

## 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～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】
	○平成30年度の利用者数は26,599人となり、昨年度比で396人増加し、昨年度に引き続き年間目標の25,000人を超えるに至った。ここ数年、利用者数は一貫して増加し、同センター利用のニーズが高まっているといえる。また、利用者の内訳についても、約60%(16,029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手話通訳者養成事業について、平成30年度の参加者数が304名となっており、昨年度の239名と比較して65名増加している。また手話通訳士養成講座については、平成30年度は難関である手話通訳士を1名輩出しており、聴覚障がい者のコミュニケーション支援の分野において顕著な実績を残していると評価できる。
	○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367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50,151(137.4アクセス/日)件に上り、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30年度については、15団体(282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。

(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><b>【所見】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者アンケートは、センターの講座受講者等を対象に年8回実施し、平成30年度は延べ261名が回答した。センターに係る全体評価については、目標である4を達成するとともに、「満足」「まあまあ満足」「ふつう」が全体の約91%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。 また、ホームページでのアンケート公開を行ったり、実施回数を増加させたりと、サンプル数を増やす取組を行い、利用者の意見を反映しやすい体制づくりを行うとともに、回答者数が前年度比+68名となった点は評価に値する。</li> <li>○ 利用者からの意見・苦情については、駐車スペースの狭さ、備品の劣化・消耗品補充等が見られる。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)を通じて利用者に通知を行い、車両移動を促している。平成29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。また、夜間利用時に駐車場の照明が不足している等の意見を受けて、駐車場用の街灯を新たに設置しており、利用者の利便性を考慮した施設運営がなされているといえる。</li> <li>○ 利用者への情報発信は、ホームページやブログ等を通して、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。 また、平成30年度は、動画の配信にも力を入れており、年間22本の動画を製作し、各種の講座周知や季節に応じた情報発信を行っている。</li> <li>○ 平成30年度には、指定管理のサービス改善の一環として、聴覚障がい者向けのビデオライブラリー貸出の電子化を行い、利用者へのサービス提供の円滑化を図ったことは高く評価できる。</li> </ul>
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><b>【所見】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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29年度と比較して年間の光熱水費が▲37,950円となっており、電量等における効率的な節減対策が行われているとの評価できる。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 平成30年度については、備品の更新や、衛生環境整備等、利用者にとって必要な対応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。</li> </ul>
(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><b>【所見】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 使用料の徴収を実施していないため、該当しない。</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

## (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】

- 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時まで開館している。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・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ウェア制作担当研修会等に、1月あたり1名程度参加し、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30年度には関係機関と協力を図りながら、聴覚障がい者向けの防災マニュアルを作成・周知しており、防災への意識の高さが伺える。

## 【総合評価】

## 【所見】

- 平成30年度は、年間利用者数、利用満足度の両指標において目標が達成されており、良好な施設運営が行われている。特に利用者満足度については、一昨年度・昨年度と比較し、アンケート回答者数が増加しているにもかかわらず、満足度が上昇しており、利用者の視点に立った良好な運営が行われているといえる。また、手話通訳者講座をはじめ、センターが実施する各事業についても安定した利用者数が継続しており、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と評価できる。
- センターの運営方法についても、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、利用者の意見を取り入れる等、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・要約筆記者養成事業や、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。設立から22年が経過し、各施設設備の不具合等が確認され始めているため、適切な日常点検を行い、計画的な整備を行うとともに、利用者が使いやすい施設を目指した運営に期待したい。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 ブログやSNS等で利用者の視点に立った情報発信を行っていることは評価できる。

【意見】

- 1 県下全域でサービスを必要とする人にどれぐらい行き届いているか、施設の市町村別利用者割合などで把握する必要がある。その上で、相談やビデオ貸し出しなどのサービスを広域に行き渡らせる工夫をしてほしい。
- 2 アンケート調査・分析を新たな取組につなげるよう工夫する必要がある。特に、聴覚障がい者と支援者のアンケートはそれぞれ分けて分析するべきである。
- 3 ウェブサイトのスマホ対応を検討してほしい。