

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23年4月1日～平成24年3月31日 |

1 指定概要

| | | | | |
|-----------|---|-----------------------------|------|------|
| 施設概要 | 名称 | 大分県点字図書館 | 施設種別 | 社会福祉 |
| | 所在地 | 大分市金池町3丁目1番75号 | | |
| | 設置目的 | 視覚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 大分県盲人協会 | | |
| | 代表者名 | 会長 衛藤 良憲 | | |
| | 所在地 | 大分市中島東1丁目2番28号 | | |
| 指定管理業務の内容 | ①点字刊行物及び視覚障がい者用の録音物(以下「図書」という。)の貸出し及び閲覧事業 ②点訳・朗読奉仕員の指導育成事業 ③図書の製作、奨励及び相談事業 ④点字図書館の建物及び設備等の維持管理及び修繕に関する業務 ⑤点字図書館の利用の受付及び案内に関する業務 ⑥その他県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24年3月31日(1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、その効果を得られているか。</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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 23年度から目標指数(年間利用タイトル数:11,000)を設けたが、23年度の年間利用実績は10,379タイトル、目標達成率は94.4%だった。年間目標を達成できなかった要因は、24年度から開館した民立点字図書館(実施主体:(社福)大分県盲人協会)への蔵書移管作業に伴う24年3月の貸出休止期間によるものである。 ○ 目標タイトル数の1月当たり換算917タイトルについては、23年4月～24年2月までは平均利用タイトル数944タイトルと目標指数を達成しており、施設の設置目的に沿った成果を得ていると評価できる。 ○ 利用者の増加を図る取組としては、日曜日の開館の実施(指定管理導入のH18～)、テレホンサービス(閉館後のサービスとして毎月の新刊案内を録音紹介)が挙げられる。 ○ 機関誌「しおり」については、希望者(約300名)に対して、点字、墨字、カセットテープ、デージー(※)のいずれかの送付選択により情報を発信しており、設置目的に応じた効果的な広報活動が行われていると考えられる。 ○ 指定管理者のホームページ上で、点字図書館に関する事業内容や電話番号等の案内も実施している。(今後、民立点字図書館独自のホームページを開設予定) <p>※デージー(DAISY)とはDigital Accessible Information System)の略。カセットテープの欠点であった情報検索性を画期的に改良した録音方式。聞きたい箇所をページや見出しで検索したり、途中でしおりをつけたりすることができる。録音再生機と再生専用機があるが、録音再生機には1枚のCDに最大90時間録音可能のものもある。デージー機器は、日常生活用具として、市町村から障がい者に給付される。(原則1割負担)</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。

【所見】

- 利用者アンケートは、利用者協議会の出席者(12名)に対する会議上での意見聞き取り、来館時や電話による聞き取り調査(30名)の計2回を実施している。アンケートが少人数に対する聞き取り形式のみであることは、対象者の偏りや率直な意見の低下等が懸念されるものの、視覚障がい者である利用者の負担にならぬよう配慮しており、やむを得ないと考えられる。ただし、アンケートの調査項目が毎回異なるため、年度推移等による比較分析は不十分と考えられる。
- 来館時や電話による聞き取り調査によると、職員の対応は、①来館時対応:「よい」(67%)、②電話対応:「よい」(93%)であり、施設職員のサービスや対応については概ね満足が得られていると評価できる。
- 同聞き取り調査による機関誌「しおり」の長さ、時間、図書館からのお知らせ、一般図書の紹介、新刊案内についても、「よい」が平均62.5%であり、利用者への情報提供が十分なされていると評価できる。
- アンケート実施結果については、表による分析を行うとともに自由意見については内容ごとに分類し、検討事項や今後の対応策を記載している。(今後、機関誌への掲載を実施予定)
- 民立点字図書館への移管作業に伴う貸出休止期間にあたっては、利用者の問い合わせに丁寧に対応するとともに、「みんなの県政」(点字版)や案内文書等で周知を図ることにより、事前に十分な情報提供がなされた。
- 点字図書館祭(留学生やボランティア等との交流、図書館寄席)や映画鑑賞会(年3回)を実施することにより、視覚障がい者のレクリエーション活動の推進にも取り組んだ。
- その他、サービスの質を維持・向上するための取組みとして、「緊急雇用点字図書データ化推進事業」による点字図書(約3,700冊)やテープ図書(マスターテープ)(約1,200巻)のデータ化等を行い、蔵書の長期保存や書庫の保管スペースの効率化を図っている。

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】

- 日頃から両面コピーの実施、消耗品購入時の複数業者による低廉な価格比較検討、資料受渡し時のネットワーク活用等による経費節減に努めている。
- 夏のエアコン設定は28℃にした。パソコンやテレビは必要な時のみ電源を入れるようにした。不要なコンセントは抜いている。
- 清掃、警備、設備の保守点検等の業務の再委託については、前年度とほぼ同様の経費になっており、一定の水準で行われている。

(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。

【所見】

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】

- 館長には、視覚障がい者福祉に知識と見解のある者があっている。各担当職員についても、視覚障がいの情報保障を充実させるために音訳や点訳等の技術を有する職員を配置している。
- 職員に積極的に県内外の研修を受講させており、資質・能力向上を図る取組みがなされた。
- 全国や九州の視覚障害者情報提供施設等と連携して業務を遂行している。
- 図書の製作、プライベートサービスの実施、館内業務等について、ボランティアとの連携を図り、業務が円滑に実施されるよう取り組んだ。
- 地域の小学校の見学受け入れや県立盲学校との連携、行政機関等への職員の講師派遣等を行っており、地域や関係機関との連携や協働を進めている。

(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。

【所見】

- 図書の貸出返却業務により、通常毎日個人情報の取扱いがあるが、個人情報保護の徹底を図り、利用登録者の名簿等の管理を厳重に行い、日頃から個人情報保護に努めている。漏洩等の事故は発生していない。
- 図書の貸出にあたっては、利用者に丁寧に説明を行ったうえで、公平・平等な取扱いを行っている。
- 管理物件の修繕や日常の事故防止策が必要に応じて適宜実施されている。
- 「防火・火災管理規程」や「地震対応マニュアル」に基づき、消防設備の点検や避難訓練が実施されている。

【総合評価】

【所見】

- 施設の管理運営については、専門職員によるきめ細かいサービス提供、利用者の満足度が概ね高いアンケート結果等により、適切に行われたと評価できる。
- 事業については、1月当たりでは目標利用数917タイトルを達成しており、一定の成果を上げていると評価できる。
- 全体として、地域における視覚障害者情報提供施設として、様々な情報発信、文化・レクリエーション活動の推進など、視覚障がい者の社会参加の支援、福祉の増進に大きく寄与したものと考えられる。

【今後の対応】

- 23年度末で県立点字図書館が廃止されたことにより、同時に指定管理者制度も終了している。
- 今後は、24年度から開館した民立点字図書館において、指定管理者として培ったノウハウをいかしたサービスの提供や民立ならではの柔軟な発想による管理運営を期待したい。

【指定管理者評価部会の意見】

- 目標指標である図書等の利用実績(タイトル数)はほぼ達成しており、一定の成果を上げていると評価できる。
- 前回の評価部会で意見したアンケート結果の分析について改善されたこと、また、利用者からの要望に応え、民立点字図書館への移転に当たって全ての図書を移動できたことは評価できる。
- アンケート調査は、時宜に応じた項目を新たに設けてもよいが、基本的な項目については結果を経年比較し分析できるように、毎回同じ項目とする必要がある。
- アンケート結果を見ると、若年層の利用者が少ないようなので、ネット配信など他のツールを活用しているのかもしれないが、若年層に対するさらなるアピールについての検討が必要である。