

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	大分県身体障害者福祉センター	施設種別
	所在地	大分市大津町2丁目1番41号	社会福祉
	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 佐藤 章	
	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、知事が必要と認める業務		
料金制度	使用料		
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)。	目標指標である障がい者利用数 27,000 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。	スポーツや文化教室等を開催し、障がい者に幅広く社会参加の機会を提供する。
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障がい者福祉事業所、特別支援学校等に対する効果的な広報活動を実施する。
【評価の理由】	
①総利用者数は、56,181 人であり、うち障がい者利用者数は 19,014 人となっている。総利用者数は令和4年度と比較して 4,518 人の増、障がい者利用者数は 1,128 人の増となったが、コロナ前の令和元年度利用者数(総利用者数 69,893 人、障がい者 23,967 人)までには回復していない。一方で、eスポーツ(ドローンサッカー、ビデオゲーム)体験会等を開催し、若年層利用者への開拓に取り組んだことは評価できる。	
②年間を通して、種々のスポーツ・レクレーション教室や文化教室、各種大会等を 236 回にわたり開催し、延べ 3,185 人の障がい者や関係団体、ボランティア等が参加することで、身体をはじめとする障がい者に幅広く社会参加の機会を提供し、福祉の増進に寄与したと評価できる。	
③障がい者福祉事業所、特別支援学校等に案内を送付するとともに、ホームページ等も活用し、行事やお知らせ等について情報発信を行っており、効果的な広報活動がなされていると評価できる。(R5 年度ホームページアクセス件数:29,855 件)	
(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り組みがある場合のみ)	日頃から利用者の声に耳を傾け、サービスの質を維持・向上するために特に必要な策を講じる。
【評価の理由】	
①アンケートによる利用者満足度の実績は、個人 4.78 団体 4.76 といずれも目標値 4.5 を達成しており、利用者の満足度は高い。老朽化により施設のハード面の改善ニーズが多いが、職員対応への利用者満足度は極めて高く、各利用者丁寧に丁寧な対応を心がけている結果と評価できる。	
②利用者意見の収集において、アンケートに加え、ホームページへの「お問い合わせ」フォームの開設や施設内で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ており、施設・器具の修繕や更新順位付けに反映させているほか、施設の空き部屋の融通等により利用者満足度の向上に繋がった。	

<p>③利用者アンケート結果を利用者にも確認可能な形で掲示するとともに、利用者からの意見・苦情等については、終礼時の指導や職員研修等を通じて再発防止に取り組んでいる。</p> <p>④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大型モニターで表示するとともに、ホームページとも連動させ、センター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>⑤プール更衣室に緊急通報ブザーを設置し、利用者の体調変化や介添え要請に迅速に対応できる環境を作るなど、より安心して利用できる環境づくりに努めた。</p>	
(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)	①障がい者のニーズを捉えた施設の魅力向上 ②施設の機能充実やサービス向上
【評価の理由】	
①②親子で参加できるスポーツ教室の開催内容充実などにより、教室参加者数(うち障がい者)は対前年のほぼ2倍である221人(前年137人)となるなど、ニーズを取り入れた講座の設置により施設の魅力向上に力を入れている。②体育施設及び文化施設の利用については、インターネット予約が可能となり施設の予約状況を利用者に分かりやすく伝えることができるようになり、サービス向上につながった。	
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空調の適切な温度管理や、各照明のLED化、トイレ等における排水の削減など、ハード・ソフト両面からの取組を行っている。	
②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。	
③日頃から施設の適切な維持管理に努めるとともに、プールの各種設備や卓球室設備等必要な修繕を適切に実施していると認められる。	
(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。	目標指標である障がい者利用者数27,000人を達成する。
【評価の理由】	
①令和5年度の使用料収入は、1,760,275円で、前年度と比較して223,545円減少。温水プール改修工事による使用料収入減となった。また設置条例第4条に基づき、障がい者からは使用料を徴収しないため、収入増加のためには一般利用者を増やす必要がある。しかし、施設の設置目的は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困難を伴う。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、施設の有効活用に向けた取組を進めている点は、極めて高く評価できる。	
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、施設の安全管理に努める。
②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	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。	各種教室等の行事において、地域や関係団体等との連携を図る。

【評価の理由】	
①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、施設の日常的な巡回・点検を実施し、適切な安全管理に努めていると評価できる。	
②本年度は情報セキュリティ研修に参加するなど、職員の職務運営体制の向上を行った。また、アンケートでは、職員の対応についても概ね満足であるとの評価を得ている。	
③毎年恒例の「あすびあフェスタ」の開催をはじめ、各種教室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おり、地域・団体等とも緊密な関係を有している。	
(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を保護する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設置条例や内規等を遵守した運営を実施している。	
②「個人情報保護規定」及び「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。	
③障がい者(団体)は利用日の3ヶ月前から、一般利用者は1ヶ月前から施設利用の予約が可能となっており、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、毎月体育室利用予約会を開催し、一般団体の利用を調整している。	
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、リスト化し優先順位を定めることで、計画的な修繕の実施に取り組んでいる。安全面での配慮が特に必要な本施設において、開館以来、無事故で運営している点は高く評価できる。	
⑥職員(延べ8名)が普通救命講習や大分市消防局主催の消防訓練を受講した。(防災士2名)	
⑦社会福祉会館全体で年1回の避難訓練を実施し、問題点を洗い出し、防災体制の強化を図っている。	
⑧プール内での事故等発生時には、利用者の安全を第一に確保するとともに、所管課への報告、利用再開に向けた準備など迅速かつ適切な対応を行った。	

【総合評価】

[所見]

利用者数については、年間目標の障がい者利用者数 27,000 人を達成できなかったが、各種教室の開催に努め、総利用者数は令和4年度と比較して 4,518 人の増、障がい者利用者数は 1,128 人の増を達成した。

アンケートによる利用者満足度の実績は個人 4.78 団体 4.76 といずれも目標値 4.5 を達成しており、利用者の満足度は高い。特に、職員対応への利用者満足度は極めて高く、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。

障がい者の利用を優先させつつ、競合しない形で、体育室利用予約会を毎月開催するなど一般利用者の利便性も向上させている点は高く評価できる点であり、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38年目を迎え、施設内の各設備や備品なども老朽化が進んでいる。そのため、今後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必要がある。また、利用者の高齢化や、民間スポーツジム施設の新設により、利用者数の確保は課題であるため、e スポーツなどを通じ、新規利用者の開拓も継続して行っていく必要がある。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 競合するスポーツ施設が増加する中、ドローンサッカーや e スポーツ等のコンテンツを導入し、差別化を図っている点は評価できる。引き続きアウトリーチ活動を継続してほしい。

【意見】

1. ホームページがリニューアルされたが、掲載されている写真が古く見づらい点が多々ある。特に、施設予約システムは県のホームページへリンクするなど操作が煩雑なため、センターのホームページから直接予約できるようにする等の改善をしてほしい。

2. 一般利用に比べて障がい者の利用が伸びていない状況。ホームページが健常者の利用を促進するような見え方をしているため、障がい者が無料であることを大きく表示するなど、障がい者の視点に立った改善が必要。

【施設所管課に対する意見】

1. 施設の設置目的を達成するため、目的外利用となる一般利用の料金を民間の水準まで上げるなどの見直しを検討してほしい。