

## 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	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 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 施設の利用の受付及び案内に関する業務 施設の利用の許可に関する業務 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。	25	4	20
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。			
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】 総利用者数は74,457人のうち障がい者利用者数は27,128人であり、目標指数(障がい者利用者数)27,000人を達成できている。総利用者数は前年度に比べ4,402人減少しているが、これは利用者の多い体育館及び温水プールが耐震化工事のため、利用出来ない期間があったためと考えられる。 平成28年6月20日～8月31日(約2ヶ月) 天井耐震化工事のため体育室休止 平成28年11月29日～平成29年3月10日(約3ヶ月) 天井耐震化工事のため温水プール休止  利用者のニーズを踏まえ、平成25年度から休業日を水曜日から月曜日に変更、夏休み期間の温水プールの個人利用時間を拡大するなどして運営しており、施設の利用者の増加及び利便性の向上に努めている。  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出来るようにしたことで、利用者の増加を図っていることは評価できる。  各市町村へ利用案内を送付するとともに、体育室やプールの利用者を中心に声かけを行い、ニーズの把握に努めている。窓口では丁寧な対応を心がけ、内部研修を通してサービスの向上を図った。また、各種教室の受講者に対し、他のセンター内の施設(機能訓練室等)の紹介や案内を行うなど、施設の広報活動を継続して実施している。			

<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>	25	4	20
<p>【評価の理由】</p> <p>平成28年度のアンケートでは、「満足」又は「まあまあ満足」の回答が「施設の使い勝手」で約8割、「備品・設備」が約7割、「職員の対応」が約8割で前年度より評価が上がっている。(平成27年度:「施設の使い勝手」約6割、「備品・設備」約6割、「職員の対応」約8割)</p> <p>【施設の使い勝手】において「不満」が3%と前年度(0%)より上がっているため、随時計画的に施設の修繕や各部屋の利便性向上(予約調整や備品の更新等)に努めていく必要がある。</p> <p>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。</p> <p>受付においてセンターでの行事や各部屋の利用状況等を明るく見やすい大型テレビモニターで表示していることや、ホームページとフェイスブックを連動させ、センターでの行事や施設の整備状況等について随時情報発信を行うなど、情報提供の充実に向けた取組を活発に行っていることは評価できる。</p> <p>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。</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>	15	4	12
<p>【評価の理由】</p> <p>光熱水費は前年度に比べ1,467,718円の減額となっている。また、使用量をみると前年度対比で電気 11%減、ガス 20%減、水道 1%減であり、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。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、廊下及び利用されていない部屋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。</p> <p>普段から両面コピーをするなど節約に努めている。</p> <p>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。</p> <p>新たにLED電球に取り替えるなど、節電対策にも取り組んでいる。</p> <p>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。</p>			

(2)収入の増加	5	4	4
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>【評価の理由】</p> <p>平成28年度の使用料収入は2,249,900円で、前年度に比べ138,960円減少した。要因としては、耐震化工事等のため体育室を約2ヶ月、温水プールを約3ヶ月以上休止したためと考えられる。しかし、利用者の多い体育室及びプールを休止したにも関わらず、収入の減がこの金額に抑えられているのは取組の結果と考えられる。収入増のための具体的な取組としては、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、利便性向上に取り組んでいる。また、利用者ニーズに基づき、休館日変更、体育室の夜間貸出し、温水プール個人利用等の要件の緩和により、利用者の増加を図ったことは評価できる。</p> <p>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。</p> <p>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。</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>【評価の理由】</p> <p>利用者の安全管理の徹底を図るため、大分市消防局普通救命講習や日赤救急救急員養成講習会、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。</p> <p>障がい者への合理的配慮や感染症対策などのテーマで所内研修を随時実施し、利用者サービスの向上に努めている。</p> <p>地域の小学校や関係団体の施設見学や体験実習などの受入れを行っていることやセンターの周知及び障がい者と地域住民の交流を目的とした「ふれあいフェスタ」の実施により、センターと関係団体、地域住民、障がい者の協働が図られていると評価できる。</p> <p>NPO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。</p>			
(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況	15	4	12
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。			
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>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。</p> <p>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。</p> <p>利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。</p> <p>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>			
(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など	15	4	12
<p>【評価の理由】</p> <p>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。</p> <p>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年2回開催し、利用日の調整を図ることで公平性を保っている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>			

## 【選定委員の意見】

--

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	80	評価ランク(A～E)	B
--------------	----	------------	---

## 【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及び温水プール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、目標指標である障がい者利用者数27,000人を達成できたことは高く評価できる。また、ふれあいフェスタでは、囲碁交流大会やスポーツ吹矢体験、ふれあいお茶会などを通じて、利用者や地域住民、より多くの一般県民との交流を深めることができ、今後も施設のPRにつながることを期待したい。

ホームページをフェイスブックと連動させ、センターでのイベントや施設の修繕状況など、様々な情報を発信しており、情報提供の充実に向けた取組を活発に行っていることは評価できる。

## 【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。

利用者ニーズに沿った新たな大会の企画や、体育館やプールそのほかの教室などの有効活用を進めることにより空き室の稼働率向上を図るほか、ホームページ等の活用を通して積極的な広報活動を行い利用者の増加を図る。

## 【指定管理者評価部会の意見】

## 【評価】

- 1 目標指標は達成しており評価できるものの、さらなる利用者の増、特に障がい者の利用者の増を期待したい(障がい者利用者数:目標 27,000人、H28年度 27,128人)。
- 2 館内利用者(特に健常者)も参加した津波避難訓練を実施していることは評価できるが、反対に、健常者が少なく、障がい者が多く利用している状況での避難訓練を実施するなど、危機管理対策には改善の余地があると思われる。

## 【意見】

- 1 東京パラリンピックの機運を契機に、障がい者の利用を増加させる取組として、ボッチャなど障がい者の参加が容易な新たなスポーツ教室の拡大等について検討すべきではないか。
- 2 療育訓練室や機能回復訓練室などの名称は、施設の利用実態と合わないところがあることから、利用者のなじみやすい名称への変更するとともに積極的な広報活動をすべきではないか。
- 3 対外広報の手段として民間を含めた他の施設や団体との連携強化を図り、教室や講座受講者の作品の発表の場を中心市街地などに設けてはどうか。