

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3年4月1日～令和4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	令和3年4月1日～令和8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)に関する取り組み	40		36
(1)施設の設置目的の達成	20	4	16
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り組みがなされ、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】			
○ 令和3年度の利用者数は、新型コロナ感染防止のため会議室等の使用制限(定員の50%)や行事の中止、聴覚障がい者の利用自粛が影響し、昨年度比2,625人減の10,904人となった。			
○ 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4名増、計130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、ブログの毎日更新や、ホームページ・メール配信を通じて精力的に実施している。ブログについては、年間763件もの記事を投稿しており、高い即時性を有するとともに、防災や新型コロナウイルス感染症等に関するトピックスも掲載しており、利用者の立場に立った情報発信を行っている。ホームページについても年間アクセス数は34,032(93.2アクセス/日)件に上り、関心の高い情報の発信に努めていると評価できる。
- 新型コロナ感染防止対策を講じ、人数制限しながらも学生等の施設見学受け入れは継続しており、聴覚障がい者との交流を通じて、聴覚障がい者の困りごとや支援してほしいことへの理解促進や、センター事業の周知に努めている。令和3年度は、8団体158人を受け入れた。
- 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。
- 身体障害者更生相談所の利用者に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。 | 20 | 5 | 20 |
| 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。 | | | |

【評価の理由】

- 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3年度は、延べ243名が回答した。利用者満足度については4.5であり、目標(4.5)を達成した。
- 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が指摘されている。日単位で駐車場の過不足を検討し、不足が見込まれる場合は、総合福祉会館駐車場の利用を調整している。また、大規模イベント等の開催時には、近隣の民間駐車場を借りて臨時駐車場としている。
- 備品の劣化・消耗品補充等については、Wi-Fiを全館でスムーズに使用できるよう設定を変更するなど、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として評価できる。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3年度は62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	20		16
(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。	20	4	16
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。			
【評価の理由】 <input type="radio"/> 定期清掃以外で、煤煙で汚れた窓ガラスを職員が清掃するなど、利用者に気持ちよく利用していただけるよう心がけている。 <input type="radio"/> 利用しない部屋等の節電を徹底している。			
(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】 <input type="radio"/> 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	40		40
(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】 <input type="radio"/> 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時まで開館を延長(通常は17時)している。また、施設の設置目的達成のために、当事者(聴覚障がい者)を職員として採用している。 <input type="radio"/> 九州ブロック意思疎通支援事業やろう講師のための日本語講座などにオンライン出席して情報収集に努めている。 <input type="radio"/> 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や大分県手話通訳問題研究会等の関係団体等と、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。 <input type="radio"/> 県内18市町村から手話通訳者派遣事業を受託しており、市に設置している手話通訳者とも連携をとりながら広域的に事業を展開している。 <input type="radio"/> 自主事業として「手話指導者派遣事業」を実施して、社会福祉協議会や教育機関等と連絡をとりながら手話指導者を派遣している。			

(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。	20	5	20
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。			
○ 新型コロナウイルスの陽性者が発生した場合等の危機対応マニュアルを整備する等、リスクマネジメント及び緊急連絡体制が適切になされている。			
○ 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、適切な日常点検と修繕等が実施されてきたものと評価できる。			

【選定委員の意見】

【総合評価】

合計得点(100点満点)	92	評価ランク(A~E)	A
--------------	----	------------	---

【評価の理由】

- 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10,904人と達成できなかったが、施設利用者満足度については、Wi-Fiの環境整備など利用者の要望に対し改善を行い目標4.5を達成(4.5)しており、良好なサービスの提供に提供されているといえる。また、相談事業、字幕入りビデオライブラリー貸出事業等については、堅調な利用が継続しており、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。
- 利用者アンケートでは、施設利用の満足度は「良い」80.0%、「やや良い」10.2%となっており、各利用者に丁寧な対応を心がけている結果と評価できる。
- ブログの毎日更新や、ホームページ・メール配信を通じて精力的に広報活動を実施している。ブログは、年間763件の記事を投稿しており、新型コロナ感染状況やイベントに関する情報を掲載しており、利用者の立場に立った情報発信を行っている。ホームページも年間アクセス数は34,032(93.2アクセス/日)件に上り、関心の高い情報の発信に努めている。

【今後の対応】

- コロナ感染対策を徹底して、手話通訳者及び要約筆記者の養成講座を運営するとともに、聴覚障がい者を支えるボランティア等に交流の場を提供する。また今後は、これまで以上に様々な場面で手話通訳者等の活躍が期待されることから、オンライン利用も含めた講座受講者や交流会参加者を拡大していく。
- 新規利用者の拡大を図るため、遠隔手話サービスやSNSによる障がい者が必要とする情報の発信など、障がい者のニーズを捉えたサービスの提供に取り組むとともに、特別支援学校等へのパンフレット配布による施設の周知を行う。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 市町村と連携して手話通訳者の養成をしている点は評価できる。今後も更に、連携を深めていただきたい。

【意見】

1. 利用者数を延べ人数でカウントしているので、同じ利用者であっても毎回アンケートを取得すべき。また、ここで得たアンケート結果をもとに研修のアップデートに繋がってもらいたい。
2. オンライン研修の人数を利用者数に含めるべき。また、これらの受講者についても、googleフォーム等の活用によりアンケート取得を検討してほしい。
3. 未就学児童を対象としたアウトリーチは大変有意義なため、拡大して実施してほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. アンケートの回収率が十分ではなく、この結果を利用者の意見として満足度を評価することは難しい。
2. 手話通訳者を養成、配置している企業等の認証制度について前向きに検討いただきたい。
3. 全世代に向けて利用促進のアプローチをするのではなく、ターゲットを絞った方が良いのではないかと。