

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25年4月1日～平成26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 センターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務<br>② センターの利用の受付及び案内に関する業務<br>③ 聴覚障害者用字幕入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<br>④ ①～③に掲げるもののほか、県が特に必要と認める業務<br>(聴覚障がい者関係事業(委託事業)の実施に関する業務)<br>ア 手話通訳者等養成事業 イ 要約筆記者等養成事業<br>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<br>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 |   |
|---------------|---|
| 1             | 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み   |
| (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)。<br>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。<br>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。<br>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。  |
|               | 【所見】<br>○平成25年度の利用者数は、24,391人であり、年間目標20,500人を18%超えている。平成24年度に比べ利用者数に大きな変動はない。なお、指定管理制度導入前の平成17年度との比較では、約1.5倍になっている。<br>○センターの主要業務である字幕入りビデオ(DVD)の貸出し状況については、平成25年度は285人(実人数59人)に貸出しを行っている。平成24年度は336人に貸し出しており、51人減少している。平成25年度ビデオ制作実績は26作品で、平成24年度の24作品と比べ2作品増加している。<br>○HP、ブログを利用して聴覚障がい者の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の平成25年度アクセス件数は23,503件であり、ブログ掲載記事数は431件、コメント数は161件である。ブログは、Twitterでも配信されている。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としている。 |

- 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ている。また、専門学校生や小学生に、要約筆記や手話の体験をしてもらい、聴覚障がい者とコミュニケーションをとる方法を学んでもらった。
- 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。

## (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】

- 利用者アンケートを年2回行った。アンケートの結果、
  - ①備品については「良い」「まあまあ良い」が全体の75.2%であり、「普通」が20.8%、「使いにくい」が2.0%であった。駐車場については、「もう少し広い方が助かる。」や「狭い、少ない」という意見があった。
  - ②職員の対応については「良い」「まあまあ良い」が全体の85.1%であり、「普通」が7.9%、「良くない」が0%であった。
  - ③ホームページについては「良い」「まあまあ良い」が全体の20.8%であり、「普通」が16.8%、「良くない」が0%であった。ホームページのアンケートについては未回答が多く、61.4%であり、回答をいただいた利用者からは、満足が得られていると評価できる。

なお、この他に施設見学に訪れた小学生に対してもアンケートを実施し、若年層に対しての聴覚障がいに対する理解促進に努めた。
- 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い。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。協会総会など多数の利用者が予想される場合は、近隣の施設の駐車場を借りている。その他は、空調に関する苦情がある。エアコンは経年劣化により、能力が低下しているため、施設整備課で保全計画の作成を依頼している。
- 利用者への情報提供は、HPやブログの活用、Twitterなどにより、聴覚障がい者等へ情報発信を実施している。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。定期総会やホームページで登録を呼びかけるなどの取組をしている。登録者は約250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

## (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】

- 施設の水道光熱費が前年度と比較して、361千円増となっている。これは、電気利用料金の単価が上がったことが主な原因として考えられる。センターでは、エアコンの設定温度を下げすぎないことや、冷蔵庫を節電タイプのものに交換するなど、節電対策に取り組んでいる。
- 清掃、警備などは再委託を行っているが、業者選定において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。

## (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】

- 利用料金は徴収していないため、収入はない。

## 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

## (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】

- 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、聴覚に障がいがある職員だけにならないよう、職員ローテーションの工夫を行っている。また、木曜日は運営時間を延長し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制作担当職員研修等、業務の遂行上必要な知識や技術を身につけるため、月に約2人の職員が県内外の会議や研修に参加している。
- 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、手話サークルや陽ざしの会等の関係団体と、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。県内の18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「高齢ろう者のつどい」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】

- 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。また窓口に利用状況を映した液晶モニタを配置するなど、工夫をしている。
- 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を重ねた。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。

## 【総合評価】

## 【所見】

- 大分県聴覚障害者センターは、聴覚障がい者の地域生活に必要な支援を行っており、大分県内の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】

- 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】

- 郵送でビデオカセットの貸出しを行うなど、遠隔地に住んでいる利用者の利便性にも配慮がなされており、評価できる。
- 利用者アンケートの結果は、十分な分析を行い、利用者ニーズに応えてもらいたい。特に、「備品が使いにくい」という意見に対しては、利用者に直接話を聞くなど不満足の原因を把握して、適切な対応を行ってもらいたい。
- 安全管理マニュアルは整備されているが、定期的な見直しが行われていない。これまで想定していなかった新たなリスクに備えるためにも定期的な見直しが必要と思われる。
- 引き続き、小中学校の生徒による聴覚障害者センター見学や教育機関へ手話指導者の派遣等の、次世代を担う若年者の通訳者育成の取組を進めてほしい。