

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30年4月1日～平成31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 草野 俊介		
	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～令和3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】 ○年間を通して、種々のスポーツ・レクリエーション教室や文化教室、各種大会等を400回以上にわたり開催し、延べ5,000人近くの障がい者やその家族が参加をすることで、障がい者等に対して、社会との交流や社会教育の機会を提供し、障がい者の社会参加の促進および福祉の増進に寄与したと評価できる。 ○平成30年度の総利用者数は75,691人であり、うち障がい者利用者数は25,747人となっている。平成29年度と比較すると、総利用者数が2,815人の減少、障がい者利用者数は2,713人の減少となっており、目標指標である障がい者利用者数27,000人をわずかに下回った。原因としては、体育室の換気扇工事やプールのろ過器工事等により、施設が一時的に使用できない状況が生じたためと思料される。 ○利用者アンケート等を通して利用者の意見やニーズの把握に努めるとともに、体育室やプール利用者を中心に声かけを行い、利用者に寄り添った運営を実施しているといえる。また、施設の利用受付に際しては、障がい者が優先して利用できるように配慮したり、利用者の状況に応じて筆談や管内のガイドも行っており、障がい者に対する利便性の向上ときめ細かな対応を実施しているといえる。 ○ホームページやfacebookを活用して施設の紹介を行うとともに、行事やお知らせ等についても情報発信を行っている(H30ホームページアクセス件数: 36,611)。また、センターが主催する障がい者と地域住民等のふれあい等を目的としたあすびあフェスタについては、広報に努め、1,898名の参加があった。

(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。
<p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ アンケートでは、「満足」「まあまあ満足」の回答が、おおむね70～90%となっており、平均して利用者の満足度は高いといえる。特に職員対応への利用者満足度は高く、各利用者に丁寧な対応を心がけているものと評価できる。また、利用者満足度の平均値は約4.41であり、目標値である4を超えるとともに、昨年度の4.36と比較しても利用者満足度は向上している。 ○ 利用者意見の収集において、アンケートのみではなく、ホームページへの「お問い合わせ」フォームの開設や、facebookを通じた意見募集、施設内への意見箱の設置等を行っており、アンケートを補完する形で利用者意見を取り入れようとしている点は、高く評価できる。 ○ 利用者アンケートの結果を利用者にも確認可能な形で提示するとともに、利用者からの意見・苦情等については、担当職員のみでなくセンター内の職員全員で共有し対応しており、利用者への情報公開に係る透明性の確保と利用者の要望対応の姿勢は評価できる。 ○ 受付においてセンターでの行事や各部屋の利用状況等を大型テレビモニターで表示するとともに、ホームページとフェイスブックを連動させ、センターの行事や施設状況等を随時情報発信を行うなど、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。
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。
<p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 空調の適切な温度管理や、各照明のLED化、トイレ等における排水の削減等の、ハード・ソフト両面からの取組を行っており、光熱水費は昨年度比増であったものの、一昨年度比では▲228,469円となっており、安定した経費削減の取組が行われていると認められる。 ○ 大分県社会福祉協議会が総合社会福祉会館の建物全体の清掃業務等を委託しており、一括契約することで経費の削減を図っている。 ○ 日頃から施設の適切な維持管理に努めるとともに、プールの各種設備や卓球室設備等、必要な修繕を適切に実施していると認められる。
(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。
<p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 平成30年度の使用料収入は2,575,250円で、前年度と比較して147,545円減少した。背景としては体育室およびプールの工事による利用者数の減少があるものと思われる。ただし、1人あたりの収益率は平成30年度: 34.0円/人、平成29年度: 34.7円/人となっており、安定している。また、ここ数年にわたり、利用者ニーズに基づき、休館日変更、体育室の夜間貸出し、温水プール個人利用等の要件の緩和により、施設利用のしやすさを向上させている点は評価できる。 ○ 設置条例第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、障がい者への配慮を保ちつつ、支障のない範囲で一般利用者の増加、施設の有効活用に取組みを進めている点は、極めて高く評価できる。

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】

- 通常営業時間(8:30~17:15)と夜間営業時間(17:15~21:00)でローテーションを組むとともに、障がい者の体育室利用を考慮して、障害者スポーツ指導員を配置するとともに、プール営業期間には、事故防止のためプール監視員を1~2名配置しており、安全管理に努めていると評価できる。
- 県有建築物の保全に係る研修会や、水泳プール安全管理講習会に参加し、施設管理や運営上の安全管理に係る職員の資質向上に努めている。また、外部での研修の参加に加えて、内部での研修においても「障がい者に対する配慮について」や「聴覚障がい者の現状と必要な支援」等について知識を深め、利用者サービスの向上に繋げている。
- 各種大会の開催にあたっては市町村や障がい者団体、ボランティア等と連携を図りながら実施している。また、一般県民も対象とした「あすぴあフェスタ」等も実施しており、地域・団体等とも緊密な関係を有しているといえる。

(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】

- 設置条例や内規等を遵守した運営を実施しており、利用者受入れに係る手続き等も、問題なく実施されている。個人情報の保護についても、センターの「個人情報保護規程」および「コンピュータ情報システムの運用管理に関する規程」に基づき、「取扱業務概要説明書」を作成し、個人情報の種類、利用目的等を定め、各職員に取扱・管理の徹底を図っている。
- 障がい者(団体)は、利用日の3ヶ月前から、一般利用者は1ヶ月から施設利用の予約が可能となっており、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2回開催し、利用日の調整を図ることで公平性を確保している。
- 施設の日常巡回点検を実施し、不具合箇所については、修繕ないし事故防止の対策を実施している。また、要修繕箇所については、リスト化を行い、修繕を実施できるよう計画的に取組んでいる。
- 職員が防災士養成研修へ参加し防災士資格を取得するとともに、社会福祉会館全体で年間1回の避難訓練を実施し、問題点等の洗い出しを行う等して、防災体制の強化を図っている。

【総合評価】

【所見】

- 利用時間の変更等を行い利用者の利便性を向上させていることは評価できる。それに加えて、利用者などに積極的な情報発信を行うとともに、ニーズを積極的に運営へ反映させている点も評価に値する。これらの取組みの結果として、利用者満足度4が達成できたものであると考えられる。利用者数については、年間目標である障がい者利用者数27,000人を達成できなかったものの、工事による利用停止等の影響によるものであり、この部分については、令和元年度は昨年度比で増加するものと見込まれる。今後とも、障がい者の社会参加の支援を行い、障がい福祉の増進に寄与することが期待される。
- 障がい者の利用を優先させつつ、障がい者利用と競合しない形で、各種の方策により一般利用客の利便性も向上させ、施設稼働率を上昇させている点は、高く評価できるところであり、運営能力の高さが見て取れる。

【今後の対応】

- 当センターは建設から33年目を迎え、施設内の各設備や備品等も老朽化が進んできている。そのため、今後とも日常点検による要修繕箇所の確認や修繕・応急対応を適切に実施していく必要がある。また、利用者の高齢化や、競合施設の新設など等により、今後の利用者数の増加は課題となると思われる。そのため、どの層に利用を広げるか、どのような広報戦略を採るかなどが今後の検討課題である。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 障がい者の利用を優先させつつ、障がい者利用と競合しない形で一般利用者の利便性を向上させ、施設稼働率を向上させている運営は評価できる。

【意見】

- 1 アンケート調査・分析を施設の改善につなげるよう工夫する必要がある。特に、個人と団体のアンケートはそれぞれ分けて分析すべきである。
- 2 ホームページが、お知らせやイベントが羅列されているなど、全体的に見にくく、使いにくい。体系的に整理するなど改善した方がよい。

【施設所管課に対する意見】

- 1 障がい者と健常者の共存・交流促進を実践する取組を、県内全域に広げる方策を検討してほしい。