

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3年4月1日～令和7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丁目9番5号	
	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丁目9番5号	
指定管理業務の内容		①センター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 ④①～③に掲げるもののほか、県が特に必要と認める業務 (聴覚障がい者関連事業(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		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				配点		評価点	
(1)施設の設置目的の達成		目標		55		42	
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。		10	30	5	22
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。		10		9	
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。		10		8	
【評価の理由】							
① ・令和3年度及び4年度は、新型コロナ感染防止のため、会議室の使用制限や行事の中止等が影響し、利用者数が減少、新型コロナ5類移行後は利用者数は増加したもののコロナ前の利用者数と比較すると、会員が高齢化し、月2回実施する高齢者向けの集い等施設での行事への参加が難しくなった等の理由から利用者数が減少したと考えられる。 ・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、手話通訳者は新規で6名登録、県全体では134名となった。4年間で15名登録があり、聴覚障がい者のコミュニケーション支援においては実績を残していると評価できる。							
② ・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、センター事業の若者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と評価できる。 ・学生等の施設見学受入れを実施しており、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等の理解促進やセンター事業の周知に努めている。新型コロナ感染症による制限時においても完成対策を講じながら継続的に受入れを行っており、利用者増加に向けた取組がなされていると評価できる。4年間で延べ38団体696人を受け入れた。							
③ ・広報活動については、ブログの更新やホームページ、メール配信等を通じて精力的に実施している。ブログについては、令和6年度は405件記事を投稿しており、令和3～6年度の4年間で計2,177件投稿しており継続的に更新が見られるため評価できる。 ・ホームページ更新については、令和3～6年度で174,975件のアクセスがあり、年間平均43,743件であることから利用者等へ随時情報発信に努めていると評価できる。							
(2)利用者の満足度		目標		配点		評価点	
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取得し、4.5以上の満足度を獲得する。		3	15	3	12
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		3	
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。		3		3	
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。		3		3	
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)		-		3		-	

【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。4年間いずれも4.5以上の満足度を得ており目標を達成した。							
② 利用者からの意見等については、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には、総合福祉会館駐車場等周辺の駐車場の利用を調整している。							
③ アンケートでの意見等ですぐに改善対応可能な事案については、備品・消耗品等の更新及び補充を行い、計画的に更新に努めている。							
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文化活動等の案内を行い、利用者への積極的な情報発信を随時行っている。令和3～6年度で、計232本（DVD・Youtube・Instagram）制作・公開し、各種講座の周知や季節に応じた情報発信に努めていると評価できる。							
(3) 定性的な目標の達成状況		目標		配点		評価点	
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。		10	10	8	8
【評価の理由】							
① 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文化活動等の案内を行い、利用者への積極的な情報発信を随時行っている。また、各種イベント等で聴覚障がい者に関するブース出展等を行い、広報・啓発活動が実施されている。							
2 効率性の向上等に関する取組み				配点		評価点	
(1) 経費の低減等		目標		15		13	
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。		5	15	4	13
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、経費削減する。		5		4	
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。		5		5	
【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 設備の保守点検等に係る人件費高騰等を考慮しながら、管理業務の手法を必要に応じて見直す等、経費削減に努めている。							
③ 施設の適切な維持管理に努めているとともに、アンケートの意見から修繕が必要な箇所については、協議のうえ適切に実施している。							
(2) 収入の増加		目標		配点		評価点	
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。		該当なし		-	-	-	-
【評価の理由】							
① 該当なし							

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		配点		評価点	
(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況		目標		3029	
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。	5	15	4	14
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。	5		5	
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。	5		5	
【評価の理由】					
① 利用者のニーズを反映し、木曜日は21時まで開館時間を延長(通常は17時まで)している。また、施設の設置目標達成のため、当事者(聴覚障がい者)を職員として採用しており、職員全員が手話対応が可能である。					
② 意思疎通支援担当者研修会や情報提供施設大会、全国映像制作担当者研修など施設の管理運営で必要な研修に参加されており、能力向上が図られている。					
③ 関係団体との協働については、県からの受託事業を中心に、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の関係団体と、専門的な知識も生かし、協働して事業が行われている。					
③ われている。 ・自主事業として、「手話指導者派遣事業」を実施。社会福祉協議会や教育機関等と連絡をとりながら手話指導者の派遣を行っていることから連携を図っていると評価できる。					
(2)法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など		目標(①、②のいずれかに×があった場合、評価点は0とする。 ③～⑧については、×1つにつき2点の減点方式を取る。)		配点評価点	
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。	15		○	15
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。	個人情報漏洩当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 施設の運営や利用受付について、設置条例や規則の関係法令に準じて適切に運営がされている。					
② 個人情報保護規程に基づき、漏えいや滅失及び毀損の防止が徹底されており、不適切な事例も確認されていない。					
③ 聴覚障がい者をはじめ、手話通訳者、要約筆記ボランティア関係団体等の活動の場として利用させており、平等に利用できるよう配慮がなされている。					
④ 定期モニタリングの結果、不適切な事案は確認されなかった。					
⑤ 利用者への聞き取りやアンケート等により施設・設備の改善点を随時把握するとともに、修繕等対応が必要な箇所は適切に対応を行っている。建物は令和8年に建築から30年になるが、緊急を要する大きな修繕箇所は見受けられず、適切な日常点検等が実施されていると評価できる。					
⑥ 新型コロナウイルスによる感染対策が必要な際には、危機マニュアルを整備し、リスクマネジメント及び緊急連絡体制が十分になされていた。防災士を1名配置し、危機管理体制・防災に係る体制をとっている。					
⑦ 防災訓練を年に2回実施し、施設利用者と一緒に訓練を行っていることから、利用者にも危機管理意識を醸成させることができていると考えられる。					
⑧ 事故等の発生はなく、日常から安全対策が図られている。					

【選定委員の意見】

※任意指定のため対象外

【総合評価】

合計得点(100点満点)	84	評価ランク(A～E)	B
--------------	----	------------	---

【評価の理由】

- ・新型コロナウイルス感染症による利用者制限から施設利用者数の減少が見られたが、利用者数は回復傾向にある。利用者満足度は、目標値4.5を達成しており、利用者の意見等に柔軟に対応するなど、利便性向上に努めている。
- ・ホームページやブログ、施設見学等を通じて、利用者等が必要な情報を随時発信していることから、広報活動にも積極的であると評価できる。

【今後の対応】

- ・SNS(Instagram・X(旧Twitter))を用いた情報発信が未熟であるため、気軽に施設情報等を入手できるよう、過去のイベントや各種講座等の様子を閲覧可能にするなどSNSを強化した情報発信に努め、利用者満足度向上を図る。
- ・利用者の高齢化が懸念されるため、既存アンケート調査での利用者の声やニーズを捉えたサービスの提供に取り組みながら、幅広い世代から利用される施設環境整備に努めていく。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. ブログを高頻度で更新しており、情報発信に力を入れている点が評価できる。

【意見】

1. 施設見学者へのアンケートを実施し、改善策に繋げてほしい。
2. ブログ発信の次のフェーズとして、SNSを通じた双方向の取組も検討してほしい。
3. ホームページの情報にQ&Aを追加して情報を整理するとともに利用者の増加を図ってほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. ビデオライブラリーは、実物のパッケージをやり取りしているが、インターネットからアクセスできるような時代にあった仕組みづくりも検討していくべき。
2. スタジオは設備が充実している一方で物置となっている部分もあるため、用途の変更も含めて、長期的に利活用方法を模索してほしい。