

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	福祉保健部障害福祉課
評価対象期間	平成25年4月1日～平成26年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名称	大分県身体障害者福祉センター	施設種別	社会福祉
	所在地	大分市大津町2丁目1番41号		
	設置目的	身体障がい者の社会参加の支援を行い、福祉の増進を図る。		
指定管理者	名称	社会福祉法人 大分県社会福祉協議会		
	代表者名	会長 高橋 勉		
	所在地	大分市大津町2丁目1番41号		
指定管理業務の内容	①身体障がい者に対し、生活相談に応じるとともに、機能回復訓練、スポーツの指導、教養の向上その他身体障がい者の福祉の増進に関する業務 ②施設の建物及び設備等の維持管理及び修繕に関する業務 ③施設の利用の受付及び案内に関する業務 ④施設の利用の許可に関する業務 ⑤その他、知事が特に必要と認める業務			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日(5年間)			

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	
1	施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み
(1)	施設の設置目的の達成
①	計画に則って施設の管理運営(指定管理業務)が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか(目標を達成できたか)。
②	施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。
③	複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。
④	施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。
【所見】	<p>○ 利用者数は76,727人であり、目標指数76,500人を達成できている。そのうち、障がい者の利用者は50,010人であり、前年度に比べ2,239人増加しており、施設の設置目的に沿った成果を上げていると評価できる。</p> <p>○ 利用者ニーズを踏まえ、試行期間(平成25年11月から翌年3月まで)を設けて、休業日を現行の水曜日から月曜日に変更し運営した。その結果、前年同期間に比べ利用者数が2,090人増加し、利用者数の増加につながっている。</p> <p>○ 体育室に係る障がい者団体の専用使用時間(18時から21時)の運用を緩和し、障がい者団体の利用に支障のない範囲で一般の団体でも利用出来るようにしたことで、利用者の増加を図っていることは評価できる。</p> <p>○ 各市町村へ利用案内を送付するとともに、体育室やプールの利用者を中心に声かけを行い、ニーズの把握に努めている。また、各種教室の受講者に対し、他のセンター内の施設(機能回復訓練室等)の紹介や案内を行うなど、施設の広報活動を継続して実施している。</p> <p>○ センターの認知度を高めることにより、利用者の増大を目的としたサービス改善提案事業「ふれあいフェスタ」では、延べ2,379人の来場者があり、前回に比べ1,082人の増加となった。これは、開催時期をこれまでの2月から行楽シーズンである11月に変更したことや、廊下の空きスペースで行っていたバザーを多くの団体や来場者の参加が可能な体育室で実施したことなどの工夫によるものであり、施設のPRにつながっていると評価できる。</p>

## (2) 利用者の満足度

- ①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。
- ②利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- ③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

## 【所見】

- 平成25年度利用者アンケートでは、「施設の使い勝手」が73%、「備品・設備」が71%、「職員の対応」が90%の方が「満足」又は「まあまあ満足」と回答しており、前年度と比べ概ね同じ結果となっているが、「職員の対応」は8%増加しており、利用者の満足度が向上していることは評価できる。
- 「施設の使い勝手」及び「職員の対応」について、「やや不満」、「不満」との回答が2%で前年度と比べ概ね同じ結果となっているが、「備品・設備」については、前年度に比べ7%増加している。
- 休業日の変更に係る利用者アンケート結果を踏まえ、休業日を現行の水曜日から月曜日に変更することで利用者の利便性の向上及び利用者数の増加につながったことは評価できる。
- 前回のアンケート結果を踏まえ、ニーズの高い各種教室の開催回数を増やしたことで、利用者の満足度が向上したことは評価できる。
- 利用者意見に対しては、概ね適切な対応が取られているが、経費面等で対応ができない部分がある。特に設備の修繕や備品の購入は計画的に順次、整備していく必要がある。なお、対応結果は受付窓口横に掲示し、利用者に対し情報提供できている。

## 2 効率性の向上等に関する取組み

## (1) 経費の低減等

- ①施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。
- ②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

## 【所見】

- 光熱水費は前年度に比べ923,029円の増加となったが、これは電気料金が値上げされたことが要因の一つと考えられる。しかしながら、光熱水費は総合社会福祉会館全体に対して、センターの応分を負担するものであり、経費低減のため、引き続き全館冷房の温度を28℃に設定することや廊下の消灯及び職員のクールビズなど会館全体で取り組んでいく必要がある。
- 普段から両面コピーをするなど節約に努めている。
- 複写式の利用申請書を使用しているが、メールでの申請も可能であり、ペーパーレス化につながっている。
- 大分県社会福祉協議会が総合社会福祉会館の建物全体で清掃等の業務を委託しており、一括契約することで経費の削減を図っている。

## (2) 収入の増加

- ①収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

## 【所見】

- 平成25年度の使用料収入は2,257,845円で、前年度に比べ8,255円減少した。要因の一つとして、3月14日に発生した伊予灘地震により破損した体育室の補修のため、約2週間、使用ができなかったことが影響している。
- 大分県身体障害者社会参加支援施設の設置及び管理に関する条例第4条に基づき、障がい者からは使用料を徴収しないため、収入を増加させるためには一般利用者を増やす必要がある。しかし、施設の設置目的が障がい者の社会参加支援であり、障がい者の優先利用を確保した上で運営していることから、収入増加の取組みは難しい面もある。  
そうした中、体育室に係る障がい者団体の専用使用時間を緩和し、一般団体の使用を可能として利用者の増加に取り組んでいることは評価できる。また、引き続き、サービス改善提案事業「ふれあいフェスタ」を通じて、地域住民をはじめ多くの方にPRを行い、一般利用者の増加につなげる必要がある。

## 3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み

## (1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況

- ①施設の管理運営(指定管理業務)にあたる人員の配置が合理的であったか。
- ②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。
- ③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

## 【所見】

- 日赤救急法救急員養成講習会をはじめとした講習・研修に出席し、職員の資質向上に努めている。
- 地域の小学校から社会見学の受け入れを行っていることやサービス改善提案事業「ふれあいフェスタ」の実施により、障がい者と住民とのふれあい・交流の場として回を重ねるごとに来場者が増加しており、本イベントが地域に根付いてきている。
- NPO法人や障がい者関係団体と連携し、各教室・大会が実施されている。

## (2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されているか。
- ②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。
- ③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- ⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ⑥防犯、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。
- ⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

## 【所見】

- 関係法令の遵守、個人情報保護の対策は適切であり、運営に問題はなかった。
- 障がい者(団体)は、利用日の3ヶ月前から、一般利用者は1ヶ月から施設の予約ができるようになっており、障がい者が優先的に利用できる仕組みとなっている。また、障がい者団体の代表者による利用調整会議を年1回開催し、利用日の調整を図ることで公平性を保っている。
- 日常巡回点検を実施し、不備のあった箇所は安全管理上の必要な修繕・事故防止の対策を講じており、迅速な対応ができています。
- 総合社会福祉会館全体で津波を想定した避難訓練を年1回、実施している。また、利用者向け避難誘導のマップを掲示するなど適切な対応を講じている。

## 【総合評価】

## 〔所見〕

- 休業日の変更、障がい者団体の専用使用時間緩和による体育室の有効活用及び各種教室の開催回数の増加など、利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、目標指数である76,500人を達成できたことは評価できる。また、ふれあいフェスタでは、回を重ねるごとに来場者が増加しており、今後も施設のPRにつながることを期待したい。
- 利用者アンケートでは、「備品・設備」に対し「やや不満」、「不満」と答えた方の割合が増加している。要望の高い備品を優先的に購入したり、必要な修繕を順次行っているが、経費の面からすべてのニーズに対応できない状況にある。

## 〔今後の対応〕

- 老朽化している設備の修繕や備品の購入については、引き続き、計画的に順次整備していく必要がある。
- 空き室の稼働率を上げるため、利用者ニーズに沿った新たな大会の企画・検討や、積極的に施設のPRを行い、利用者の増加を図る。

## 【指定管理者評価部会の意見】

- 利用者ニーズを踏まえ、身体障害者福祉センターの休業日を水曜日から月曜日に変更するなど、利用者の利便性を高めることで、目標指標である利用者数76,500人を達成しており評価できる。
- 障がい者利用に支障のない範囲で、一般利用者の増加に向けて、身体障害者福祉センターのPRを行ってほしい。
- 利用者アンケート結果への対応は、県と連携して具体的な改善計画を検討して改善を進めてほしい。特に、「廊下が暗い」という意見については、危険のないよう安全に配慮した対応を行う必要がある。
- 障がい者団体の代表者による利用調整会議を、年1回開催して利用日の調整を図っているが、障がい者団体の利用計画の変更などに柔軟に対応するため、年複数回の開催に変更してはどうか。