

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	福祉保健部障害福祉課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成27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 高橋 勉		
	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23年4月1日～平成28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			
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)。	25	4	20
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】			
<p>○目標指標である利用者数については、目標値76,500人に対し、23年度は74,233人(達成率97.0%)、24年度は74,484人(達成率97.4%)25年度は76,727人(達成率100.3%)、26年度は78,088人(達成率102.1%)と、1～2年目は目標値を達成できなかったものの、3年目以降は目標値を達成し、利用者数も順調に伸びてきており、施設の設置目的に沿った成果を上げていると評価できる。</p> <p>○利用者ニーズ(利用者からのアンケートでの要望)を踏まえ、試行期間(平成25年11月から翌年3月まで)を設けて、利用者の少ない月曜日を休館日とし水曜日を開館したことで、利用者数の増加につながっている。</p> <p>○体育室に係る障がい者団体の専用使用時間(18時から21時)の運用を緩和し、障がい者団体の利用に支障のない範囲で一般の団体でも利用できるようにしたことで、利用者数の増加を図っていることは評価できる。(直近の26年度使用料について、前年度対比で10.3%増)</p> <p>○今後とも、スポーツ教室・イベント等については、常に利用者ニーズをアンケート等で把握し、スクラップ&ビルドで見直すことが求められる。</p>			

○利用者の個人利用証をバーコード読取で受付可能とするよう改良し、瞬時に利用者の情報把握(既往症、緊急時体制、障がい程度)に努め、利用時に安全配慮を行っている点は評価できる。

○センターの認知度を高め、利用者の増加を図ることを目的としたサービス改善提案事業「ふれあいフェスタ」は、地域に根ざしたイベントとして定着し、障がい者と一般県民の交流・ふれあいの場となっており、施設の効果的なPRにつながっていると評価できる。

○ホームページを改良し、施設のPRと利用状況の情報発信を随時行っており、変更、キャンセルなどの情報もリアルタイムで更新することにより、予約状況の確認が瞬時にでき、施設の稼働率アップにつなげたことは評価できる。

(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。

25 4 20

【評価の理由】

○施設利用者へのアンケートを実施した結果、「職員の対応」については23～26年度の毎年、「まあまあ満足」と「満足」の合計が全体の9割程度と概ね好評価を受けている。また職員の対応について、26年度の回答では、「不満」、「やや不満」が前年度より2%減少して0%となり、「大変親切」、「以前よりもとてもいい」との意見が見られ、接遇研修、障がい理解等の職場研修の実施により、改善を積み重ねてきた結果、利用者の満足度が向上していることは評価できる。ただし、「施設の使い勝手」、「備品・設備」については、「やや不満」「不満」の回答も4%程度あり、適切に対応していく必要がある。

○ホームページのトップ画面に「お問い合わせ(ご意見)メール」を開設したり、施設内に意見箱を設置、また受付時にアンケートの依頼を随時行う等、あらゆる機会を通じてニーズの収集を行っているが、今後もより多くの利用者にアンケート記入への協力が得られるよう調査方法を工夫する必要がある。

○休業日の変更に係る利用者アンケート結果を踏まえ、休業日を現行の水曜日から月曜日に変更することで利用者の利便性の向上及び利用者数の増加につながったことは評価できる。

○前回のアンケート結果を踏まえ、ニーズの高い各種教室の開催回数を増やしたことで、利用者の満足度が向上したことは評価できる。

○利用者意見に対しては、概ね適切な対応が取られているが、経費面等で対応できない部分がある。特に設備の修繕や備品の購入は計画的に順次、整備していく必要がある。なお、対応結果は受付窓口横に掲示し、利用者に対し情報提供できている。

2 効率性の向上等に関する取組み

20 13

(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。

15 3 9

【評価の理由】

○光熱水費は前年度に比べ604,633円の増加となったが、これは水道料金と電気料金の単価が値上げされたことが要因の一つと考えられる。使用量をみると、前年度対比で、電気9.91%減、ガス10.14%減、水道9.83%増であり、利用者の安全に配慮した上で省力化に努めていると評価できる。(水道量については、アンケートによる利用者の要望に応えるため、水中リフレッシュ教室等を新たに開講するなど、障がい者の冬期のプール利用日を増やしたことから増になっている。)光熱水費は総合社会福祉会館全体に対して、センターの応分を負担するものであり、経費低減のため、引き続き全館冷房の温度を28℃に設定することや電球をLEDに替える、廊下の消灯及び職員のクールビズなど会館全体で取り組んでいく必要がある。

- 支出について平成23年度と比較すると、人件費が-16.6%、維持管理費が+3.4%、事業費が+11.6%、光熱水費等が+18%となった。主な増加要因は、利用者ニーズに基づく教室開催回数の増(H23: 131回→H26: 193回)による事業費等の増と、単価の値上げにより光熱水費が増加したことによる。
- 普段から両面コピーをするなど節約に努めている。
- 複写式の利用申請書を使用しているが、メールでの申請も可能であり、ペーパーレス化につながっている。
- 大分県社会福祉協議会が総合社会福祉会館の建物全体で清掃等の業務を委託しており、一括契約することで経費の削減を図っている。

(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。

5 4 4

【評価の理由】

○平成26年度の使用料収入は2,490,845円で、前年度に比べ233,000円増加した。要因の一つとして、ホームページで会議室等のキャンセル等の情報をリアルタイムで更新し、予約状況の確認を瞬時にできるようにしたこと、施設の稼働率アップにつながったことが挙げられる。また、利用者ニーズに基づき、休館日変更、体育室の夜間貸し出し要件の緩和(一般の団体の利用増)により、利用者の増加を図ったことは評価できる。

○大分県身体障害者社会参加支援施設の設置及び管理に関する条例第4条に基づき、障がい者からは使用料を徴収しないため、収入を増加させるためには一般利用者を増やす必要がある。しかし、施設の設置目的が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、収入増加の取組みは難しい面もある。

そうした中、体育室に係る障がい者団体の専用使用時間を緩和し、支障のない範囲で一般団体の使用を可能として利用者の増加、施設の有効活用に取組み、使用料収入の増加につなげていることは評価できる。

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  24

(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。

15 4 12

【評価の理由】

○利用者の安全管理の徹底を図るため、日赤救急法救急員養成講習会、プールの安全講習会等をはじめとした講習・研修に出席し、職員の資質向上に努めている。

○接遇や障がい理解などのテーマで所内研修を随時実施し、利用者サービス向上に努めている。

○地域の小学校から社会見学の受け入れを行っていることやサービス改善提案事業「ふれあいフェスタ」の実施により、障がい者と地域住民とのふれあい・交流の場として来場者が定着してきており、本イベントが地域に根付いてきている。

ONPO法人や障がい者関係団体と連携し、各教室・大会が実施されている。

(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。

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、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。

⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

15 4 12

【評価の理由】

○関係法令の遵守、個人情報保護の対策は適切であり、運営に問題はなかった。

○障がい者(団体)は、利用日の3ヶ月前から、一般利用者は1ヶ月から施設の予約ができるようになっており、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開催し、利用日の調整を図ることで公平性を保っている。

○日常巡回点検を実施し、不備のあった箇所は必要な修繕・事故防止の対策を講じており、迅速な安全対策の対応ができています。

○総合社会福祉会館全体で津波を想定した避難訓練を年1回実施している。また、利用者向け避難誘導のマップを掲示するなど適切な対応を講じている。

【選定委員の意見】

卓球や水泳など障がい者スポーツへの参加機会の提供という点では、十分に機能していると評価できる。その一方で、生活相談などの取り組みが見えづらくなっているため、機能の充実を図るとともにさらなるPRが必要である。

【総合評価】

合計得点(100点満点)	77	評価ランク(A~E)	C
--------------	----	------------	---

【評価の理由】

○休館日の変更、障がい者団体の専用使用時間緩和による体育室の有効活用及び利用者ニーズに基づく各種教室の開催など、利用者の増加や利便性を高めるための取組みの工夫がなされ、利用者数も毎年度順調に伸びてきており、目標指数である76,500人を達成できたことは高く評価できる。また、ふれあいフェスタは、地域に根ざしたイベントとして定着し、障がい者と地域住民の交流の場となっており、今後も施設のPRにつながることを期待したい。

○利用者アンケートでは、「備品・設備」に対し「やや不満」、「不満」と答えた方が4%程度あり、要望の高い備品を優先的に購入したり、必要な修繕を順次行っているが、経費の面からすべてのニーズに対応できない状況にある。

【今後の対応】

○老朽化している設備の修繕や備品の購入については、引き続き、計画的に順次整備していく必要がある。

○空き室の稼働率を上げるため、今後もホームページやフェイスブック等を活用し、新規利用者の増加を図る必要がある。

○教室、大会の運営については、今後もアンケート等により、利用者からの要望・意見を反映させ、ニーズに沿った新たな大会の企画・検討等を行い、利用者満足度をさらに高めていく必要がある。

【指定管理者評価部会の意見】

○老朽化が進んでいる中で、事故ゼロで管理運営している点、満足度のアンケート調査の職員の対応において、「不満」「やや不満」の回答が0%となっている点など、安全対策や利用者満足度の向上等に関する職員の努力は評価できる。

○障がいのある方の優先利用を確保しながらも一般の利用の増加を図っていることは、収入の増加策として有効であるとともに、障害のある方とない方が一緒に施設を使い、ふれあう機会をつくるという点で大切なことである。

○ふれあいフェスタは、地域に根付き、定着しているが、ふれあい・交流の場であるということをPRし、さらに広めてほしい