サボマネ事務費）	6,906,000					
	計	64,904,000	計	64,023,951	計	0	計	0	
	支出	人件費	44,011,000	人件費	44,941,604				
		事務費	11,134,000	事務費	9,366,437				
		事業費	9,759,000	事業費	9,715,910				
計		64,904,000	計	64,023,951	計	0	計	0	
損益	0		0		差引	0		0	

2. 指定管理者及び(市施設所管課)による評価・・・別紙

3. 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	令和7年4月～令和8年3月
	調査対象	オアシス相談室で初回面談を行った方
	調査方法	質問用紙による調査（相談室に設置の回答箱）
調査結果	・面談時にアンケートを依頼することになっていたが、回答は0件であった。 初めて障がいにかかわる相談を行う場合、利用される方はどの方も深刻な悩みがあり、精神的不安を抱えて来られる。一般市民が利用する施設とは異なり、その後の相談支援に支障がないように利用者との信頼関係をつくることが優先になる。 当事業所の特殊性に合う利用者アンケート収集の方法を検討する必要がある。 ・アンケートではないが、支援を継続している方から1件苦情を受けたので下記に記載する	
利用者からの意見 要望・苦情等	○苦情の内容 ・R7年7月 諏訪市在住の30歳代女性から電話による苦情。 ・理事長は常時オアシスにいないのか。オアシス全体に不満がある。相談業務の役割をどう考えているか。直接会って話をしたい。 ・現在担当の相談員の業務分担を変えることができないなら、きちんと支援してくれる人に変えてほしい。これはオアシス全体の問題。	

4. 指定管理者による自己評価

令和7年度の 自己評価	・次期指定管理業務の運営について、法人単独での運営は困難と判断し、複数法人による運営方法を模索してきた。行政との意見交換を重ねてご理解を得る中で、相談支援の複数事業所による協働運営体制を基盤として他の2法人へ指定管理業務の一部を委託する形を提案して指定管理者に指定いただくことになった。 ・8年度から3法人による協働運営へ移行するにつき、11月から法人（事業所）代表による打ち合わせ会議を9回行い、4月に新体制がスタートできるように準備を行ってきた。
今後の目標	・単に障がいに関因した相談だけではなく、8050問題、虐待、引きこもり、家族間の人間関係、犯罪に繋がる可能性の事例等の困難ケースが増加している。協働運営する2事業所と事例検討を行い相談のスキルを共有するとともに、他分野の専門家・支援者・関係機関との連携を進めたい。 ・法人の持続可能な経営安定化。メンタル面の負担感が大きい相談業務に見合う相談員の処遇改善。 ・指定管理業務の中心となる市町村共同事業のあり方について、6市町村との意見交換を継続していきたいのでよろしくお願いします。

5. 市(施設所管課)による総合評価

総合評価の基準

- A（1. 0） 36項目評価が72点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。
B（0. 8） 36項目評価が58点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。
C（0. 5） 36項目評価が45点以上で、アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容も評価できる。
D（0. 2） アンケート調査、セルフモニタリングの方法自体に改善を必要とするところがある。
E（0. 0） アンケート調査等が実施されていないなどの基本的な問題がある。

地域の中核的な相談支援機関としての責任を明確に認識し、公的役割を踏まえた業務運営が行われている。職員の専門性も着実に向上しているが、相談内容の多様化・複雑化に伴い、相談支援専門員の確保や業務の再整理が必要となっている。令和8年4月からは一体的な管理運営を行う為に複数事業所による共同体制を整え、支援困難ケースへの積極的な対応や専門性の高い人材の確保を行うことにより地域全体で質の高いマネジメントが提供できるよう取り組まれている。	配点	評価
	10	B
	点数	8

判断の基準	
80点以上	「優良」
65点以上80点未満	「良」
50点以上65点未満	「標準」
50点未満	「不可」※

※「不可」の場合は、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要があります。
また、「優良」の場合は、施設所管課と制度主幹課で再確認作業を行うこととします。

合計点数
76.2
判断結果
良

2. 指定管理者及び市(施設所管課)による評価

※施設の目的に沿って評価項目の追加・削除をすることができる。
※施設の目的に沿って評価項目の配点に重み付けを行うことができる。

評 価 項 目			評 価				評価に対する説明	
大項目	中項目	小項目	配点	指定管理者	市			
				評価区分	評価区分	乗率		点数
1 管 理 能 力	適切な管理運営	市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理運営はされているか。	3	B	B	0.8	2.4	公共の仕事を受けているという意味で、夜間対応もしっかりと対応している。
		公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	A	B	0.8	1.6	
	市民の平等利用	正当な理由なく、一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	1	B	B	0.8	0.8	
		事業内容に偏りがあり、利用者が限られていることはないか。	1	B	B	0.8	0.8	
	適切な組織・体制	職員体制や人員配置は適正であるか。	2	C	D	0.2	0.4	即戦力等の予定した人員を確保できなかったが、今秋には相談支援専門員の講座を2名が受講して資格を満たす予定である。
		現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか。	3	B	B	0.8	2.4	
		労働関係法令等を遵守した労務管理規定等を整備し、従事者の適正な労働条件を確保しているか。	3	B	B	0.8	2.4	
	職員研修・人材育成	職員研修や業務指導に関し、適切に実施されているか。	3	A	A	1.0	3.0	社会福祉士を1名取得。
	安全対策・緊急時対応	事故や災害等の緊急時のマニュアルが整備され、連絡体制が確立しているか。	3	B	B	0.8	2.4	
		利用者の安全確保に対する研修・訓練等を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	B	0.8	2.4	
		施錠・警備等の防犯体制は適切であるか。	2	A	A	1.0	2.0	
	個人情報及び秘密の保護	個人情報及び職員が業務上知り得た秘密について、職員への指導の徹底と対策が講じられているか。	4	B	B	0.8	3.2	
	情報公開	協定書等に従い、情報を適切に管理し、公表できる体制が整っているか	2	B	B	0.8	1.6	
経理及び事務処理等	専用の口座、経理帳簿や台帳を整備し、適切に経理事務が行われているか。	2	B	B	0.8	1.6		
	現金管理の方法は適切であるか。	2	B	B	0.8	1.6		
	業務日誌、各種報告書を適切に作成・整備し、遅延なく市に提出されているか。	3	B	B	0.8	2.4		
団体の経営状況	団体の経営状況は安定しているか。	2	B	B	0.8	1.6		
事業運営	事業計画書に基づき、適切に事業が実行されているか。	3	B	B	0.8	2.4		
	事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	2	B	B	0.8	1.6		
2 施 設 の 運 営	施設の維持管理	仕様書等に基づき、清掃、警備、衛生の点検・管理が適切に行われているか。	2	B	B	0.8	1.6	
		仕様書等に基づき、施設、設備の点検・管理が適切に行われているか。	2	B	B	0.8	1.6	
		利用に支障をきたすような状況を放置せず、適切に修繕が行われているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	再委託業務	再委託されている業務の範囲・理由等は適切であり、かつ委託先の業務を適切に管理しているか。	0	B	B			
	備品の維持管理	備品台帳に基づき備品を適切に管理され、その機能が失われていないか。	2	B	B	0.8	1.6	目標を大きく下回っている。新規相談のみならず、アフターフォローをより一層強化することを期待する。
	利用状況	利用者数、稼働率が設定した目標に対して適正な水準であるか。	3	B	D	0.2	0.6	
	利用の促進	施設の利用促進に努めているか。	3	B	B	0.8	2.4	研修会への参加や県の研修会の講師を務め、自身のスキルアップを通じて、利用者に還元している。
	利用者へのサービス	利用者へのサービス向上に努めているか。	4	A	B	0.8	3.2	
	障がい者等への配慮	障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか。	5	B	B	0.8	4.0	現在は、意見箱を置いているが、当該年度の当初は0通。相談員が聞き取りして感想等を書きとる等、様式及び方法を検討予定。
	要望・苦情等への対応	利用者アンケートが適切に実施されており、要望・苦情等に適切に対応しているか。	3	D	D	0.2	0.6	
	セルフモニタリング	セルフモニタリングが適切に行われ、改善に結びつける方策がとられているか。	3	B	B	0.8	2.4	個別支援等、業務上、多くの関係団体と密に連絡を取り合っている。
	環境への配慮	省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	B	0.8	1.6	
	地域連携・地域貢献	地域の住民や関係団体等との連携に積極的に取り組んでいるか。	3	A	B	0.8	2.4	
	市内事業者の活用、市内の雇用など地域への貢献への配慮がされているか。	2	B	B	0.8	1.6		
自主事業	施設の設置目的に沿って自主事業を実施し、サービス水準の向上に寄与しているか。	3	B	B	0.8	2.4		
経費節減・業務効率化	事業計画書に基づき、経費節減や業務効率化が実行されているか。	2	B	B	0.8	1.6		
収支・決算	予算に従い適切に執行されており、収支予算書と比較して収支状況が適切であるか。	3	B	B	0.8	2.4		
計			90				68.2	

評価の基準

- | | | |
|---|--------|--|
| A | (1. 0) | 高いレベルで実施されており、高く評価できる |
| B | (0. 8) | 協定書、仕様書、事業計画書等に基づき適切に実施されており、問題は見られない |
| C | (0. 5) | 協定書、仕様書、事業計画書等に基づき概ね適切に実施されていた。一部に不適切な部分が確認されたが、既に改善済みである。 |
| D | (0. 2) | 協定書、仕様書、事業計画書等に基づき概ね適切に実施されていた。一部に不適切な部分が確認されたが、現在改善に向け対応中で、近日中に改善される見込みである。 |
| E | (0. 0) | 不適切な部分が確認されたので改善を指示したが、未対応又は改善の見込みがなく、指定管理者の取消の処分を検討する必要がある。 |

合計
68.2