

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8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 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				配点		評価点	
(1)施設の設置目的の達成		目標		40		34	
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。		5	15	3	11
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。		5		4	
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。		5		4	
【評価の理由】							
① 新型コロナウイルス感染症の影響を受け障がい者利用・一般利用が減少したものの、広報活動や支援学校対象の教室、eスポーツの教室など、若年層の利用拡大に取り組んだ結果、年々障がい者利用数が回復し、令和6年度は22,809人が利用し、感染症の影響を受けていない令和元年度(障がい者利用23,967人)と同等の規模まで回復した。							
② 年間を通して、種々のスポーツ・レクリエーション教室や文化教室、各種大会等を開催し(令和6年度 285回)、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。また、令和5年度から県の施設予約システムが利用可能となったことで、施設の空き状況・予約がスムーズとなるなど、利便性が向上した。							
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、ホームページを見やすいサイトへ更新し、行事やお知らせ等について情報発信するなど、効果的な広報活動に努めている。特にホームページの更新により令和6年度アクセス数66,717件と、前年の29,855件から大きく飛躍した。							
(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。		利用者からのアンケートにより、4.5以上の満足度を獲得する。		3	15	3	15
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し、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)		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。		3		3	
【評価の理由】							
① アンケートによる利用者満足度の実績は、令和3年～令和6年の期間を通じて4.5を上回っており、利用者の満足度が非常に高い。施設の老朽化に関する改善ニーズは高まっているものの、職員が丁寧に利用者からの相談対応等に応じていることが評価されている。							
② 利用者意見の収集方法として、アンケートに加え、ホームページの更新に併せて「お問い合わせ」フォームを開設しているほか、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などにより利用者満足度の向上に繋げた。							
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棟を通じて再発防止に取り組んでいる。							
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携させ、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。							
⑤ プール更衣室への緊急通報ブザー設置など、利用者の要望に対して効果的な対応方法を模索し迅速に対応することで、安心して利用できる環境づくりに努めている。							

(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)		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		10	10	8	8
【評価の理由】							
①・② 親子で参加できるスポーツ教室の開催内容充実に積極的に取り組んでおり、令和6年度実績では、親子スポーツ教室は222人(障がい者)、スポンジテニス教室100人(障がい者)など、感染症の影響を受けていない令和元年度と比較しても上回る参加者数となっており、利用者からも教室が支持されている。 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が把握しやすくなったことで、施設予約全体の利用者の満足度が向上した。							
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		30		24	
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	12
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。		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		4	
【評価の理由】							
① 空調の温度管理や、各部屋のLED化、トイレ等における排水の削減など、ハード・ソフト両面から取り組みを行っている。 ② 指定管理者である大分県社会福祉協議会が身体障害者福祉センターも含めた総合社会福祉会館全体の清掃業務等を一括契約するなど、経費の削減を図っている。 ③ 施設の老朽化が進む中で、指定管理者として修繕等措置すべき箇所について優先順位を付けながら、施設の安全を第一に修繕している。							
(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。		目標指標である障がい者利用数27,000人を達成する。		15	15	12	12
【評価の理由】							
① 令和6年度の障がいのない方(一般利用者)の利用にかかる使用料収入は1,876,405円(21,701人)であった。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ていないため、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うえで一般利用を受けるべきである。 こうした施設の特性を踏まえ、障がい者の優先利用を確保しつつ、支障のない範囲で一般利用を受け入れながら施設の有効活用に取り組んでいる。							

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		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		30		27	
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。		5	15	4	12
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		4	
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。		5		4	
【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、プールをはじめ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 パラスポーツ指導者養成講習会のほか、救命講習、防災士養成研修など、幅広く研修会へ参加し、職員の資質向上に努めている。							
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構築することが出来ている。							
(2)法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など		目標(①、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「コンピューター情報システムの運用管理に関する規定」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か月前から、一般利用は1か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、無事故で運営できていることは高く評価できる。							
⑥ 職員(7名)が普通救命講習を受講しているほか防災士4名が在籍している。							

- ⑦ 防災訓練は総合社会福祉会館全体の防災訓練を年1回行っている。訓練時の問題点を洗い出し、防災体制の強化を図っている。
- ⑧ 事故発生時の対応フローを設定し、利用者の安全を第一に、関係各所への報告、利用再開に向けた準備など対応できる体制を整えている。

【選定委員の意見】

特になし

【総合評価】

合計得点(100点満点)	85	評価ランク(A～E)	B
--------------	----	------------	---

〔評価の理由〕

- 指定管理期間中の障がい者利用者数27,000人の目標は達成できなかったが、これは新型コロナウイルス感染症対策等による行事の中止・縮小等の影響が大きく、直近の令和6年度実績では障がい者利用者数22,809人とコロナ前(R1: 23,967人)に近づくレベルまで達成した。
- アンケートによる利用者満足度の実績についても、毎年度目標値4.5を上回っている。特に、施設職員の利用者への対応の良さについては評価が高く、丁寧に対応している結果と評価する。
- 障がい者の利用を優先しつつ、競合しない範囲において、毎月の体育室利用予約会における利用調整により、一般利用者の利便性も向上させ、柔軟な運営ができている点については高く評価する。

〔今後の対応〕

- 当センターは建設から39年を経過し、施設内の各設備や備品の老朽化が進んでいるため、日常点検による安全確認のほか、要修繕箇所の早期発見、応急対応を適切に行う必要がある。
- また、利用者の高齢化やコロナ以降のスポーツ団体の行事縮小などにより、利用者の確保・拡大が課題である。eスポーツや時流に応じた教室の見直し、広報強化などにより若年層の開拓を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. ホームページのリニューアルにより利便性が向上し、アクセス数の増加に繋がっている点が評価できる。

【意見】

1. eスポーツは若者の利用を拡大する良い取組であるため、周知を支援学校だけでなく支援学級にも行うなど裾野を広げてほしい。
2. 当事者のみならず子育て層に向けてのイベントの充実、多世代を巻き込んだ交流を図り、利用者の増加はもとより、居場所づくりやダイバーシティ教育の一端も担うシンボリックな施設を目指してほしい。