

## 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23年4月1日～平成24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 小倉 義人		
	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身体障害者に対し、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害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	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	50		25
(1)施設の設置目的の達成	25	3	15
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。			
【評価の理由】	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者数は74, 233人で前年度に比べ107人増加した。</li> <li>○ 目標指標76, 500人は概ね達成しており(達成率は、97.0%)、また、障がい者(関係者含む)の利用者は47, 601人で、前年度に比べ978人増加しており、施設の設置目的に沿った成果を得ていると評価できる。</li> <li>○ 23年度から各市町村へ利用案内を配布をする等、広報活動を広げており、利用者増の一因になったと考えられる。</li> <li>○ 23年度から、メールで利用申請ができるようになったことや、利用者からの要望に応え、体育室の予約を簡素化したことは、利用者の利便性を高める取り組みとして評価できる。</li> <li>○ 23年度に初めて開催したサービス改善提案事業である「ふれあいフェスタ」には、延べ1, 194人の来場者があり、障がい者と一般住民との交流や施設のPRにつながったと評価できる。</li> <li>○ 教室・大会については、予算の制限もあるが、利用者のニーズを反映した効率的な運営が求められる。</li> </ul>		
(2)利用者の満足度	25	2	10
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。			

【評価の理由】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 23年度の利用者アンケートの結果では、「施設の使い勝手」及び「職員の対応」について「満足」「まあまあ満足」との回答が75%以上であり、前年度に比べ10%以上高い結果となったことは評価できる。</li> <li>○ 一方で「施設の使い勝手」、「設備・備品」、「職員の対応」の全項目で、「やや不満」「不満」との回答があわせて3~10%あり、前年度に比べ2~8%高くなっている。施設・設備面では、経費等必要に応じ所管課と協議し、環境整備に向け取組む必要がある。また、施設は昭和61年に設置され老朽化が著しいため、修繕等長期的な計画を立て、管理する必要がある。</li> <li>○ 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、経費面等で対応できない部分もある。また、対応結果を掲示し、利用者へ経過の説明ができていない。</li> <li>○ アンケートの実施方法については、回答者が障がい者か一般利用者かわかるよう改善されている。</li> </ul>				
2	効率性の向上等に関する取組み	20	11	
(1) 経費の低減等		15	3	9
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。				
【評価の理由】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 光熱水費は前年度に比べ286,000円増となったが、事務室や廊下の電球をLEDに替える等節電対策を講じている。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、経費を低減するためには、センターのみならず、会館全体での取組みが必要である。</li> <li>○ 普段から両面コピーをする等、節約に努めている。</li> <li>○ 複写式の利用申請書を使用しているが、メールで申請ができるようになり、ペーパーレス化につながった。</li> <li>○ 県社協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。</li> </ul>				
(2) 収入の増加		5	2	2
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。				
【評価の理由】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 23年度の使用料収入は2,205,285円で、前年度に比べ415,915円減少した。原因は、一般利用者が減少したこと(871人減)が挙げられる。</li> <li>○ 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が、施設の設置目的が障がい者の社会参加支援であり、施設の利用は障がい者を優先することから、収入増加の取組みは難しい面がある。そうした状況のなか、療育訓練室等で予約が入っていない部屋がある場合は、臨時に卓球台を設置し、卓球の利用を増やす工夫をしており、部屋の有効活用及び使用料収入につながる取組みを実施している点は評価できる。</li> </ul>				
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	30	24	
(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況		15	4	12
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。				
【評価の理由】				
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ プールの安全管理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。</li> <li>○ 地域の小学校から社会見学の受入れをすることや、サービス改善提案事業「ふれあいフェスタ」の実施により、地域住民に施設のPRをしており、障がい者と住民との交流の場として地域に根付いている。</li> <li>○ NPO法人や障がい者関係団体等と連携し、各教室・大会が実施されている。</li> </ul>				

(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。	15	4	12
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。			
【評価の理由】			
○ 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ヶ月前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になっている。また、障がい者団体の代表者による利用調整会議を開催し、利用日の調整を図ることで、公平性を保っている。			
○ 必要な修繕、事故防止については、迅速に対応し、安全対策を講じている。			
○ 年1回避難訓練を実施しており、今後、津波を想定した防災体制の見直しを検討している。			

## 【選定委員の意見】

--

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	60	評価ランク(A~E)	C
【評価の理由】			
○ 障がい者の利用者が増加しており、施設の設置目的に沿った運営ができている点、また、「ふれあいフェスタ」の実施で施設のPRができ、障がい者と地域住民との交流が図られたことは高く評価できる。			
○ 利用者アンケートの「不満・やや不満」の声を重要視し、改善に向けた取組みを行う必要がある。			
【今後の対応】			
○ 教室、大会の運営については、利用者からの意見を反映させ、限られた予算のなかで効率的に行う必要がある。			
○ 「ふれあいフェスタ」の内容を充実させ、施設の認知度を高め、新規の利用者が増加することを期待したい。			

## 【指定管理者評価部会の意見】

○ 目標指標である利用者数をほぼ達成していること、また、利用者からの要望等に速やかに対応し、対応結果を施設内に掲示し、お知らせしていることは評価できる。			
○ 利用者アンケートでは概ね高い評価がされているが、職員の対応について、「やや不満」16%、「不満」3%という結果が出ているので、結果の分析を行い、改善するよう努力してもらいたい。			
○ ふれあいフェスタを実施し延べ1,194人の来場客があり、住民との交流や施設のPRにつながったと高い評価をしているが、個別のイベントを評価する場合、あらかじめ目標数値を定め、それと比較検証するなどしないと判断がつかない。			