

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27年4月1日～平成28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】	<p>○総利用者数は78,859人であり、目標指数76,500人を達成できている。そのうち、障がい関係の利用者は49,745人で、前年度に比べ622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、平成25年度から休業日を現行の水曜日から月曜日に変更し運営しており、前年度に引き続き利用者数の増加につなげている。</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。窓口では丁寧な対応を心がけ、内部研修を通してサービスの向上を図った結果、今年度の苦情は0件となっている。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>

(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27年度利用者アンケートでは、「満足」又は「まあまあ満足」の回答が、「施設の使い勝手」で約6割、「備品・設備」が約6割、「職員の対応」が約8割で前年度と概ね同様の結果となっている。
- 「やや不満」、「不満」の回答は、「施設の使い勝手」及び「職員の対応」で0%と前年度より低下しており、「備品・設備」は、前年度に比べ6ポイント増加している。
- 窓口での丁寧な応対などサービスの向上により苦情0件が達成されており評価できる。
- 受付の行事板を明るく見やすい大型テレビモニター表示に変更したほか、ホームページのトップ画面をリニューアルしフェイスブックと連動させたり、スマートフォンから情報が見やすいフレームレイアウトに変更するなど、情報提供の充実に向けた取組を活発に行っていることは評価できる。
- 前回のアンケート結果での冬期のプール利用日を増やしてほしいという要望に対して「リフレッシュ教室10回」を開講し、利用者の満足度が向上したことは評価できる。

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】

- 利用者の安全に配慮した上で、プール加温ボイラーのタイマーセットによる省力化運転、小便トイレへの節水器具取付、更衣室シャワーの省エネ節水ヘッド交換、冷温水機インバーター設置により、電気料金14.0%減、ガス料金25.0%減、水道料金14%減の節減が達成されている。
- 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27年度の使用料収入は2,388,860円で、前年度に比べ4.1%減少した。要因の一つとして、温水プールの12～1月の工事による閉鎖が影響している。
- 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】

- 大分市消防局上級救命救急講習、赤十字水上救助法救助員Ⅰ種養成講習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」により、障がい者と地域住民が広くふれあい交流する場として定着している。
- ONPO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、各種教室のスクラップ&ビルトなどを通して、利用者の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、バザーや豚汁の配布、障がい者の体験講座が行われ、利用者や地域住民、より多くの一般県民との交流を通して、今後も施設のPRにつながることを期待したい。
- ホームページをフェイスブックと連動させたほか、スマートフォン対応へ変更するなど、情報提供の充実に向けた取組を活発に行っていることは評価できる。

【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、引き続き計画的に実施していく必要がある。
- 利用者ニーズに沿った新たな大会の企画により空き室の稼働率向上を図るほか、ホームページ等の活用を通して積極的な広報活動を行い利用者の増加を図る。

【指定管理者評価部会の意見】

- 光熱水費の節減に積極的に取り組み、効果が現れていることは評価できる。
- 所管課評価では、情報提供の充実に向けた取組を活発に行っていることを評価しているが、ホームページでの情報の整理、掲載の仕方が悪いなど使い勝手が良くない。
- ホームページは、過去の情報が上部にあるため最新情報を探しにくく、また、横書きのチラシが90度回転されて掲載されているなど、利用者の目線に立って運用されているとは感じられない。
- Facebookを活用して、リニューアル後のホームページが見やすくなったか、利用者の意見を聴取するなど、双方向の活用を期待したい。
- 津波が発生した際には、4階への避難を基本として訓練を行っているということであるが、1階部分に多数の利用者を抱える施設を持つ指定管理者として、館全体を管理している大分県社会福祉協議会とともに有効な方策を検討されたい。