

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	大分県身体障害者福祉センター	施設種別	社会福祉
	所在地	大分県大分市大津町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	<p>施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み</p> <p>(1)施設の設置目的の達成</p> <p>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)。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <p>○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175回にわたり開催し、延べ1,802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及び福祉の増進に寄与したと評価できる。</p> <p>○令和2年度の総利用者数は43,452人であり、うち障がい者利用者数は15,820人となっている。令和元年度と比較すると、総利用者数が37.8%の減少、障がい者利用者数は40.0%の減少となっている。新型コロナウイルスによるセンターの利用休止や、あすびあフェスタ2020や各種大会の中止が影響したものと思われる。 ※令和2年3月3日～6月1日(温水プールは6月8日) 新型コロナウイルス感染予防による施設利用中止 ※文化教室、各種大会等の中止 56件</p> <p>○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、反映可能な部分については改善を行い、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。</p> <p>○各市町村へ利用案内を送付するとともに、ホームページ等も活用し、行事やお知らせ等についても情報発信を行っている(R2年度ホームページアクセス件数:26,903(前年度比プラス1,964))。特に、温水プール更衣室に有人型オゾン発生装置を設置するなど、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行い、利用者の安心につながった。</p>

(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、概ね80～90%となっており、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であると評価できる。また、利用者満足度の平均値は約4.45であり、目標値である4を超えている。 ○ 利用者意見の収集において、アンケートに加え、ホームページへの「お問い合わせ」フォームの開設や、施設内で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、早急に対応し、再発防止のため職員研修に取り組むなど、そ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、ホームページとも連動させ、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みを行っており、維持管理費は、前年度と比較して824,357円の減少となっており、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"> ○ 令和2年度の使用料収入は1,948,875円で、前年度と比較して257,575円減少しており、新型コロナウイルスによる利用者数の減少が大きく影響している。利用者のニーズ反映の面では、wifi環境の整備など、施設利用のしやすさを向上させており、その点は評価できる。 ○ 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、収入増加のためには一般利用者を増やす必要がある。しかし、施設の設置目的は、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、収入増加の取組は困難を伴う。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、施設の日常的な巡回・点検を実施し、適切な安全管理に努めていると評価できる。
- 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、各種研修会等が中止になる中、水泳プール安全管理講習会や安全管理シユアの更新講習、AED講習などに参加し、施設管理や運営上の安全管理等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手話通訳講習を行い、知識を深めるなど、サービスの向上に繋げている。
- 毎年開催している「あすびあフェスタ」は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため開催できなかったが、各種教室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おり、地域・団体等とも緊密な関係を有している。

(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】

- 設置条例や内規等を遵守した運営を実施している。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り組んでいる。安全面での配慮が特に必要な本施設において、開館以来、無事故で運営している点は、高く評価できる。
- これまで、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、昨年度は2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】

- 利用者数については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、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、利用者満足度の面については、各障がい特性に合わせたきめ細かな対応を行うとともに、利用者などに積極的な情報発信し、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4.45が達成できたものであると考えられる。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34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、民間スポーツジム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。加えて新型コロナウイルスによる利用者の減少にどのように対応していくかも課題となる。そのため感染症対策を徹底し、eスポーツなど新たな取組を検証しながら、新規利用者の開拓も行っていく必要がある。