

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	令和5年4月1日～令和6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
	所在地	大分市大津町1-9-5	社会福祉
	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	<p>①センターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務</p> <p>②センターの利用の受付及び案内に関する業務</p> <p>③聴覚障がい者用字幕入りビデオカセット等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</p> <p>④①～③に掲げるもののほか、県が特に必要と認める業務</p> <p>(聴覚障がい者関連事業(委託事業)の実施に関する業務)</p> <p>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</p> <p>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</p>		
料金制度	該当なし		
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日(5年間)		

2 評価結果

評価項目	
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	目標
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。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)。	目標指標である利用者数 26,000 人を達成する。
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。また、複数の施設を一括して管理する場合は、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。	地域や関係団体等と連携し、新規利用者の開拓を図る。
③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。	ホームページ等を活用した効果的な広報活動を実施する。
【評価の理由】	
①	<ul style="list-style-type: none"> 令和5年度の利用者数は、18,683 人となっている。主な理由としては、新型コロナウイルス5類移行に伴う利用者の回復や手話を題材としたドラマの放送で社会全体の興味・関心が高まり手話講習会受講者が増えたことが挙げられる。その結果、令和4年度と比較して、6,045 人の増となった。 センターで実施している手話通訳者養成研修事業について、研修を実施した結果、手話通訳者は3名増となり、県全体の登録者数は 129 名となった。聴覚障がい者のコミュニケーション支援において実績を残していると評価できる。
②	<ul style="list-style-type: none"> 聾学校と連携し、校内に聴覚障害者向けDVDライブラリーコーナーを設置し、センター事業の若年層への周知も強化するなど、新規利用者の開拓を図っている点は評価できる。 学生等の施設見学受入れでは聴覚障がい者との交流を通じて、聴覚障がい者の困りごとや支援してほしいことの理解促進や、センター事業の周知に努めている。令和5年度は、10 団体 140 人を受け入れた。
③	<ul style="list-style-type: none"> 広報活動については、ブログの毎日更新や、ホームページ・メール配信を通じて精力的に活動している。ブログについては、年間 407 件もの記事を投稿しており、高い即時性を有するとともに、県内外のイベントも掲載しており、利用者の立場に立った情報発信を行っている。ホームページについても年間アクセス数は 67,082 件に上り、関心の高い情報の発信に努めていると評価できる。 広報誌を月 1 回発行し、行政機関を始め各種の関係機関に 15,611 部発行している。また、聴覚障がい者団体以外の各種団体とも積極的に情報交換や連携を進めており、障がい者の社会参加に係る広域的な広報活動等を実施していると評価できる。
(2)利用者の満足度	目標
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。	利用者から積極的にアンケートを取得し、4.5 以上の満足度を獲得する。
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。	アンケート結果の分析結果を職員で共有するとともに、意見を出し合い改善に向けた必要な対策を実行する。
③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	苦情が発生した際は、速やかに対応を行い利用者の理解を得る。また、再発防止策を講じる。
④利用者への情報提供が十分になされたか。	ホームページ等を活用するなど、施設内外で利用者に向けた効果的な情報発信を行う。

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。(①～④以外に評価できる取組みがある場合のみ)	
【評価の理由】	
① 利用者アンケートについては、施設利用者及び各種の講座受講者を対象に実施。令和5年度は、個人・団体併せて延べ663名が回答した。利用者満足度については、4.63であり、目標(4.5)を達成した。	
② 利用者からの意見・苦情については、引き続き駐車スペースの狭さが指摘されている。日単位で駐車場の過不足を検討し、不足が見込まれる場合は、総合福祉会館駐車場の利用を調整している。また、大規模イベント等の開催時には、近隣の民間駐車場を借りて臨時駐車場としている。	
③ 備品の劣化・消耗品補充については、ハンドドライヤーの入れ替えなど利用者の要望を聴取しつつ、計画的な更新に努めている。	
④ ホームページやブログ等を通して、聴覚障がい者に関するトピックや各種の文化活動参加への案内等を行うことを通じて、利用者への積極的な情報発信を行っている」と評価できる。また、動画の配信にも力をいれており、令和5年度ではDVD19本、Youtube25本の動画を製作・公開し、各種の講座周知や季節に応じた情報発信を行っている。	
⑤	
(3) 定性的な目標の達成状況	目標
①定性的に定めた目標が達成されているか。(将来ビジョン等で定めた目標など)	社会的な聴覚障がい者への理解や、手話の普及促進のための広報・啓発に取り組む。
【評価の理由】	
① 手話プロジェクトとして手話学習を希望する団体に啓発講座の実施やホームページで啓発動画を公開し、聴覚障がい者への理解や手話の普及促進のための広報・啓発に努めている。	
2 効率性の向上等に関する取組み	
(1) 経費の低減等	目標
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。	利用者増加に資する経費を増やすため、管理業務の手法を随時見直し、経費を削減する。
②主たる管理業務以外(清掃、警備、設備の保守点検等)について、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。	再委託している管理業務の手法を随時見直し、経費を削減する。
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	施設の適切な維持管理に努め、必要な修繕を適切に実施する。
【評価の理由】	
① 利用しない部屋等の節電を徹底している。	
② 電力会社を変更する等管理業務の手法を随時見直し、経費の削減に努めている。	
③ 施設の適切な維持管理に努めているとともに、必要な修繕を適切に実施している。	
(2) 収入の増加	目標
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。	使用料金の徴収を行っていないため該当しない。
【評価の理由】	
①	
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	目標
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。	合理的な人員配置により、施設のサービス向上に努める。
②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。	各種研修会等へ参加し、職員の資質・能力向上を図る。
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	地域や関係団体等との連携を図りながら、各種事業を実施する。
【評価の理由】	
① センターの利用が多い日には対応する職員を増加させるとともに、利用者のニーズを反映し、木曜日は21時まで開館を延長(通常は17時)している。また、施設の設置目的達成のために、当事者(聴覚障がい者)を職員として採用している。	
② 情報提供施設大会や意思疎通支援担当者研修会に出席して情報収集に努めている。	
③ ・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大分県手話通訳問題研究会等関係団体等と、それぞれの専門的な知識を活かし、協働して事業が行われている。 ・県内18市町村から手話通訳派遣事業を受託しており、市に設置している手話通訳者とも連携をとりながら広域的に事業を展開している。 自主事業として「手話指導者派遣事業」を実施して、社会福祉協議会や教育機関等と連携をとりながら手話指導者を派遣している。	
(2)法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	目標
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。	法令違反を発生させない。
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。	個人情報漏洩等の事故を発生させない。
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。	特定の個人団体を排除しない。(国や県等からの要請に基づくものは除く)
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。	モニタリングの結果、不適切な事案が確認されない。
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。	管理側の瑕疵による事故を発生させない。
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。	各種マニュアルを整備し、体制を確保する。
⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。	防災訓練を年に1回行う。
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。	事故等発生時には適切な対応を行い、管理責任を問われる事象を発生させない。
【評価の理由】	
① 施設の運営や利用の受付については、設置条例や管理規則に準じて、適切に運営されている。	
② 個人情報保護規定に基づき、漏えいや滅失及び毀損の防止徹底がなされており、不適切な事例も認められない。	
③ 本施設は、聴覚障がい者をはじめ、手話通訳、要約筆記等ボランティア関係団体等の活動の場として設置したもののなので優先利用をしている。	
④ モニタリングの結果、不適切な事案は認められなかった。	
⑤ 利用者への聞き取り等により施設・設備の要修繕箇所を随時把握するとともに、修繕や応急処置が必要な箇所については、適切に対応を行っている。開所以来、緊急を要する修繕箇所は見受けられず、適切な日常点検と修繕等が実施されてきたものと評価できる。	
⑥ 既存の危機対応マニュアルに新型コロナウイルス陽性者発生時の対応を加える等、リスクマネジメント及び緊急連絡体制が適切になされている。防災士2名を配置。	
⑦ 防災訓練を利用者と一緒年2回実施している。	
⑧ 事故等発生はなかった。	

【総合評価】

[所見]

目標指標の利用者数については、目標 26,000 人に対し、18,683 人と達成できなかったが、アンケートによる利用者満足度については、ハンドドライヤーの入れ替えなど利用者の要望に対し改善を行い、利用者満足度の実績は 4.63 と目標値 4.5 を達成し、各利用者に丁寧な対応を心がけている結果と評価できる。

また、ブログの毎日更新や、ホームページ・メール配信を通じて精力的に広報活動を実施し、中でもブログについては年間 407 件もの記事を投稿しており、県内外のイベントに関する情報を掲載するなど利用者の立場に立った情報発信を行っている。ホームページも年間アクセス数は 67,082 件に上り、関心の高い情報の発信に努めている。

[今後の対応]

今後は、これまで以上に様々な場面で手話通訳者等の活躍が期待されることから、従来の手話通訳者及び要約筆記者の養成講座に加え、手話普及プロジェクトでの啓発による新規利用者の開拓を図る。ほかにも遠隔手話サービスや SNS による障がい者が必要とする情報の発信など、ニーズを捉えたサービスの提供に取り組むとともに、関係団体等へのパンフレット配布による施設の周知を図る。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 前年度の評価部会の意見を受けて、積極的に SNS 等の活用に取り組んだことが評価できる。
ブログを頻繁に更新しており、その内容から施設利用者と職員の間で良好な関係が築かれていることが伝わり好感がもてた。

【意見】

1. チャットボットによる FAQ 対応や、WEB 会議システム使用した施設見学など、デジタル技術を活用した更なる利便性の向上に取り組んでほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. センターに来館した利用者のみをカウントするのではなく、SNS の訪問数なども利用者となし評価すべき。