

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24年4月1日～平成25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】
	○ 利用者数は74,484人で前年度に比べ251人増加した。目標指数76,500人に対し、達成率は97.4%となっているが、障がい者(関係者含む)の利用者は47,772人で、前年度に比べ171人増加しており、施設の設置目的にそった成果を得ていると評価できる。
	○ インフルエンザの流行等により冬期(12月)の体育館及びプールの利用者数が前年同月と比べ587人減少している。そのような中、あらゆる機会を捉えて施設のPRを行うとともに、サービス改善提案事業「ふれあいフェスタ」では、将棋大会等メニューを追加するなど、来場者の増加に努め、年間利用者数が増加していることは評価できる。
	○ 平成23年度から引き続き、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、一部、ニーズへの対応改善を図ったことが利用者増の一因になったと考えられる。また、教室の参加者に対し、他の施設の紹介、案内を行うなど施設の広報活動を積極的に行っていることも評価できる。
	○ 2回目となる「ふれあいフェスタ」では、目標数900人に対し、延べ1,297人の来場者があり、前回と比べ103人の増加となった。これは新規大会や教室を開催したり、音楽会や講演会の行事を充実させる等の工夫によるものであり、障がい者と一般住民とのふれあいや交流、施設のPRにつながったものと評価できる。

(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24年度の利用者アンケート結果では、「施設の使い勝手」が77%、「備品・設備」が70%、「職員の対応」が82%の方が「満足」、「まあまあ満足」と回答しており、前年度に比べ、2～4%以上高い結果となっている。特に「施設の使い勝手」及び「職員の対応」については、「満足」の割合が11%以上増加しており、評価できる。
- 「施設の使い勝手」、「備品・設備」及び「職員の対応」について、「やや不満」、「不満」との回答が0～3%となっており、前年度に比べ3～7%減少していることは評価できる。これは利用者のニーズをきちんと把握し、必要な備品を購入するなど要望の実現に努めるとともに、利用者に対し、きめ細かな対応や気配りを行ったことが要因としてあげられる。
- 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、経費面等で対応できない部分もある。備品の整備や修繕は長期的な計画をたて、順次、整備していく必要がある。なお、対応結果は適切に掲示し、利用者へ経過の説明ができています。
- 利用者の参加率が高いパソコン教室について、アンケートでの要望も踏まえ、平成25年度から開催回数を7回から10回に増やすなどの対応ができていますことは評価できる。

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】

- 光熱水費は前年度に比べ384,121円の増加となったが、電気料金が値上げされたことも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24年度の使用料収入は2,266,100円で、前年度に比べ60,815円増加した。要因として、一般利用者が増加した(81人)ためである。
- 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、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もある。そうした中、多くの方に利用してもらえるよう、あらゆる機会を捉えて施設のPRを行っており、特に好評を得ている「ふれあいフェスタ」を通じて、地域住民はじめ多くの方にPRができていますことは、一般利用者の増加につながるものと期待できる。

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】

- 日赤救急法基礎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、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地域に根付いており、障がい者への理解を深める機会となっている。また、イベントを通して施設のPRを積極的に行っていることも評価できる。
- 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。
- 今年度から津波を想定した防災体制の見直しを行い、総合福祉会館全体で実施される年1回の避難訓練も津波を想定し、実施している。

【総合評価】

【所見】

- 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ます。特に「ふれあいフェスタ」では、講演会等内容を充実させるなどの工夫を行ったことで、来場者が前年度より増加しており、施設のPR及び障がい者と地域住民とのふれあい、交流が図られ、盛況であったことは評価できる。
- 利用のニーズをきちんと把握し、要望の高い備品を優先的に購入したり、教室の運営では平成25年度から回数を増やすなど、限られた予算の中で、利用者の満足度の向上に努めていることは評価できる。また、利用者アンケートでは、特に「職員の対応」について、「不満」「やや不満」の声を真摯に受け止め、改善に向けた取組みができています。

【今後の対応】

- 今後も利用者のニーズを踏まえ、備品及び修繕については、平成27年度までの指定管理期間の中で、長期的計画をたて、順次整備していく必要がある。
- 利用者アンケートへの対応や新規の教室、大会を企画し、利用者の要望実現に努め、利用者の増加を図る。

【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は、評価できる。
- 利用者意見への対応状況を事業報告書にきちんと記載して具体的な成果が分かるように示すとともに、意見及び対応状況を掲示等で利用者に公表することにより、利用者の目を意識してさらなるサービス向上につなげてもらいたい。
- 実質、赤字が続いているため、人件費削減に取り組むのはよいが、それによる職員のモチベーション低下や、サービス水準の低下、事故等が生じないよう留意してもらいたい。