

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31日～令和4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	令和3年4月31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、その効果を得られているか。			
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"> ○ 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156回にわたり開催し、延べ2,139人の障がい者や関係団体、ボランティア等が参加することで、身体をはじめとする障がい者に幅広く社会参加の機会を提供し、福祉の増進に寄与したと評価できる。 ○ 総利用者数は50,662人であり、うち障がい者利用者数は16,491人となっている。新型コロナ感染対策を講じ、可能な限りスポーツ大会等を開催した結果、総利用者数は令和2年度と比較して7,210人(16.6%)の増、障がい者利用者数は671人(4.2%)の増となったが、コロナ前の利用者数(令和元年度 総数69,893人、障がい者23,967人)までには回復していない。一方で、eスポーツ(ドローンサッカー)体験会等を開催し、若年層利用者の開拓に取り組んだことは評価できる。 			

- 総合福祉会館と一括契約している電気代を新電力に変更し、会館全体で生じた200万円の削減効果の一部を体育館の夏場の冷房代に充てるなど、経費削減と利用者の利便性の向上に取り組んでいる。
- 障がい者福祉事業所、特別支援学校、放課後等デイサービス等に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情報発信を行っており、効果的な広報活動がなされていると評価できる（R3年度ホームページアクセス件数：28,823（前年度比プラス1,920））。

(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。

20

5

20

【評価の理由】

- アンケートでは、「満足」76.0%、「まあまあ満足」14.4%、計90.4%となっており、全体的には利用者の満足度は高いといえる。老朽化により施設のハード面の改善ニーズが多いが、職員対応への利用者満足度は極めて高く、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。利用者満足度の実績は4.5であり、目標値4.5を達成している。
- 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ている。体育館のモップ交換を月1回から月2回への変更や、防球フェンスの足の点検等を行った。
- 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、終礼時の指導や職員研修等を通じて再発防止に取り組んでいる。
- 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。
- 温水プールに異性介助用の簡易更衣室を設置し、より安心して利用できる環境づくりに努めた。

2 効率性の向上等に関する取組み

30

24

(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。

20

4

16

【評価の理由】

- 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いる。
- 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	10	4	8
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】			
○ 令和3年度の使用料収入は2,556,670円で、前年度と比較して607,795円増加。新型コロナ対策を徹底したことにより、各種教室が徐々に再開され、利用者数が増加したことが大きく影響している。			
○ 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	30		30
(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。	15	5	15
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】			
○ 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、メンター・メンティ合同研修会や消防訓練、職員接遇マナー向上研修会などに参加した。アンケートで職員の対応について概ね満足であるとの評価を得たが、一部対応について指摘があったことを受けて更なる接遇の向上に努めている。			
○ 毎年開催している「あすぴあフェスタ」は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため2年連続で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。	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】			
○ 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。
- 社会福祉会館全体で、昨年度は2回の避難訓練やシェイクアウト訓練を実施し、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。また、消防用設備等の適正な維持管理を図るため、職員(1名)が第2種消防設備点検有資格者講習(再講習)を受講した。
- 令和3年8月に温水プール利用者の中から1名の新型コロナウイルス濃厚接触者が発生した際には、直ちに温水プールの利用を中止し、専門業者による温水プール及び更衣室の消毒作業を行った。

【選定委員の意見】

【総合評価】

合計得点(100点満点)	90	評価ランク(A~E)	A
--------------	----	------------	---

〔評価の理由〕

- 利用者数については、新型コロナ感染拡大の影響が続き、年間目標の障がい者利用者数27,000人を達成できなかったが、可能な限りのスポーツ大会等の開催に努め、総利用者数は令和2年度と比較して7,210人(16.6%)の増、障がい者利用者数は671人(4.2%)の増を達成した。
- 利用者アンケートでは、「満足」76.0%、「まあまあ満足」14.4%、計90.4%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極めて高く、各利用者により丁寧な対応を心がけている結果と評価できる。利用者満足度の実績は4.5であり、目標値4.5を達成している。
- 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、夏季・冬季期間に温水プールを個人利用開放するなど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36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利用者数の確保は課題となる。ウイズコロナへの対応として、感染症対策を徹底したイベント・文化教室等の開催に努めるとともに、eスポーツなど新規利用者の開拓も継続して行っていく必要がある。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. コロナ禍で制限が多い中、障がい者によるeスポーツを啓発するため、体験型講習会を開催し、40名の参加者を集めた点は評価できる。

【意見】

1. 引き続き、eスポーツの普及啓発に取り組むとともに、PRをしっかりと行ってほしい。また、eスポーツの先駆者から、課題等の情報を収集しつつ事業を推進してほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. 団体と個人のアンケートを同じ1票として評価するのは適切ではない。アンケートの回収率が十分ではなく、この結果を利用者全体の意見として満足度を評価することは難しい。
2. 職員の配置で固定費が増減する点について、一般的な感覚からは理解を得難いため、説明を用意しておいた方がいい。