

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丁目9番5号		
	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丁目9番5号		
指定管理業務の内容	①聴覚障害者用字幕入りビデオカセット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 ②センターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ③センターの利用の受付及び案内に関する業務 ④①～③に掲げるもののほか、県が特に必要と認める業務 (聴覚障がい者関係事業(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	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	40		30
(1)施設の設置目的の達成	30	3	18
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>○平成23年度の利用者数は、24,673人であり、年間目標20,500人を20%超えている。また、平成22年度実績から2,539名増、指定管理制度導入前の平成17年度からは約1.5倍になっており、年々増加している。</p> <p>○センターの主要業務である字幕入りビデオカセット(DVD)の貸出し状況については、貸出しタイトル数約3,000本に対して、平成23年度は310人に貸出しを行っている。制作実績は16作品で、平成22年度の4作品と比べ4倍に増加している。</p> <p>○HP、ブログを利用して日常生活に関する情報、緊急情報、地域ごとの情報等を随時配信している。HPのアクセス件数は平成23年度実績39,664件であり、またブログ掲載記事数は478件、コメント数は319件である。また、ツイッターも開始した。アクセス件数を見ても、利用者のニーズに即した内容となっていることが窺える。この中の意見を運営や事業の参考にしている。</p> <p>○施設見学者に対するマニュアルの作成、聞こえない体験をしてもらうこと等メニューの工夫をし、聴覚障がいに対する理解を広めるよう努めている。高校、短大の手話の授業へ講師を派遣したり、病院・企業・市民向けの手話講座を開催している。また、学校等に施設見学を促し、月1～5回学生が見学を訪れており、聴覚障がい者との交流の場となっている。</p> <p>○教育機関・警察署・消防署・行政・その他関係機関等に、パンフレットや、毎月1回発行の広報紙を約1,300部送付している。</p> <p>以上のことから、施設の設置目的を達成するための取組は十分なされ、効果が上がっていると評価できる。</p>		

<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>④ 利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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>	20	3	12
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者アンケートはセンターの講座受講者を対象に行っている。その結果、「満足」「まあまあ満足」が全体の80.3%であり、「普通」の11.3%と合わせると、91.6%が満足または普通と回答しているため、満足が得られていると評価できる。 ○ 利用者からの意見・苦情では、駐車場の狭さに関するものが多く、椅子の汚れに関するものもあった。駐車場については、混雑した時はインフォメーションシステムにて車両の移動を促している。椅子の汚れについては、スチーム洗浄を行った。また、Twitter開始を望む意見もあった。 ○ 利用者への情報提供は、HPやブログの活用、それに加えTwitterも開始し、その他情報発信ツールも検討中である。登録メールにより利用者向けに緊急情報や生活情報などを配信している。定期総会資料で登録を呼びかけるなどの取組をしている。登録者は237人(健聴者含む)である。 ○ サービスの質の維持・向上のための取組として、会議室・研修室の利用状況をHPから確認でき、予約もできるようにするなど、利用促進に努めるとともに、センターの美化や親切な相談対応に努めた結果、利用者数の増にもつながっていると評価できる。 			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		16
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	20	4	16
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 修繕料の実績が前年比▲161千円であり、修繕料が抑えられている。また、こまめな節電やコピー用紙の節約等により、光熱水費▲123千円や消耗品費▲58千円と抑えられており、経費を効率的に低減するための取組がなされていると評価できる。 ○ 清掃、警備などは再委託を行っているが、業者選定にも複数業者から見積を徴収するなど、経費節減に努めていると評価できる。 			
<p>(2) 収入の増加</p> <p>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>	0	0	0
<p>【評価の理由】</p>			
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
<p>(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</p> <p>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。</p> <p>② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。</p> <p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>	15	4	12
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ センターの利用状況にあわせ、利用が多い場合は職員数を増やす、また、職員が聴覚障がい者のみとならないよう、職員ローテーションの工夫を行っている。また、木曜日のみ21時まで開館するなど、利用者の要望に応じている。 ○ 全国情報提供施設協議会総会などの全国会議への参加、聴覚障がい者向けソフト製作担当職員研修等、業務の遂行上必要な知識や技術を身につけるための会議等に参加している。 ○ 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、それぞれの専門的な知識を生かした事業設計が行われている。県内の17市町村から委託事業を受けており、広域的な事業を展開している。また委託事業のみならず、独自に「高齢者うのつどい」などの地域生活支援事業を行っている。地域や関係団体等との連携や協働が十分図られていると評価できる。 			

(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	4	12
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。			
【評価の理由】			
<ul style="list-style-type: none"> ○ 協会が策定している「個人情報保護規程」の徹底を行い、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。 ○ 施設の利用受付に当たっては、設置条例や管理規則を遵守し、利用者が公平・平等な利用ができるよう配慮をし、ほぼ全ての利用者が希望どおり利用できている。さらに、会議室やボランティア室の利用について、HPより利用状況の確認、貸出申請を行えるようにした。 ○ 緊急時の連絡等については、インフォメーションシステムを活用し、緊急時に円滑な避難誘導できるように危機管理体制及び安全管理マニュアルに基づいて職員は日頃から研修した。また、年1回実施している消防訓練では、センター利用者にも参加協力を求め、防災・安全対策、危機管理体制の強化に努めている。年2回の消防設備点検を実施している。 			

【選定委員の意見】

--

【総合評価】

合計得点(100点満点)	70	評価ランク(A～E)	C
【評価の理由】			
<ul style="list-style-type: none"> ○ 聴覚障がい者の地域生活に重要な支援を行っており、聴覚障がい者には欠かせない施設となっている。施設の管理運営については、サービス向上に係る取組により、利用者の利便性や効果的な広報が行われており、利用者アンケートでも高い満足度が得られ、利用者数の増にも繋がっている。危機管理や安全対策についても、諸規程を遵守し、職員研修を実施するなど、適正な管理が行われていると評価できる。 			
【今後の対応】			
<ul style="list-style-type: none"> ○ 引き続き、利用者の利便性や適正な管理運営に努め、啓発や広報活動に力を入れ、さらなる聴覚障がい者福祉の向上に寄与されることを期待したい。 			

【指定管理者評価部会の意見】

<ul style="list-style-type: none"> ○ 目標指標である利用者数は達成しており、評価できる。しかしながら、20年度以降毎年、23年度の目標数値を超えており、単純に目標数値を超えたからといって満足することなく、更に利用者数増加に取り組んでほしい。また、当該施設に限らず、目標指標の設定は、単に過去平均を基準とするだけではなく、最近の傾向や伸び率等も考慮すべきではないか。 ○ 字幕入りビデオカセットの制作実績は16作品で前年度比4倍増と大きく伸びているが、自主目標である20～30本には到達していないので、さらなる努力を期待する。 ○ 延べ利用者数24,673人に対し、アンケートサンプル数が158人というのはやや少ないように感じる。より適切に利用者満足度を図るために、サンプル数を増やす方法を検討する必要がある。 			
---	--	--	--