

## 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27年4月1日～平成28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	① センターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ② センターの利用の受付及び案内に関する業務 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 ④ ①～③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	
1	<p>施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み</p> <p>(1)施設の設置目的の達成</p> <p>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)。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <p>○平成27年度の利用者数は、24,402人であり、年間目標20,500人を19%超えている。今回の指定管理期間において、全て年間目標20,500人を超えており、目標を達成している。</p> <p>○センターの主要業務である聴覚障がい者相談事業について、平成26年度の相談件数は715件であり、平成26年度の647件から68件伸びている。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。</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。平成27年度には、HPをリニューアルし、見た目も新しく利用しやすいように更新。具体的には、トップページをワイド画面対応にし、不要ページの削除、ページ構造の変更、「本日の部屋貸出状況」を自動的にトップページに表示できるようにした。このHPのアクセス件数は26,789件であり、またブログ掲載記事数は406件である。ブログは毎日更新している。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。</p> <p>○学生等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27年度には、13団体(341名)の見学を受け入れている。</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回発行の広報誌を約1,300ヶ所に送付している。</p>

## (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27年度は136名が回答した。その結果、「満足」「まあまあ満足」が全体の約90%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26年度の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。
- 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。協会総会などの大量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、椅子が古くなっているとの意見があったが、古いものについては使用せず、椅子が不足する場合は、パイプ椅子を準備するなど気持ちよく施設を利用してもらえるように工夫している。
- 利用者への情報提供は、HPやブログの活用、Twitterなどにより、聴覚障がい者等への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登録者の獲得にも取り組んでいる。平成27年度末時点の登録者は約310人(健聴者含む)であり、昨年度よりも60人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。
- 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・予約をできるようにし、またセンターの受付で一目で会議室等の利用状況が確認できるよう液晶モニタを設置するなど、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、年間目標以上の利用者数を得ることに繋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】

- これまでエアコンの改修、節電タイプの冷蔵庫を使用するなど節電対策に取り組んできたが、新たに、電球を可能な限りLED電球に取り替えるなど、新たな節電対策にも取り組んでいる。
- 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・能力向上を図る取り組みがなされたか。
- 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、利用者が多い場合は職員を増やし、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利用希望が多い日に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。
- 全国情報提供施設協議会総会など全国会議への参加、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。
- 関係団体との協議については、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、協同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「高齢ろうあ者のつどい」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にはか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。
- 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「個人情報保護規定」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。
- 施設の利用受付にあたっては、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の工夫も行っている。
- 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を行えるように危機管理体制及び安全管理マニュアルに基づき、職員は日頃から研修を重ねている。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、防災・安全対策、危機管理体制の強化に努めている。他には、年2回、消防設備点検を実施している。

## 【総合評価】

## 〔所見〕

- 目標指標である年間利用者数20,500人を平成23年度から平成27年度まで毎年達成した点が評価できる。また、手話通訳者や要約筆記者の養成や派遣など、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定を遵守し、職員研修や利用者参加の防災訓練を実施するなど、適正な管理が行われていると評価できる。

## 〔今後の対応〕

- 今後も引き続き、意思疎通支援を行うボランティアの養成・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】

- 利用者の目線で情報発信を行っており、内容・頻度・使用する媒体等が充実しているなど、適切な管理運営がなされている。
- 館内のインフォメーションシステムを活用した訓練を行うなど、施設の特性を活かした安全対策に取り組んでいることは評価できるが、訓練を通して、表示内容にタイムラグが発生する課題が見えてきたとのことであった。表示を見た利用者が迅速に対応できるよう、システムの改善等に取り組んでほしい。