

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	令和2年4月1日～令和3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】 ○ 令和2年度の利用者数は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための利用制限や行事の中止、障がい者(児)による利用自粛が影響し、昨年度比11,449人減の13,529人となった。一方、利用者の内訳については、障がい者(児)の利用率はほぼ横ばいであり、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。 ○ センターで実施している手話通訳者養成研修事業について、感染症対策を講じながら研修を実施しており、昨年度と比較して手話通訳者登録者数は6名増、計126名と着実に増加しており、聴覚障がい者のコミュニケーション支援において実績を残していると評価できる。 ○ 広報活動については、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599件も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、防災や新型コロナウイルス感染症に関する話題等も掲載しており、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61,404(168.2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。 ○ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、人数制限しながらも継続的に学生等の施設見学を受け入れており、聴覚障がい者との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、令和2年度については、10団体(138名)を受け入れている。 ○ 広報誌を月1回発行し、行政機関を始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。 ○ 新たに身体障害者更生相談所の利用者に向けて各種事業等の周知を行うとともに、聾学校と連携し、校内に聴覚障がい者向けDVDライブラリーコーナーを設置し、センター事業の若年層への周知も強化するなど、新規利用者の開拓を図っている点は評価できる。

(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】

- 利用者アンケートについては、令和元年度末に見直したアンケート様式により、施設利用者及び各種の講座受講者を対象として、実施とした。令和2年度は、延べ477名が回答した。利用者満足度については3.98であり、目標(4.0)をほぼ達成した。
また、利用者数が減少する中、アンケート回答者の確保に努め、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。令和2年度はホームページを改修し、スマホ対応とすることで閲覧者の利便性の向上を図っている。
また、動画の配信にも力を入れており、令和2年度は34本の動画を製作・公開し、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

(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】

- 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いる。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための利用制限や行事の中止、障がい者(児)による利用自粛が影響したこともあり、令和元年度と比較して年間の光熱水費が▲271,830円となっている。
- 専門的な設備管理等については、再委託を行っているが、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努めている。
- 令和2年度については、網戸の修理やトイレの修繕など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

- 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】

- 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

(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2時まで開館を実施しており、また、国民の祝日等であっても必要に応じて開館する等、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。
- 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により各種大会等が中止される中、全国聴覚障害者情報提供施設に関する会議へのオンライン出席などを行い、積極的な情報収集に努めている。
- 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を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。
- 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。建築から24年が経過しているが、緊急を要する修繕箇所は見受けられず、適切な点検等が実施されてきたものと評価できる。

【総合評価】

【所見】

- 目標指標の利用者数については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、目標25,000人に対し13,529人と達成できなかったが、施設利用者満足度については、目標4.0をほぼ達成(3.98)しており、施設利用者への要望に対し改善を行うなど、良好なサービスの提供に努められているといえる。また、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は、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重要な情報提供施設となっている。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、仕切り板の設置や通訳者へのフェイスシールドの提供など、施設利用者が安心して利用できる施設環境の整備に努めている。
- 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、利用者の意見を取り入れる等、利用者の立場に立った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。今後は、特にコロナ禍における施設運営に注力しながら、新規利用者の開拓などにより利用者数の改善を図るとともに、聴覚障がい者へのサービス提供体制の確保が求められる。