

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 障害者社会参加推進室
評価対象期間	平成29年4月1日～平成30年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	大分県聴覚障害者センター	施設種別	社会福祉
	所在地	大分市大津町1-9-5		
	設置目的	聴覚障がい者のコミュニケーションを推進し、その社会参加を促進するため、聴覚障がい者に対する情報提供及びコミュニケーション支援を行う。		
指定管理者	名称	社会福祉法人 大分県聴覚障害者協会		
	代表者名	理事長 西村 務		
	所在地	大分市大津町1-9-5		
指定管理業務の内容	①センターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ②センターの利用の受付及び案内に関する業務 ③聴覚障がい者用字幕入りビデオカセット等の製作及び貸出しその他聴覚障害者の福祉の増進に関する業務 ④①～③に掲げるもののほか、県が特に必要と認める業務 (聴覚障がい者関連事業(委託事業)の実施に関する業務) ア. 手話通訳者等養成事業 イ. 要約筆記者等養成事業 ウ. 字幕入りビデオライブラリー事業 エ. 聴覚障がい者生活訓練事業 オ. 聴覚障がい者相談事業 カ. サービス改善提案事業			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成28年4月1日～平成33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】
	○ 平成29年度の利用者数は26,203人となり、昨年度比で1,228人増加し、現指定管理期間において、初めて年間目標の25,000人を超えるに至った(平成28年度利用者数:24,975人)。ここ数年、利用者数は一貫して増加し、同センター利用へのニーズが高まっているとともに、平成30年度についても、年間目標人数を超えるものと見込まれる。また、利用者の内訳についても、約40%(10,437人)が障がい者(児)であり、障がい者への情報提供拠点としての役割も担保されているものと評価できる。
	○ センターで実施される聴覚障がい者向けの字幕ビデオテープ貸出事業について、平成29年度の実利用者数が79名となっており、昨年度の57名と比較して22名増加し、利用者の幅が広がったと評価できる。また、平成30年度のサービス改善提案事業として、現行は紙による申請である貸出システムを電子化する予定であり、貸出手続きの簡便化が図られるとともに、今後より一層の利用者の拡大が期待できる。
	○ 広報活動についても、ブログ(毎日更新)・ホームページ・メール配信を通じて精力的に実施されている。ブログについては、年間で440件の記事を投稿しており、高い即時性を有しているとともに、ブログ読者の講演参加記録等も掲載しており、利用者の立場に立った運営が実施されている。ホームページについても年間アクセス数は56,561件に上り、メール配信登録者数も332名(昨年度比:9名増)であり、効果的な情報発信に取り組んでいると評価できる。
	○ 昨年度に引き続き学生等の施設見学も積極的に受け入れており、交流や体験事業も取り入れながら、センターの周知・広報に努めている。平成29年度については、15団体(302名)を受け入れている。
	○ 広報誌を月1回発行し、行政機関等をはじめ各種の関係機関約1,300箇所に発送している。また、聴覚障がい者団体以外の各種団体とも積極的に情報交換や提携を進めており、障がい者の社会参加に係る広域的な広報活動等を実施していると評価できる。

<p>(2)利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>④利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者アンケートは、センターの講座受講者を対象に年4回実施し、平成29年度は193名が回答した。センター全体に係る評価については、目標である平均の4には若干届かなかった(3.83)ものの、「満足」「まあまあ満足」「ふつう」が全体の約92%を占めており、利用者の満足度は高い水準にあるといえる。個別の事項については、職員の対応への評価が高く、センターの各職員が利用者に適切な対応を行っていると同評価できる。 ○ アンケートの回答者数は、昨年より増加しているもの(H28:180名)、利用者比で約1割弱に留まっており(利用者数:26,203名)、この点については、講座等に参加する利用者のみではなく、展示物の見学やサークル活動等でのロビー利用者などにも積極的にアンケートを行っていく必要があると考えられる。 ○ 利用者からの意見・苦情については、駐車スペースの狭さ、備品・消耗品(机・椅子・ホワイトボード用マーカー)の劣化が見られる。駐車場については、利用者から頻繁に寄せられる意見であり、混雑時にはインフォメーションシステム(画像モニター)を通じて利用者へ通知を行い、車両移動を促している。平成28年度に引き続き、あらかじめ多くの来訪がある際には、近隣施設の駐車場を借りるなど、利用者の負担にならないように努めている。備品・消耗品については、故障等により使用に適さないものは表示を行うとともに、随時センターの職員が不備がないか等の確認を行っている。また、夜間のセンター利用について、駐車場に外灯がないため暗く危険であるとの配慮から、平成30年度中に外灯を設置する予定となっている。 ○ 利用者への情報発信は、ホームページやブログ、Twitterを通して、聴覚障がい者に関するトピックや各種の文化活動参加への案内等が行われている。
<p>2 効率性の向上等に関する取組み</p>
<p>(1)経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ エアコンの改修、節電タイプの冷蔵庫の使用、電球のLED化の推進など節電対策に取り組んでおり、平成28年度と比較して年間の電気使用量が▲6,432kWhとなり(H28:66,894kWh、H29:60,462kWh)、効率的な節電対策が行われているとの評価できる。 ○ 専門的な設備の管理等については、再委託をしているが、業者選定にあたり複数業者から見積もりを徴するなど経費削減に繋がる取組を実施するとともに、機械警備等の導入コストが大きな再委託業務以外の業務については、単年度契約として、年度ごとの契約金額の精査に勤めている。 ○ 平成29年度については、ミニシアターの時計修繕や、センター内の空調清掃等、利用者にとって必要な修繕等を計画的に実施しており、経費等の効率的な執行を行っていることが伺える。
<p>(2)収入の増加</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 使用料の徴収を実施していないため、該当しない。
<p>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</p>
<p>(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</p> <p>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。</p> <p>②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。</p> <p>③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ センターの利用が多い日には対応する職員を増加させるとともに、利用者のニーズを反映し木曜日は21時まで開館を実施しており、また、国民の祝日等であっても必要に応じて開館する等、利用者目線に沿った柔軟な運営状況・職員配置を実施していると言える。また、施設の設置目的達成のために、当事者(聴覚障がい者)を職員として採用する一方で、聴覚に障がいのある職員のみへの対応とならないよう、職員の勤務ローテーションにも配慮がなされている。

- 全国ろうあ者大会や全国聴覚障害者情報提供施設大会などの全国大会に出席を行い、積極的な情報収集に努めている。また、各職員の専門分野に応じて、コミュニケーション支援担当者研修会や聴覚障害者向けソフト制作担当研修会等に、1月あたり1名程度参加を行い、職員の職務能力の向上を図っている。
- 関係団体との協働については、県からの委託事業を中心に、手話サークル連絡協議会等の関係団体と、それぞれの専門的な知識を生かし、協働して事業が行われている。県内の18市町村から手話通訳者派遣事業などの委託事業を受けており、広域的な事業を展開している。また委託事業のみならず、独自に「高齢ろう者のつどい」などの地域生活支援事業を行っている。地域や関係団体等との連携や協働が十分図られていると評価できる。

(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を保護する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 防犯や事故等の危機管理体制、防災士の配置など、防災に係る体制が適切であったか。
- ⑦ 防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。
- ⑧ 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】

- 施設の運営や利用の受付については、設置条例や管理規則に準じて、適切に運営されている。また、施設利用者の個人情報の保護についても、個人情報保護規程に基づき、漏えいや滅失及び毀損の防止徹底がなされており、不適切な事例も認められない。
- 会議室等の利用に関しては、ホームページ上でも空室状況の確認や予約等が行えるようになっており、利用申請手続きに係る公平性・透明性が担保されているものと評価できる。
- 利用者からの要望等により、施設内の要修繕箇所を随時把握するとともに、応急処置が必要な箇所等については、職員が随時応急作業を実施している。築年数に比して、緊急を要するような要修繕箇所は見受けられず、職員による対応等が適切に行われてきたものであると考えられる。
- 平成28年度の緊急地震速報表示端末に続き、平成29年度には年2回実施している消防訓練の結果を踏まえて階段避難器具の導入を行っており、防災への意識の高さが伺える。

【総合評価】

【所見】

- 年間利用者数については、目標である25,000人を超えるに至り、講座・イベント等の集客や施設利用者への情報発信が奏功したものであると評価できる。利用者満足度では、目標である「4」に0.17ポイント届かなかったものの、90%を超える利用者が5～3の評価をしており、アンケート回答者に対しては良好な満足度が担保されているといえる。また、字幕入りビデオライブラリー事業等の各種の事業についても、堅調な利用が継続しており、大分県内の聴覚障がい者にとっての重要な情報提供施設となっている。
- センターの運営についても、経費の削減や有効利用がなされており、各種の規程等を遵守しつつも、利用者の立場に立った柔軟な運営方針が採られていると評価できる。

【今後の対応】

- 引き継ぎ手話通訳者・要約筆記養成事業や、字幕ライブラリー・聴覚障がい者相談事業を通して、聴覚障がい者の情報拠点として機能し社会参加を促すとともに、障がい福祉の向上に寄与していくものである。また、当事者ニーズの一層の反映を目指して、利用者満足度目標達成への取組みと、アンケート対象者の拡大に注力することを期待したい。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 施設の利用者がイベントを楽しんでいる様子を見ると、施設の運営がうまくいっていると言える。
- 2 障害者が参加した津波発生時の避難訓練の実施やそれに伴う避難誘導経路の防災マニュアル見直し行う等利用者の安全対策に取り組んだことは評価できる。

【意見】

- 1 高齢者等の避難をスムーズに実施するため、近隣住民との連携等も検討してみてもどうか。
- 2 要約筆記・手話通訳の受講者を増やしていくため、出前講座の実施や金融機関への働きかけを検討してはどうか。
- 3 アンケートについては、同一人物の重複回答を避けるとともに、参加者の属性や事業満足度を詳細に分析できるように、質問項目や収集方法を改善する必要がある。