

## 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28年4月1日～令和2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～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	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		40
(1) 施設の設置目的の達成	25	4	20
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>○ 令和元年度の利用者数は24,978人となり、昨年度比で1,621人減少しており、新型コロナウイルス感染対策による利用中止(R1.3～)が影響したものである。また、利用者の内訳については、約40%が聴覚障がい者(児)であり、障がい者への情報提供拠点としての役割が担保されているものと評価できる。</li> <li>○ センターで実施される聴覚障がい者向けの字幕ビデオテープ貸出事業について、令和元年度の延貸出実績が620件となっており、昨年度と比較して401件増加しており、平成31年度末に導入した貸出システムの電子化が利用者の増加に寄与したと思われる。</li> <li>○ 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454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54,304件に上り、メール配信登録者数も330名であり、効果的な情報発信に取り組んでいると評価できる。</li> <li>○ 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。令和元年度については、20団体(220名)を受け入れている。</li> <li>○ 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。</li> </ul>			

(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。	25	4	20
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。			
<b>【評価の理由】</b> ○ 利用者アンケートについては、従来は施設利用者を対象として、年間4回実施していたものを、より利用者の意見を反映できるように、平成30年度に引き続き、施設利用者及び各種の講座受講者(15講座)を対象として、実施とした。令和元年度は、延べ274名が回答した。利用者満足度については4.5であり、目標である4を大きく越えるに至った。 また、平成30年度には、ホームページ上でのアンケート公開をおこなったり、令和元年度末には、アンケートの様式の見直しを行うことを通じて、回答しやすいアンケートづくりに取り組むとともに、利用者の意見を反映しやすい体制を作っていると評価できる。			
○ 利用者からの意見・苦情については、引き続き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、混雑時にはインフォメーションシステムを通じて利用者に通知を行い、車両移動を促したり、近隣の駐車場を借用する等、適切な対応を行っている。また、各種備品・消耗品等についても、利用者の要望を聴取しつつ、計画的な更新に努めている。			
○ 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を行うことを通じて、利用者への積極的な情報発信を行っていることと評価できる。 また、令和元年度は、引き続き動画の配信にも力を入れており、年間46本(対前年比+24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。			
2 効率性の向上等に関する取組み	15		12
(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。	15	4	12
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。			
<b>【評価の理由】</b> ○ こまめな消灯や、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、令和元年度と比較して年間の光熱水費が▲73,676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。			
○ 専門的な設備管理等については、再委託を行ってが、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努めている。			
○ 令和元年度については、トイレドアの改修や、利用者が利用する給湯システムの修繕等、利用者にとって必要な修繕等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。			

(2)収入の増加	0	0	0
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】			
○ 使用料の徴収を行っていないため、該当しない。			
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	35		35
(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。	20	5	20
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】			
○ 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時まで閉館を実施しており、また、国民の祝日等であっても必要に応じて閉館する等、利用者目線に沿った柔軟な運営状況・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制作担当研修会等に、随時参加し、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18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	5	15
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。			
【評価の理由】			
○ 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。			
○ 危機対応マニュアルの策定等、施設内での事故発生の際の対応および連絡体制が適切になされていることは評価できる。			
○ 利用者への聞き取り等により施設・設備の要修繕箇所を随時把握するとともに、修繕や応急処置が必要な箇所については、適切に対応を行っている。設立から23年が経過しているが、緊急を要するような修繕箇所が見られず、適切な点検等が実施されてきたものと評価できる。			
○ 令和元年度には、利用者からの要望等も受け、聴覚障がい者向けの防災情報ディスプレイを更新しており、防災・危機管理への意識の高さが伺える。			

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	87	評価ランク(A~E)	B
【評価の理由】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 指定管理の目標の達成状況について、利用者数は24,978人であり、新型コロナウイルスによる利用中止等の影響により、目標の25,000人の達成に至らなかったが、利用者満足度については「4.5」であり、目標である「4.0」を大幅に越えて達成しており、アンケート回答者に対しては良好な満足度が担保されているといえる。また、年間を通して、字幕入りビデオライブラリー事業等の各種の事業についても、堅調な利用が継続しており、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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>			
【今後の対応】			
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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23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が求められる。また、アンケート等を活用した運営への利用者の意見の反映等にも、積極的な取組を進めていくよう期待したい。</li> <li>○ 令和元年度については、新型コロナウイルスの感染拡大により、利用者の減少が見られた。アフターコロナ下で施設を運営していく上でも、今後の利用者回復への取組、あわせて「新しい生活様式」に即した施設運営に注力して行く必要がある。</li> </ul>			