

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 障害者社会参加推進室
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 草野 俊介		
	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	①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 ②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 ③施設の利用の受付及び案内に関する業務 ④施設の利用の許可に関する業務 ⑤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	
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)。
	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。
	【所見】
	○ 平成29年度の総利用者数は78,506人であり、うち障がい者利用者数は28,460人となっており、障がい者利用者数に係る目標指標27,000人を達成している。総利用者数について、体育室・プールの工事があった平成28年度と比べ4,049人増加しており、平成27年度実績の78,859名と比較しても安定し適切な運営が実施されているものと評価できる。
	○ 夜間の体育室利用の緩和について、昨年度から引き続いて一般団体についても夜間利用を可能として、施設の有効利用を図っている。加えて、7～8月の夏期間については、温水プールの個人利用向け開放を実施し、利用者増加への積極的な取組みを実施しているといえる。
	○ 利用者アンケートやfacebookを通して利用者の意見やニーズの把握に努めるとともに、体育室やプール利用者を中心に声かけを行い、利用者に寄り添った運営を実施しているといえる。また、施設の利用受付に際しては、障がい者が優先して利用できるように配慮したり、利用者の状況に応じて筆談や管内のガイドも実施しており、障がい者に対する利便性の向上ときめ細かな対応を実施しているといえる。
	○ ホームページやfacebookを活用して施設の紹介を行うとともに、行事やお知らせ等についても情報発信を行っている。その結果ホームページ閲覧数については昨年度より21,523件増加している(H28:24,152件、H29:45,675件)。また、センターが主催する各種の障がい者向け教室の募集チラシを2,000部作成し、各関係機関や施設、受講生に周知を行い、センターが実施する文化スポーツ活動においては年間500名を超える参加があった。
	(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。

<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>
<p>【所見】</p> <p>○ アンケートでは、「満足」・「まあまあ満足」の回答が、「施設の使いやすさ」や「設備」で約73%、「職員対応」では約83%となっており、平均的に利用者の満足度は高いといえる。特に職員対応への利用者満足度は高く、センター職員が、各利用者丁寧に丁寧な対応を心がけているものであると評価できる。また、利用者満足度の平均値は約4.36であり、目標値である4を超えるとともに、昨年度の4.20と比較しても利用者満足度は向上しているといえる。</p> <p>○ 利用者意見の収集において、アンケートのみではなく、ホームページへの「お問い合わせ」フォームの開設や、facebookを通じた意見募集、施設内への意見箱の設置等を行っており、アンケートを補完する形で利用者意見を取り入れようとしている姿勢は、高く評価できる。</p> <p>○ 利用者アンケートの結果を利用者にも確認可能な形で提示するとともに、利用者からの意見・苦情等については、担当職員のみでなくセンター内の職員全員で共有し対応しており、利用者への情報公開に係る透明性と利用者への要望対応への姿勢は評価できる。</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>2 効率性の向上等に関する取組み</p>
<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>
<p>【所見】</p> <p>○ 光熱水費については、前年比で▲568,760円(H29:8,178,203円、H28:8,746,963円)であり、空調の適切な温度管理や、以前から実施している各照明のLED化等の、ハード・ソフト両面からの取組みの効果が現れたものであると評価できる。</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の清掃業務等を委託しており、一括契約することで経費の削減を図っている。</p> <p>○ 日頃から施設の適切な維持管理に努めるとともに、プールのろ過機や体育室の修繕等、必要な修繕を適切に実施していると認められる。</p>
<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>
<p>【所見】</p> <p>○ 平成29年度の使用料収入は2,722,795円で、前年度に比べ472,895円増加した。昨年度は体育室および温水プールが工事により一時使用できなかったため、それによる増加も含まれるものと思われる。しかしながら、平成27年と比較しても増加しており(H27:2,388,860円)、ここ数年にわたり、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が収入に繋がったものと考えられる。</p> <p>○ 設置条例第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。そうした中、障がい者への配慮を保ちつつ、支障のない範囲で一般利用者の増加、施設の有効活用に取り組み、使用料収入の増加につなげていることは極めて高く評価できる。</p>
<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</p>
<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>

【所見】

- 通常営業時間(8:30～17:15)と夜間営業時間(17:15～21:00)でローテーションを組むとともに、障がい者の体育室利用を考慮して、障害者スポーツ指導員を配置するとともに、プール営業期間には、事故防止のためプール監視員を1～2名配置しており、安全管理に努めていると評価できる。
- 県有建築物の保全に係る研修会や、水泳プール安全管理講習会に参加し、施設管理や運営上の安全管理等に係る職員の資質向上に努めている。また、外部での研修の参加に加えて、内部での研修においても「障がい者に対する配慮について」や「聴覚障がい者の現状と必要な支援」等について知識を深め、利用者サービスの向上に繋げている。
- 各種大会の開催にあたっては市町村や障がい者団体、ボランティア等と連携を図りながら実施している。また、一般県民も対象とした「あすびあフェスタ」等も実施しており、地域・団体等とも緊密な関係を有しているといえる。

(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。

⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。

⑧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】

- 設置条例や内規等を遵守した運営を実施しており、利用者受入れに係る手続き等も、問題なく実施されている。個人情報の保護についても、センターの「個人情報保護規程」および「コンピュータ情報システムの運用管理に関する規程」に基づき、「取扱業務概要説明書」を作成し、個人情報の種類、利用目的等を定め、各職員に取扱・管理の徹底を図っている。
- 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。
- 施設の日常巡回点検を実施し、不具合箇所については、修繕ないし事故防止の対策を実施している。また、要修繕箇所については、リスト化を行い、順次修繕を行えるよう計画的な取り組みを行っている。
- 職員が防災士要請研修へ参加し防災士資格を取得するとともに、社会福祉会館全体で年間1回の避難訓練を実施し、問題点等の洗い出しを行う等して、防災体制の強化を図っている。

【総合評価】

【所見】

- 利用時間の変更等を行い利用者の利便性を向上させていることは評価できる。それに加えて、利用者などに積極的な情報発信を行うとともに、ニーズを積極的に運営へ反映させている点も評価に値する。これらの取組みの結果として、目標指標である年間障がい者利用者数27,000人と利用者満足度4が達成できたものであると考えられる。今後とも、障がい者の社会参加の支援を行い、障がい福祉の増進に寄与することが期待される。
- 障がい福祉の推進ももちろんのことであるが、それに加えて障がい者利用と競合しない形で、各種の方策により一般利用客の利便性も向上させ、施設稼働率を上昇させている点は、収入増加にも繋がる点であり、極めて高く評価できるところであり、運営能力の高さが見て取れる。

【今後の対応】

- 当センターは建設から32年目を迎え、施設内の各設備や備品等も老朽化が進んできている。そのため、今後とも日常点検による要修繕箇所の確認や修繕・応急対応を適切に実施していく。また、利用者目線に立ち、ホームページやアンケートなど種々の方法を通じて、利用者ニーズの汲み取りを行い、施設運営へ反映させていく。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 建物や設備の老朽化が進むなか施設の概ね適正に管理されている。

【意見】

- 1 生活相談業務について、専任の相談員も配置されておらず施設内の他団体につなぐ実態を踏まえて、指定管理業務のあり方を見直す必要があるのではないかと。
- 2 平日の日中、特定の一般利用者(健常者)が頻繁に利用している実態があるのでは無いか。利用者総数(延べ人数)だけでなく利用者実人数を把握するとともに、利用者の裾野を拡大するよう努める必要がある。
- 3 また、一般利用者の利用料金が低廉すぎるのではないかと。近隣他施設と比較するなどして、適正な水準とすることを検討してはどうか。
- 4 アンケートについては、同一人物の重複回答を避けるとともに、参加者の属性や事業満足度を詳細に分析できるように、質問項目や収集方法を改善する必要がある。
- 5 施設周辺の植栽の管理状況が悪い。業者任せにせず適切なタイミングに草刈りや剪定を行うこと。