

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28年4月1日～平成33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1-9-5		
	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1-9-5		
指定管理業務の内容	センターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務 センターの利用の受付及び案内に関する業務 聴覚障害者用字幕入ビデオカセットの制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 ～ 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28年4月1日～平成33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			
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)。			
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。	30	4	24
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。			
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】			
平成28年度の利用者は、24,975人であり、年間目標25,000人に25人届いていない。主な要因としては、4月に頻繁におきた地震により、開催予定であった行事や講座が中止になったことなどによる影響であると思われる。(平成27年4月利用者数:2,020人 平成28年4月利用者数:1,925人 95人) 全体の利用者は573人増えていることから、今後は年間目標を達成することが見込まれる。(平成27年:24,402人 平成28年:24,975人)			
センターの主要事業である聴覚障がい者相談事業について、平成27年度の相談件数は715件、平成28年度は914件となっており、199件増となっている。これは、当事者の相談員が丁寧に相談を受け、懇切丁寧な対応をしているからである。			
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28年度実績60,890件であり、ブログ掲載記事数は473件である。掲載記事は利用者のニーズに即した内容であり、聴覚障害者情報提供施設としての役割を果たしている。			
学生に対する施設見学を積極的に受け入れ、センターの役割や機能を説明し、聴覚障害者センターの存在意義を広めてきた。平成28年度には14団体(409名)の見学を受け入れている。			
パンフレットや、毎月1回発行の広報誌を、教育機関・警察署・消防署・行政・その他関係機関等約1,300箇所へ発送している。			

<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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>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>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>利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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	4	16
<p>【評価の理由】</p> <p>利用者アンケートはセンターの講座受講者を対象に年4回行っており、平成28年度は180名が回答した。その結果、「満足」「まあまあ満足」「ふつう」が全体の約94%であるため、施設利用者の満足が得られているといえる。平成27年度もアンケートにおいても、約90%が「満足」「まあまあ満足」と回答している。これは、職員の丁寧な対応や環境整備、ニーズにあった講座の開催など行っているためと考えられる。平成28年度のアンケートから5段階で満足度を回答できるようにした。5段階の内容は、「満足」「まあまあ満足」「ふつう」「少し不満」「不満」。平成27年度までは、「ふつう」を除く4段階での調査を行っていた。</p> <p>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。その他は夜間の避難訓練実施の要望があったため、外が暗くなってからの訓練も実施。木曜日は21時まで開館しているため、今後も訓練を行っていく予定。</p> <p>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。平成28年度末の登録者数は323名(健聴者含む。)であり、昨年度より13名増えていることから、聴覚障がい者等へ必要な情報を発信していると評価できる。</p> <p>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し、またセンターの受付にある液晶モニターで一目で会議室等の利用状況が確認できるようにするなど、利用促進に努めている。また、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。</p>			
2 効率性の向上等に関する取組み	20		16
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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>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>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> <p>これまでエアコンの改修、節電タイプの冷蔵庫を使用、電球を可能なかぎりLED電球にを使用するなど節電対策に取り組んでいる。</p> <p>清掃、警備などは専門業者に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>			
<p>(2) 収入の増加</p> <p>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> <p>使用料は徴収していないため、収入はない。</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		27											
<p>(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</p> <table border="1" data-bbox="248 215 1206 371"> <tr> <td data-bbox="248 215 1206 271">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。</td> <td data-bbox="1206 215 1283 271" rowspan="3">15</td> <td data-bbox="1283 215 1359 271" rowspan="3">5</td> <td data-bbox="1359 215 1453 271" rowspan="3">15</td> </tr> <tr> <td data-bbox="248 271 1206 327">職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="248 327 1206 371">地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</td> </tr> </table>	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	職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。								
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								
職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。														
地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。														
<p>【評価の理由】</p> <p>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。国民の祝日においては、利用希望が多い日は開館するよう休業日を変更するなど、利用者の要望に応じている。</p> <p>全国聴覚障害者情報提供施設協議会総会など全国会議への参加、コミュニケーション支援担当者研修会や聴覚障害者向けソフト製作担当研修会、防災士養成研修会など、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会に参加している。</p> <p>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、手話サークル連絡協議会や要約筆記サークル陽さ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市町村から手話通訳者派遣事業などの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「高齢者へのつどい」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。</p>														
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <table border="1" data-bbox="248 853 1206 1308"> <tr> <td data-bbox="248 853 1206 909">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。</td> <td data-bbox="1206 853 1283 1308" rowspan="8">15</td> <td data-bbox="1283 853 1359 1308" rowspan="8">4</td> <td data-bbox="1359 853 1453 1308" rowspan="8">12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="248 909 1206 965">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="248 965 1206 1021">利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="248 1021 1206 1077">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="248 1077 1206 1133">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="248 1133 1206 1189">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="248 1189 1206 1245">防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="248 1245 1206 1308">事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。</td> </tr> </table>	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。	15	4	12	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。	利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。	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。	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。	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。	防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。	事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
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。	15				4	12								
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。														
利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。														
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。														
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。														
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。														
防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。														
事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。														
<p>【評価の理由】</p> <p>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。</p> <p>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、利用申請を行える。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。</p> <p>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2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、平成28年度からは夜間の防災訓練を実施するなど、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。</p> <p>平成26年度にAEDを設置、また平成28年度には緊急地震速報表示端末を設置し、緊急時に対応できるよう施設整備を図った。</p>														

【選定委員の意見】

--

【総合評価】

合計得点(100点満点)	83	評価ランク(A～E)	B
--------------	----	------------	---

【評価の理由】

目標指標である年間利用者数25,000人にはあと少し届かなかったが、震災によるイベントの中止等があったにもかかわらず、平成27年度利用者数と比較すると573人増加している点は評価できる。また手話通訳者や要約筆記者、聴覚障がい者の意思疎通支援を行うボランティアの養成や派遣、字幕入りビデオライブラリーの作成など、聴覚障がい者の地域生活に重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。

施設の運営管理については、サービス向上に係る取組により、利用者の利便性を考慮した工夫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、利用者の獲得に繋がっている。危機管理や安全対策についても諸規程を遵守するとともに、緊急時により迅速に行動できるよう職員研修や利用者も参加する防災訓練を実施している。また、緊急地震速報表示端末を設置するなど、十分な対策が講じられていると評価できる。

【今後の対応】

今後も引き続き、意思疎通支援を行うボランティア等の養成・派遣を行うとともに、聴覚障がい者からの相談対応や生活訓練を行うことにより、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。

聴覚障がい者やボランティアの方々など、利用者のニーズを随時把握し、利用者にとってよりよい聴覚障害者センターとなるようセンターの運営に努めていく。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 来場者への適切な対応に資するコミュニケーション支援研修を受講するなど、設置目的に沿った職員の育成が図られており、適切な管理運営に繋がっていると思われる。
- 2 施設が海沿いにあることから、津波避難訓練やAED使用研修を適時的確に実施するなど、安全・危機管理対応を見直していただきたい。

【意見】

- 1 津波避難訓練については、避難場所となっている大分県総合社会福祉会館の4階まで避難する訓練を行ったうえで、マニュアル等の見直しを行っていただきたい。
- 2 施設内のスタジオや制作室を活用してeラーニングの教材を作成するなどし、動画配信等をしてはどうか。
- 3 障がい者への合理的配慮(障がいのある方から何らかの助けを求められた時に、負担になりすぎない範囲で状況に応じて行われる配慮)が必要となる機会が多い金融機関など業種に対し、手話講座等の受講を積極的に呼びかけてはどうか。
- 4 利用者アンケートを集める努力はされているものの、サンプル数が利用者数と比較すると少ないと思われるので、サンプル数を増やす工夫をお願いしたい(H28:180名/24,975名)。