

令和 2 年度

福祉人材研修センター

管理運営評価シート

(指定管理者：(社福)兵庫県社会福祉協議会)

1 指定管理者による自己評価

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|--------------|--|---|--------------|---|
| 施設維持 管理業務 | 【清掃】 月～金曜日 AM7:00～11:00 (4時間/日) 清掃作業要領に基づく建物全館の清掃・ゴミ処理、衛生資材補充等の作業 | 業者との委託契約 (清掃作業要領) に基づき実施 (年間) | A (良) | 清掃作業要領のとおり、日常清掃、塵芥処理、衛生用資材補充等の作業が適切に行われていることを確認した。 |
| | 【設備保守管理】 管理委託契約書に基づく設備管理業務、消防設備点検業務等の管理業務全般 | 業者との委託契約に基づき実施 (年間指定回数) | A (良) | 委託契約書に記載された設備管理業務、消防設備点検等の建物管理業務が年間実施計画どおり実施されていることを確認した。 |
| | 【警備】 業務委託契約書に基づく防犯・火災監視・設備監視サービス全般 (年間) | 業者との委託契約に基づき実施 (年間) | A (良) | 業務仕様書に記載されている防犯、火災監視及び設備監視サービスは適切に行われていることを確認した。 |
| | 【その他】 自家用電気工作物施設 (高圧受電設備等) の保安管理業務 | 業者との委託契約に基づき実施 (年6回点検) | A (良) | 自家用電気工作物施設の維持に関する保安点検が2ヶ月に1回、適正に実施されていることを確認した。 |
| 運営業務 | 【開館日・開館時間等】 ・開館日：土日祝日及び年末年始 (12/29～1/3) を除く全日 ・開館時間：8時45分～17時30分 | ・開館日：所定の開館日及び一部土曜・日曜日 ・開館時間：8時45分～17時30分 | S (優) | 一部土日祝日も開館し、法定研修を開催するなど、計画を超える対応を行った。 |
| | 【公共性・公平性の確保】 | | | |
| | 【各種事業・プログラムの実施状況】 講座 (計画) 29講座 研修人員 (計画) 3,505人 研修回数・延べ日数 (計画) 92回、149日 | 講座 29講座 研修参加人数 2,784人 研修実施回数・延べ日数 92回、149日 | A (良) | 新型コロナウイルス感染症対策のため兵庫県対応方針に基づき対策を徹底するとともに、研修実施回数及び延べ研修日数ともに計画のとおり確保した。 |
| | 【利用者満足度調査】 研修受講者に対する受講後のアンケート実施 | 研修受講者に対する受講後のアンケート (研修の評価、研修の活用度、研修運営上の問題点等) 実施 | S (優) | 研修実施後受講者に対して受講後アンケートを実施した。実施後の結果評価では、研修内容等の全体的な評価は5段階評価で概ね「4」を超える評価を得た。 |
| 利用状況 | 【利用者数】 研修定員 3,505人 | 研修参加人数 2,784人 | A (良) | 計画定員の約8割の参加を得られた。 |
| | 【その他】 研修開催案内や職場内研修情報、資格情報等の提供 | 受講対象となる法人・施設等へメールマガジン等で案内するとともに、福祉人材研修センターホームページによる情報提供 | A (良) | メールマガジンの発行やホームページを最新情報に適時更新し、受講者、県民への利便性向上を図った。 |

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|------|---|---|--------------|--|
| 収支状況 | 【収支計画と実績の比較】 指定管理料 21,210千円 指定管理業務に係る支出（当初）22,021千円 | 指定管理料 21,210千円 指定管理業務に係る支出（最終）25,207千円 | A（良） | 新型コロナウイルス感染症対策のため設備改修等を行ったため、支出経費が増加した。 |
| | 【経費節減に向けた取組み】 消耗品・印刷製本費等の削減 | コピー紙再利用や両面コピー等による紙使用量の削減等 当初316千円→実績251千円 | A（良） | 経費節減に取り組み、当初予算に比べ当該経費の支出額を削減することができた。 |
| 運営体制 | 【人員の適切な配置】 研修受講対象に応じた運営組織体制（2部制） | 福祉人材研修センター内2部制、職員数14名の配置 （正規7名、嘱託5名、職場研修アドバイザー1名、派遣職員1名） | A（良） | 正規職員だけでなく嘱託職員、派遣職員を含めた全職員による組織的な対応で研修実施等の各種業務を遂行した。 |
| | 【苦情要望等の対応体制・内容】 苦情申出窓口（研修センター所長）の設置 | 「苦情申出窓口の設置」の公表（申出なし） | A（良） | 「苦情申出窓口の設置」を行うとともに、設置のお知らせポスターを玄関ロビーに掲示した。結果として苦情等への対応事例はなかった。 |
| | 【危機管理体制の確立】 消防計画作成等防災管理体制の確立 | 消防計画（消防署届出済）の情報共有 | A（良） | 消防計画等防災管理体制については、消防訓練等を通じて、職員が緊急時に消防計画内容に定められた行動が取れるよう訓練を行った。 |
| | 【県・関係機関との連携体制】 研修内容等について専門的に調査・審議する研修委員会の開催等 | 社会福祉研修委員会開催（年2回） その他、県担当課との日常的な連絡調整 | A（良） | 運営等に係る協議を行う社会福祉研修委員会を学識経験者、県職員、施設種別協議会代表の出席のもと開催した。 |
| 総合評価 | | | A（良） | 新型コロナウイルス感染症対策を踏まえて必要な安全対策を取りながら、施設の維持管理及び研修を適切に実施できた。 |

2 施設所管課による総合評価

| | |
|-------|------|
| 総合評価値 | A(良) |
|-------|------|

| |
|---|
| <p>業務改善に向けた分析・指導内容（成果のあった点・改善を要する点）</p> <p>○社会福祉研修所が指定管理者として行う業務は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県が指定する研修を実施すること ・社会福祉事業従事者の研修を行う場所として、施設をその利用に供すること ・研修所施設及び設備の維持管理を行うこと <p>であるが、令和2年度の管理運営については、新型コロナウイルス感染症の影響によりやむを得ず中止になった研修はあったが、概ね適正に運営できている。</p> <p>①利用者アンケートでも5段階評価で概ね4以上の高い評価を受けており、利用者のニーズに応じた質の高い研修が実施されている。</p> <p>②建物の維持管理については、修繕が必要な箇所の発見・対応を迅速に実施できており、経費についても創意工夫により縮減に努めるなどの努力が認められる。</p> |
|---|

1 指定管理者による自己評価

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|--------------|---|---|--------------|---|
| 施設維持 管理業務 | 【清掃】 ○清掃については業者に業務委託を行う。 | ○業者と委託契約を締結し、清掃を実施した。 | A(良) | ○清掃の仕様書どおり、日常清掃、塵芥処理等が適正に履行されていることを確認した。 |
| | 【設備保守管理】 ○設備保守管理については業者に業務委託を行う。 | ○業者と委託契約を締結し、設備の保守管理を行った。 | A(良) | ○仕様書どおり、保守管理業務は適正に履行されている。 |
| | 【植栽管理】 ○専門知識・技術を要する剪定、施肥、防除等については業者に業務委託を行う。 ○日常的な水遣り、抜根除草等を管理員が行う。 | ○業者と委託契約を締結し、植栽の保守管理を行った。 ○日常的な水遣り、抜根除草等は管理員が行った。 | A(良) | ○保守管理業務は適正に履行されている。 |
| | 【警備】 ○警備については日中は管理員が行い、夜間については業者に業務委託を行う。 | ○見回りや防犯カメラなどによる防犯体制の徹底を行っているが、設備等への故意の損傷が続いている。 | B(可) | ○見回り、看板等による注意喚起を継続するとともに、いたずら等に対しては、防犯カメラ等での確認、対応が必要である。しかし、屋外の防犯カメラやモニター等が経年劣化により、不具合が多く、また、画像も粗いことから新たに入替する時期にきている。 |
| | 【小規模修繕】 ○管理員が行い、また専門知識・技術を伴うものについては業者に業務委託を行う。 | ○軽微なものは管理員が行ったが、専門知識・技術を伴う修繕箇所が経年劣化等により、増えてきた。 | B(可) | ○小規模修繕に対しては、指定管理者として予算を確保し、対応している。しかし、センター備品、設備(白杖者誘導システム、防犯カメラ等)の高額な費用を要するものは、県で対応する必要があり、要望している。 |
| | 【その他】 該当なし | 該当なし | | |
| 運営業務 | 【開館日・開館時間等】 ○開館日・時間は、原則第三日曜日を除く9時～21時 | ○開館日・時間は、原則第三日曜日を除く9時～21時としている。 ○年末・年始は12月29日～1月3日まで閉館した。 | A(良) | ○適正に履行されている。 |
| | 【公共性・公平性の確保】 ○福祉団体を中心に、有料会議室を適切に貸し出す。 | ○福祉団体を中心に、有料会議室を適切に貸し出した。 | A(良) | ○利用目的に合致し、適正に履行されている。 |
| | 【各種事業・プログラムの実施状況】 ○入居福祉関係団体の相互調整に努め、会議室の利用促進を図る。 | ○入居福祉団体が連携し、共通の福祉目的の達成に向けた会議室の利用が少ない。 | B(可) | ○入居団体間の社会福祉に関する相互の知識を高め、来館者サービスの向上につながるよう、連携し合うことが大切である。 |
| | 【利用者満足度調査結果】 ○令和2年度中に「兵庫県福祉センターの利用について」のアンケートを実施する。 | ○「兵庫県福祉センターの利用について」のアンケートを実施した。(回答:22団体) 実施日:令和2年8月17日～9月4日 対象:①上記実施期間中、有料会議室を利用した団体、及び②を除く入居団体 | A(良) | ○コロナ感染防止のため、3密回避を徹底する中、Wifi等の導入や消毒液や非接触式体温計、アクリル板などを購入するなど迅速に対応した。 |
| | 【その他】 該当なし | 該当なし | | |
| 利用状況 | 【利用者数】 ○福祉団体を中心に、有料会議室を適切に貸し出す。 | ○利用件数:2,033件(R1実績 2,022件) ○利用者数:21,564人(R1実績 49,084人) ○利用料収入:7,998,800円(R1実績 7,304,600円) | A(良) | ○利用件数、利用料収入ともに前年から増加しており、概ね適正に履行されている。 |
| | 【施設稼働率】 ○福祉団体を中心に、有料会議室を適切に貸し出す。 | ○多目的ホール:35.7%(R1実績 48.9%) ○会議室:48.3%(R1実績 43.1%) | B(可) | ○多目的ホールの稼働率は新型コロナウイルスの影響に伴うキャンセルにより、前年に比べて13.2%減少した。 |
| 収支状況 | 【収支計画と実績の比較】 ○令和2年度指定管理料(当初)10,806千円 | ○令和2年度指定管理料(変更後)18,880,000円 ○福祉センター運営事業支出額51,745,230円 | A(良) | ○有料会議室減額補てんやWifi等の導入や消毒液や非接触式体温計、アクリル板などの購入費用について予算確保に至った。 ○監視カメラ、白杖者音声誘導システムも正常に動いておらず、県に機器等の更新について予算要望を継続していく。 |
| | 【経費節減に向けた取組み】 ○消耗品等は年間単価契約を結ぶ等、発注価格を下げる。 | ○電力は、県関連施設の一括入札で落札した業者と年間契約を締結している。 ○事務用品等については、県社協で年間単価契約を結ぶことにより、発注価格を下げている。 | A(良) | ○電力については、県の入札に加わることで、より安価に調達している。また、センター運営に支障のない程度に節電を行い、光熱費の削減に取り組んでいる。 |
| | 【その他】 該当なし | | | |

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|------|---|---|--------------|--|
| 運営体制 | 【人員の適切な配置】 ○企画部 職員1名、管理事務室 管理員3名 | ○企画部 職員1名、管理事務室 管理員3名 | A(良) | ○適正に履行されている。 |
| | 【苦情要望等の対応体制・内容】 ○苦情受付窓口、苦情解決責任者、第三者委員を設置し対応する。 | ○施設備品等の苦情・相談については管理員が対応した。 ○苦情受付担当者:企画部長、苦情解決責任者:事務局長、第三者委員:外部団体より3名 | A(良) | ○適正に履行されている。 |
| | 【危機管理体制の確保】 ○防火管理体制の確立 | ○防火対象物点検、消防設備点検、自主点検を適切に行っている。 | A(良) | ○防火管理規程に基づき自衛消防体制は組んでいたが、新型コロナウイルス感染症防止のため、自衛消防訓練(総合訓練)は実施しなかった。 |
| | 【県・関係機関との連携体制】 ○県所管課との連絡調整を行う。 ○入居団体連絡会を開催する。 | ○県所管課とセンターの保守・修繕、運営に関して適宜相談・調整を実施した。 ○入居団体連絡会を開催した。(年1回:1/22) | A(良) | ○県及び入居団体と連携を図り、センターの設備の維持、環境保全に努めている。 |
| | 【その他】 該当なし | 該当なし | | |
| 総合評価 | | | A(良) | 利用目的に沿って、適正に実施しているが、機能していない設備等については、修繕や入替をする必要がある。 |

2 施設所管課による総合評価

| | |
|-------|------|
| 総合評価値 | A(良) |
|-------|------|

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

- 県福祉センターの施設運営
施設運営面では、管理人、保守管理、警備、清掃等業務の委託等を実施し、入居団体との連絡会議を開催して福祉拠点としての機能を維持しており、概ね適切に運営していると評価できる。
- 会議室利用率の向上
昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症にかかる社会活動自粛の影響を受け、利用件数は昨年度比で微増(R1年度:2,022件→R2年度:2,033件)である。今後も新型コロナウイルス感染症の影響により厳しい状況に置かれることが予想されるが、少しでも利用率が向上していくよう、引き続き継続的な取り組みをお願いする。
- 効率的な維持管理と経費削減
メンテナンスを適切に行う必要があり、施設の保守管理については適切に業務を委託しており評価できる。
また、雨水利用や屋上緑化、エコガラス、ガスヒートポンプ方式空調等により光熱水費の節約効果が期待されているが、さらに節電に取り組みされており、事務的経費についても消耗品の単価契約や電力の一括入札に取り組むなど、経費削減に努めており評価できる。
- サービスの向上
新型コロナウイルス感染症対策でも3密回避を徹底し、Wifi設備の導入等、迅速に対応することにより利用者から高い評価を得ている。設備の改善を求める意見等については、県としても財政的に厳しい状況にあるが、可能な範囲で対応し、サービス及び利用率の向上にさらに努めていただきたい。

令和 2 年度

おおぞらのいえ

管理運営評価シート

(指定管理者: 兵庫県社会福祉事業団)

1 指定管理者による自己評価

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|---------------|--|--|--------------|---|
| 施設維持 管理業務 | 【清掃】 施設内清掃委託、一般廃棄物処理委託: 毎日 | 清掃: 毎日、廃棄物処理: 毎日 | A(良) | 適正に執行したことで、施設の衛生管理ができた。 |
| | 【設備保守管理】 自営電気通信設備: 月1回、PHS主装置及びデジタル交換機: 月1回、自動ドア: 年4回、エレベータ: 年4回、ボイラー: 毎日 | 自営電気: 月1回、PHS: 月1回、自動ドア: 年4回、エレベータ: 年4回、ボイラー: 毎日 | A(良) | 適正に執行したことで、正常な設備稼働を確保できた。 |
| | 【植栽管理】 外観・植栽管理業務: 随時 | 外観・植栽管理: 年6回 | A(良) | 適正に執行したことで、屋外美化を確保できた。 |
| | 【警備】 警備及び宿日直業務委託: 毎日 | 警備及び宿日直: 毎日 | A(良) | 適正に執行したことで、夜間の安全管理が図れた。 |
| | 【小規模修繕】 非常用通報装置整備、網戸設置工事 | 非常用通報装置整備、網戸設置工事 | A(良) | 適正に執行したことで、利用者サービスの安定確保を図れた。 |
| | 【その他】 電話交換業務: 毎日 | 電話交換: 毎日 | A(良) | 適正に執行したことで、円滑な施設業務の維持と利用者サービスの安定確保を図れた。 |
| 運営業務 | 【開館日・開館時間等】 通年 | 通年 | A(良) | 適切な運営が図れた。 |
| | 【公共性・公平性の確保】 公平性の確保 | 利用者の公平性を確保した。 | A(良) | 適切な運営が図れた。 |
| | 【各種事業・プログラムの実施状況】 病院に收容することを要しない主に肢体に障害がある児童で、家庭における養育が困難な者を入所させて、独立自活に必要な知識技能を与える。 | ・福祉型障害児施設入所支援 (生活支援、就学に関する支援等) ・短期入所 ・児童発達支援 ・日中一時支援 | A(良) | 児童の健全な心身の育成と社会性の伸長を促す等適切な運営が図れた。 |
| | 【利用者満足度調査結果】 利用についてのアンケート実施 | ①サービス提供時間等、②サービス内容等、③施設の清潔さ、④スタッフの対応、⑤保護者との連携、⑥施設全体の満足度について調査した。 | A(良) | 概ね満足を得てもらえた調査結果であった。 |
| 【その他】 該当なし | 該当なし | | 該当なし | |
| 利用状況 | 【利用者数】 ・(目標) 児童発達支援事業利用率平均80% 短期入所利用率平均60% | ・児童発達支援事業所 57.8%(対前年度比7.9%減) ・短期入所 22.8%(対前年度比14.6%減) | B(可) | コロナ禍の影響等により短期・児童発達支援ともに目標値を下回った。ウイズコロナにより万全の感染対策を施しつつ、より一層、利用率の向上に向けた取組方策を検討していきたい。 |
| | 【施設稼働率】 ・入所利用率の向上 | ・入所利用率 92.5%(対前年度比3.5%減) | B(可) | 障害特性による手術入院、障害の進行による施設移行などで前年度を下回ったが利用児童の確保に向け取り組み、高い入所利用率を維持した。 |

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|------|--|--|--------------|--|
| 収支状況 | 【収支計画と実績の比較】 収入：144,614千円 支出：144,614千円 収支差額：0千円 | 収入：143,180千円 支出：143,180千円 収支差額：0千円 | A(良) | 指定管理料の範囲内で、適正な運営が図れた。 |
| | 【経費節減に向けた取り組み】 各種経費の適正な執行に努めることで、経費節減を図る。 | 各種経費を適正に執行した。 | A(良) | 事業の実施状況を測ることで必要物品等の見直しを行い、経費節減が図れた。 |
| | 【その他】 使用料等(国庫・特財)：86,118千円 | 使用料等(国庫・特財)：86,074千円 | A(良) | 指定管理料の範囲内で、適正な運営が図れた。 |
| 運営体制 | 【人員の適切な配置】 正規職員：11人 嘱託職員：5人 | 正規職員：11人 嘱託職員：5人 | A(良) | 定められた必要な職員数を確保し、適正な人員配置が図れた。 |
| | 【苦情要望等の対応体制・内容】 ・利用者の苦情・要望等の対応体制を確保する。 | ・苦情受付担当者、苦情解決責任者を置き、適切な対応を行うとともに、苦情内容や要望等を理事会・評議員会で報告し、運営に反映するよう努めている。 | A(良) | 苦情受付担当者、苦情解決責任者を置き、適切な対応を行うとともに、苦情内容や要望等を理事会・評議員会で報告し、運営に反映するよう努め、適切な運営が図れた。 |
| | 【危機管理体制の確保】 ・危機管理体制を確保する。 | ・事故・事件等対応マニュアル、緊急時連絡網等を整備するなど危機管理体制を確保している。 | A(良) | 事故・事件等対応マニュアル、緊急時連絡網等を整備するなど危機管理体制を確保し、適切な運営が図れた。 |
| | 【県・関係機関との連携体制】 ・県・関係機関等との連携体制を確保する。 | ・こども家庭センター、特別支援学校等と適切な連携体制がとれている。 | A(良) | こども家庭センター、特別支援学校等と適切な連携体制を図り、適切な運営が図れた。 |
| | 【その他】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |
| 総合評価 | | | A(良) | 新型コロナウイルス感染症の影響により、入所率は目標に届かなかったが、児童の健全な心身の育成と社会性の伸長を促す等に取り組む等、運営等について、協定や事業計画に定める内容に基づき推進し、適正な執行ができた。 |

2 施設所管課による総合評価

| | |
|-------|------|
| 総合評価値 | A(良) |
|-------|------|

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

- ①本施設は、入院を要するものではないが、家庭における養育が困難な肢体不自由児を入所させ、独立自活に必要な知識技能を与えることを目的に平成20年4月に設置された児童福祉施設である。
- ②提供サービスについては、利用者から概ね満足を得られている。(施設全体満足度:大変満足73.9%、やや満足17.4% 計91.3%)
- ③令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、短期入所利用率(平均22.8%、対前年度比14.6%減)等が減少し目標を下回ったが、施設稼働率の向上として掲げていた入所利用率は対前年度比3.5%減の92.5%を確保しており、指定管理料のなかで適正な運営が行われていることは評価できる。
- ④今後とも、行政機関、各協議会、団体等と連携を深めることで安定的な利用者確保に努めることが必要である。

1 指定管理者による自己評価

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|--|---|---|--|---|
| 施設維持 管理業務 | 【清掃】 施設内清掃委託、一般廃棄物処理委託: 毎日 | 清掃:毎日、廃棄物処理:毎日 | A(良) | 適正に執行したことで、施設の衛生管理ができた。 |
| | 【設備保守管理】 自営電気通信設備:月1回、PHS主装置及びデジタル交換機:月1回、自動ドア:年4回、エレベータ:年4回、ホイラー:毎日 | 自営電気:月1回、PHS:月1回、自動ドア:年4回、エレベータ:年4回、ホイラー:毎日 | A(良) | 適正に執行したことで、正常な設備稼働を確保できた。 |
| | 【植栽管理】 外観・植栽管理業務:随時 | 外観・植栽管理:年6回 | A(良) | 適正に執行したことで、屋外美化を確保できた。 |
| | 【警備】 警備及び宿日直業務委託:毎日 | 警備及び宿日直:毎日 | A(良) | 適正に執行したことで、利用者サービスの安全確保が図れた。 |
| | 【小規模修繕】 軒天補修工事、屋根設置・側溝工事 | 軒天補修工事、屋根設置・側溝工事 | A(良) | 該当なし |
| | 【その他】 電話交換業務委託:毎日 | 電話交換:毎日 | A(良) | 適正に執行したことで、円滑な施設業務の維持と利用者サービスの安定確保を図れた。 |
| | 運営業務 | 【開館日・開館時間等】 開館日:月曜日～金曜日(祝祭日を除く) 開館時間:9:00～17:00 | 開館日:月曜日～金曜日(祝祭日を除く) 開館時間:9:00～17:00 R2.4.1~5.31 緊急事態宣言発令に伴い、在校生評価受入れを中止した。 | A(良) |
| 【公共性・公平性の確保】 公平性の確保 | | 利用者の公平性を確保した。 | A(良) | 適切な運営が図れた |
| 【各種事業・プログラムの実施状況】 ・職業能力に関する相談、職能評価、開発訓練等を実施し、障害者の職業的自立を促進する。 | | ・障害者しごと体験事業を実施し、64社の協力事業所を開拓、112名の体験と18名の見学を実施した。 ・県下特別支援学校を延20ヶ所訪問し、生徒に講義、模擬作業等を実施した。 ・障害者重点分野就労促進事業を実施し、清掃基礎訓練で14名が受講、介護研修においては、資格取得ができる生活援助従事者研修を実施し、11名が修了した。 ・兵庫ビルメンテナンス協会との協働によるビルメンテナンス技術習得訓練を実施した。 | A(良) | 職業能力の評価・開発訓練に留まらず、就職に向けたスキル獲得の一環として、特別支援学校生を対象とした職業ガイダンスや生活援助従事者の資格取得、更には清掃技術の習得等、スキルアップを目的とした訓練機会を設けた。障害者の就職促進に向け適切な運営が図れた。しかし、今年度においては、新型コロナウイルス感染拡大の影響から、体験および見学数が前年度より減少した。 |
| 【利用者満足度調査結果】 ①訓練日・訓練時間、②施設・サービス内容、③施設の清潔さ、④職員の対応、⑤施設全体の満足度について調査した。 | | 「不満」はほぼみられず、施設全体で約9割の利用者より「やや満足」以上の評価を得た。 | A(良) | 利用者満足度について把握するとともに、自由記述欄において多様なニーズが把握できた。 |
| 【その他】 該当なし | | 該当なし | | 該当なし |
| 利用状況 | 【利用者数】 ・相談・評価・訓練 | ・実利用人員350人(前年度比138人減) ・延利用人員3759人(前年度比531人減) | B(可) | 在校生評価では基礎・応用評価に加えて初期評価を本格実施。長期評価では発達障害、高次脳機能障害の受入を積極的に行った。今年度においては、新型コロナウイルス感染拡大の影響による休校等から在校生評価の中止等で実利用人員数、延利用人員とも大幅な減となった。 |
| | 【施設稼働率】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |

| | | | | |
|------|---|--|------|--|
| 収支状況 | 【収支計画と実績の比較】 収入:86,660千円 支出:86,660千円 収支差額: 0千円 | 収入:86,272千円 支出:86,272千円 収支差額: 0千円 | A(良) | 指定管理料の範囲内で、適正な運営が図れた。 |
| | 【経費節減に向けた取組み】 各種経費の適正な執行に努めることで、経費節減を図る。 | 各種経費を適正に執行した。 | A(良) | 委託契約の見直し等により、経費節減が図れた。 |
| | 【その他】 使用料等(特財): 89千円 | 使用料等(特財): 53千円 | A(良) | 指定管理料の範囲内で、適正な運営が図れた。 |
| 運営体制 | 【人員の適切な配置】 正規職員:7人 嘱託職員:7人 | 正規職員:7人 嘱託職員:7人 | A(良) | 定められた必要な職員数を確保し、適正な人員配置が図れた。 |
| | 【苦情要望等の対応体制・内容】 ・利用者の苦情・要望等の対応体制を確保する。 | ・苦情受付担当者、苦情解決責任者を置き、適切な対応を行うとともに、苦情内容や要望等を理事会・評議員会で報告し、運営に反映するよう努めている。 | A(良) | ・苦情受付担当者、苦情解決責任者を置き、適切な対応を行うとともに、苦情内容や要望等を理事会・評議員会で報告し、運営に反映し、適切な運営が図れている。 |
| | 【危機管理体制の確保】 ・危機管理体制を確保する。 | ・事故・事件等対応マニュアル、緊急時連絡網等を整備するなど危機管理体制を確保している。 | A(良) | ・事故・事件等対応マニュアル、緊急時連絡網等を整備するなど危機管理体制を確保している。 ・新たに新型コロナウイルス対応マニュアルを作成し、感染拡大防止を行った。 ※宿泊利用者に対し、抗原定量検査を実施し、陰性確認の上、受入れを行った。(緊急事態宣言時は、通所利用者も実施) |
| | 【県・関係機関との連携体制】 ・県・関係機関等との連携体制を確保する。 | ・県、就労支援に係る関係機関・団体等と適切な連携体制がとれている。 ・ひょうご障害福祉プランに基づいて事業を推進した。 | A(良) | ・県、就労支援に係る関係機関・団体等と適切な連携体制がとれ、適切な運営が図れている。 |
| | 【その他】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |
| 総合評価 | | | A(良) | 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数は前年度を下回ったが、障害者の就職促進に向け取り組み等、運営等について、協定や事業計画に定める内容に基づき推進し、適正な執行ができた。 |

2 施設所管課による総合評価

| | |
|-------|------|
| 総合評価値 | A(良) |
|-------|------|

| |
|---|
| <p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>障害者の職業能力に関する相談、職業評価、開発訓練をはじめとした職業リハビリテーションのさまざまな施策を総合的に実施している。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症対策による休校の影響で、相談・評価・訓練の延利用人員が14.1%(前年度比531人減)となったが、利用者のアンケート調査では、概ね満足との評価(施設全体の満足度:大変満足64%、やや満足28%、計92%)を得ており、適切にサービスを提供したものと認められる。今後とも、引き続き職業的自立の促進を図るとともに、適正な事業運営に努めるよう求める。</p> |
|---|

令和 2 年度

研修交流センター

管理運営評価シート

(指定管理者: 兵庫県社会福祉事業団)

1 指定管理者による自己評価

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|---------------|--|---|--------------|--|
| 施設維持 管理業務 | 【清掃】 施設内清掃委託、一般廃棄物処理委託: 毎日 | 清掃: 毎日、廃棄物処理: 毎日 | A(良) | 適正に執行したことで、施設の衛生管理ができた。 |
| | 【設備保守管理】 自営電気通信設備: 月1回、PHS主装置及 びデジタル交換機: 月1回、自動ドア: 月1回、 エレベータ: 年4回、ボイラー: 毎日 | 自営電気: 月1回、PHS: 月1回、自動ドア: 年4回、エレベータ: 月1回、ボイラー: 毎日 | A(良) | 適正に執行したことで、正常な設備稼働を確保できた。 |
| | 【植栽管理】 外観・植栽管理業務: 随時 | 外観・植栽管理: 年1回 | A(良) | 適正に執行したことで、屋外美化を確保できた。 |
| | 【警備】 警備及び宿日直業務委託: 毎日 | 警備及び宿日直: 毎日 | A(良) | 適正に執行したことで、夜間の安全管理が図れた。 |
| | 【小規模修繕】 なし | 実績なし | | 該当なし |
| | 【その他】 なし | なし | | 該当なし |
| 運営業務 | 【開館日・開館時間等】 開館日: 祝日、年末年始(12/29~1/3) を除く毎日 開館時間: 9:00~17:30 | 開館日: 祝日、年末年始(12/29~1/3)、土 日開館時間: 9:00~17:30 | A(良) | 適切な運営が図れた。 |
| | 【公共性・公平性の確保】 公平性の確保 | 利用者の公平性を確保した。 | A(良) | 適切な運営が図れた。 |
| | 【各種事業・プログラムの実施状況】 ・地域において障害者、高齢者の自立支援 に携わるリハビリ関係職員に対し、広範な 領域の研修会を実施して、地域ケアの質的 向上を図る。 | ・疾患別リハビリ研修等、研修事業の実施 ・展示・相談事業の実施 ・地域との交流事業の実施 | A(良) | 新型コロナウイルス感染防止のために中止したのもあったが、地域や施設のニーズに応じた研修を実施するなど、地域ケアの質的強化を支援した。 |
| | 【利用者満足度調査結果】 利用者満足度調査の実施 | 福祉用具展示ホール来場者を対象に、来場者の属性とともに、施設設備、職員の対応、福祉用具の品揃え等について、アンケートを実施した。 | A(良) | 職員の対応や施設の設備について、概ね満足との回答を得た。 |
| 【その他】 該当なし | 該当なし | | 該当なし | |
| 利用状況 | 【利用者数】 ・福祉用具等の展示・利用 ・研修 ・地域等との交流 | ・福祉用具展示ホール来館者数延べ5,193人(前年比 10,815人減) ・研修会の開催15回、受講延べ376人(前年比 710減) ・地域等との交流事業の開催36件、参加延べ約161人 | B(可) | 運営においては、適切な運営が図れたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、研修の中止や展示ホールの休館により、研修受講者数や展示ホールの来館者は前年度を下回った。 |
| | 【施設稼働率】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|------|--|--|--------------|--|
| 収支状況 | 【収支計画と実績の比較】 収入：17,436千円 支出：17,436千円 収支差額：0千円 | 収入：17,433千円 支出：17,433千円 収支差額：0千円 | A(良) | 指定管理料の範囲内で、適正な運営が図れた。 |
| | 【経費節減に向けた取り組み】 各種経費の適正な執行に努めることで、経費節減を図る。 | 各種経費を適正に執行した。 | A(良) | 委託契約の見直し等により、経費節減が図れた。 |
| | 【その他】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |
| 運営体制 | 【人員の適切な配置】 正規職員：2人 嘱託職員：2人 | 正規職員：2人 嘱託職員：2人 | A(良) | 定められた必要な職員数を確保し、適正な人員配置が図れた。 |
| | 【苦情要望等の対応体制・内容】 ・利用者の苦情・要望等の対応体制を確保する。 | ・苦情受付担当者、苦情解決責任者を置き、適切な対応を行うとともに、苦情内容や要望等を理事会・評議員会で報告し、運営に反映するよう努めている。 | A(良) | 苦情受付担当者、苦情解決責任者を置き、適切な対応を行うとともに、苦情内容や要望等を理事会・評議員会で報告し、運営に反映するよう努め、適切な運営が図れた。 |
| | 【危機管理体制の確保】 ・危機管理体制を確保する。 | ・危機管理体制の強化に取り組むとともに、危機を未然に防止するための事故防止対策を実施。 | A(良) | 西播磨総合リハビリテーションセンターの取り組みとして近隣施設との相互応援協定を結ぶなど、適切な運営が図れた。 |
| | 【県・関係機関との連携体制】 ・県・関係機関等との連携体制を確保する。 | ・福祉用具の展示に関して但馬長寿の郷、福祉のまちづくり研究所とともに「福祉用具展示事業に関する連携協議会」に参画し連携を図った。 | A(良) | 県、関係機関と、適切な連携・運営が図れた。 |
| | 【その他】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |
| 総合評価 | | | A(良) | 新型コロナウイルス感染症の影響により、研修の中止や展示ホールの休館があったが、運営等について、協定や事業計画に定める内容に基づき推進し、適正な執行ができた。 |

2 施設所管課による総合評価

| | |
|-------|------|
| 総合評価値 | A(良) |
|-------|------|

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

- ①本施設は、リハビリテーションに関する広範な領域の研修会を実施し、リハビリ関係職員の知識や技術の向上に努めるほか、福祉用具展示ホールでの用具に関する相談への対応、地域の拠点としてリハビリテーション西播磨病院の入院患者や地域住民を対象とした各種の交流事業や普及・啓発事業を行っている。
- ②令和2年度の実績としては新型コロナウイルス感染症により一部の事業を中止した結果、計15講座の研修会を実施(前年度20講座)、受講延べ人数は376人(対前年度710人減、65.3%減)となり、地域等との交流事業も計50回開催(前年度56回)したが、大規模イベントを中止したため、参加延べ人数は161人(対前年度2,995人減、94.8%減)となった。WEB配信によるセミナー実施の取り組みや、福祉用具展示ホール来場者アンケートを実施し今後の運営に役立つ知見の収集に努める等、本施設が利用者ニーズを把握し、地域の福祉文化の発信に努めていることは評価できる。
- ③今後も、利用者のニーズやリハビリテーションを取り巻く環境などを的確に把握し、福祉用具の展示・相談、各種研修や地域との交流を通じ、更なる利用者サービスの向上に努めることが必要である。

1 指定管理者による自己評価

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|--------------|---|---|--------------|--|
| 施設維持 管理業務 | 【清掃】 日常清掃(共用部、会議室、ホール、便所等：毎日)、床面ワックス及びガラス清拭(年1回) | 入札により業者(大清社)を選定し、計画どおり業務を実施 | A(良) | 会議室の利用状況に応じ効率的に清掃を実施するなど、業務を安価かつ良好に実施できた。 |
| | 【設備保守管理】 電気工作物保守管理、エレベーター保守点検等を専門業者に依頼 | 法定点検を含む必要な設備保守点検を全て実施 | A(良) | 保守管理業務を良好かつ適確に実施できた。 |
| | 【植栽管理】 玄関、中庭等の植栽を管理 | 専門業者による植栽手入れ、害虫駆除を実施 | A(良) | 植栽を美しく保つことにより、施設の良好な環境を維持できた。 |
| | 【警備】 専門業者に警備を依頼 | 専門業者による夜間警備を実施 | A(良) | 盗難等の被害もなく、警備業務を良好に実施できた。 |
| | 【小規模修繕】 音響機器等の更新 | 利用者の安全確保等のため実施 | A(良) | 今後とも、適宜適切に対応していく。 |
| | 【その他】 音響機器等の更新 | 耐用年数超過による老朽化に伴い、利用者等のサービス向上に対応できるよう更新 | A(良) | 耐用年数に応じ適切な時期に更新していく。 |
| 運営業務 | 【開館日・開館時間等】 休館日：祝日、年末年始(12月29日～1月3日)、開館時間：9時～17時 | 施設の稼働率は増加傾向にある。 | A(良) | 今後とも、利用者ニーズの動向を踏まえながら検討する。 |
| | 【公共性・公平性の確保】 業務実施において、特に中立性、公平性、公正性の確保に留意 | 業務実施において、特に中立性、公平性、公正性の確保に留意 | A(良) | 良好に実施できた。 |
| | 【各種事業・プログラムの実施状況】 県からの委託・補助事業を中心に、人権研修・啓発・研究・相談事業を実施 | 県からの委託・補助事業を中心に、人権研修・啓発・研究・相談事業を実施(県委託・補助事業については別途報告) | A(良) | 良好に実施できた。 |
| | 【その他】 企画展示の実施等、会館機能の有効活用 | 企画展示を実施 | A(良) | 企画展示は、来館者により関心や興味を持ってもらえるよう、さらに充実に努める。 |
| 利用状況 | 【利用者数】 利用者数の増加 | H22：6,908人 H23：41,919人 H24：53,567人 H25：55,242人 H26：51,557人 H27：55,841人 H28：53,599人 H29：61,811人 H30：56,000人 R1：51,775人 R2：20,083人 | B(可) | H22は耐震改修のため、4、5月のみの実績であり、H23はその影響もあって利用が伸びなかった。H26は、大ホールの利用が減少したことにより減となったものの、H27以降は利用が回復している。令和2年度、新型コロナウイルスの影響を受け、利用者の大幅減となったが、引き続き利用者の増加に向けて取り組んでまいりたい。 |
| | 【施設稼働率】 利用率の向上 | H22：18% H23：28% H24：32% H25：32% H26：33% H27：36% H28：33% H29：34% H30：36% R1：34% R2：33% | A(良) | 利用料金収入は、統計課の利用(国勢調査)もあり、予算額を上回った。引き続き安定した利用料金収入を確保に向けて取り組む。 |

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|------|--|--|--------------|--|
| 収支状況 | 【経費節減に向けた取組み】 光熱水費等の節減 | 昼休憩時間の事務所の消灯、会議室利用者への節電等の呼びかけの実施 | A(良) | 今後とも、経費節約に向けた取組みを行っていく。 |
| | 【人員の適切な配置】 人員の効率的配置、役割分担により、利用者ニーズに対応できる運営体制を確保 | H24に事業部門の統括として事務局次長を配置し、啓発・研究部長を兼務するなど、効率的な職員配置、役割分担の見直しを実施。会館の受付や問合せ等については協会事務局各部 | A(良) | 組織体制が縮小するなか、利用者への質的サービス水準の維持、向上を図りながら、効率的な運営体制を確保していく。 |
| | 【苦情要望等の対応体制・内容】 受付職員等の接遇向上 | 26年4月に接遇研修に参加した後も自己研修に務めた。 | A(良) | 職員の対応は良好で、利用者アンケートの結果、満足度も高い。 |
| 運営体制 | 【危機管理体制の確保】 会館利用者の安全確保のための体制整備 | 自然災害(地震、台風等)や事故災害(火災、けが、急病等)の発生に備え、のじぎく会館利用者の安全を確保するため、危機管理マニュアルを策定するなど、職員全員が共通認識のもと災害等の発生に対して効果的な対応を適切に行えるよう危機管理体制を構築している。 ・消防訓練の実施(9月、2月) | A(良) | 災害等発生時に利用者の安全確保を最優先にして適切に行動できるよう、危機管理面、安全面の対応体制を確保していく。 |
| | 【県・関係機関との連携体制】 会館の利用促進、各種事業展開における県との連携 | 利用状況等について県所管課と情報交換等を密にし、県関係機関の利用促進や各種事業を県との連携強化を図りながら推進した。 | A(良) | 県との連携により、会館利用促進や事業充実を図ることができた。 |
| 総合評価 | | | A(良) | 適切な清掃・保守管理業務等による良好な施設環境の維持、利用者へのサービス向上、企画展示等施設の有効活用、安定した利用者数・利用率・利用料金収入の確保、経費節約等、概ね良好に業務を実施した。 |

2 施設所管課による総合評価

| | |
|-------|------|
| 総合評価値 | A(良) |
|-------|------|

| |
|--|
| <p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>【総合評価】 ※「協会」=協定管理者である(公財)兵庫県人権啓発協会</p> <p>○利用率の向上と利用料金収入の確保 ・利用率は、平成18年度34.7%→平成19年度36.8%→平成20年度34.0%→平成21年度32.2%→平成22年度18%(耐震改修のため10ヶ月閉館)→平成23年度28%→平成24年度32.1%→平成25年度31.6%→平成26年度32.9%→平成27年度36.5%→平成28年度33.5%→平成29年度34.2%→平成30年度36.3%→令和元年度34.0%→令和2年度32.6%となっている。23年度は前年度の工事の影響により前半の利用が伸び悩んだが、同年度後半以降は、例年並みの利用率に回復してきた。令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で減少しており、今後は館内Wi-Fi利用や、3密回避のための作業スペースとしての会議室利用などをPRし、利用率の維持に努めたい。</p> ・利用料金収入金額についても、協会の営業努力により、平成16年度8百万円に対し、平成23年度以降は10~14百万円(23年度10,243千円→24年度12,366千円→25年度12,449千円→26年度12,718千円→27年度14,491千円→28年度12,847千円→29年度13,359千円→30年度14,241千円→令和元年度14,843千円→令和2年度15,992千円)と安定した収入の確保が図られているものと評価できる。 ・今後とも料金の安さ等を十分にPRし利用促進を図るとともに、長期継続使用団体の誘致等に努め、利用率の向上と安定的収入の確保を図るよう指導していく。 <p>○効率的な維持管理と経費削減 ・施設維持管理費については、平成17年度33,308千円→平成18年度30,778千円→平成19年度28,157千円→平成20年度25,835千円→平成21年度24,827千円→平成22年度18,340千円(うち15,637千円は耐震改修に伴う事務所移転経費等)→平成23年度19,304千円→平成24年度16,861千円→平成25年度16,811千円→平成26年度16,426千円→27年度18,593千円(ロビーチェア等を更新)→28年度16,781千円→29年度16,653千円→30年度17,725千円→令和元年度17,244千円→令和2年度18,719千円(検温サーモグラフィ、アクリル板等購入)と概ね着実な削減が図られていると評価できる。</p> ・今後とも総合管理委託等について安価かつ良質な外部委託業務の執行を確保するとともに、光熱水費については常に節約に心がけるなど維持管理費の効率的執行を図るよう指導していく。 <p>○サービスの向上 ・平成22年度の耐震改修工事に伴う施設・設備のリニューアルもあり、平成24年度以降毎年実施している利用者アンケートの結果でも、施設・設備や職員の対応等に対する不満は少ない。今後とも利用者の声を踏まえ、一層のサービス向上を図るよう指導していく。</p> |
|--|

1 指定管理者による自己評価

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|----------|--|---|--------------|--|
| 施設維持管理業務 | 【清掃】 (1)日常清掃(吸塵、シミ拭き、掃き拭き等)、定期清掃(床面洗浄2回/年、カーペットクリーニング2回/年、ほか)を仕様書基準により実施する。 | 施設維持業務については、㈱オーエンスに再委託し維持管理を行っている。清掃業務については、清掃業務仕様書に基づき作業基準どおり実施している。 | S(優) | 作業基準どおり、日常清掃及び定期清掃を適切に実施している。利用者からの評判も良い。 |
| | 【設備保守管理】 日常運転監視(電気、空調、衛生他設備機器ほか)、巡回点検、保守点検を仕様書基準により実施する。 | 設備保守管理については、㈱オーエンスに再委託している。設備保守管理をはじめ日常運転監視、巡回点検等を仕様書基準どおり実施している。 | A(良) | 設備保守管理基準どおり適切に実施している。 |
| | 【植栽管理】 剪定、薬剤散布、施肥、除草、灌水について、仕様書に作業回数及び内容を定めて実施する。 | 植栽管理については、㈱オーエンスに再委託し管理を行っている。 | A(良) | 植栽管理基準に基づき管理し、美観を維持している。 |
| | 【警備】 異常信号を受信した場合は、パトロール隊を25分以内に現場へ急行させ対応するなど仕様書に作業基準を定めて実施する。 | 警備については、㈱オーエンスに再委託している。警備機器を設置した電気報知システムによる警備と異常信号受信時の緊急対応を行った。 | A(良) | 警備基準に基づき、適切に管理が行われている。 |
| | 【小規模修繕】 日常の巡回点検等により異常を発見した場合には、すみやかに修繕を行う。 | 日常の巡回点検や定期点検で発見された異常について、すみやかに対応し、電話交換機の更新を行った。 | A(良) | 異常の発生に対し、すみやかに対応を行っており、適切に管理が行われている。 |
| | 【その他】 | | | |
| 運営業務 | 【開館日・開館時間等】 開館日:兵庫県こころのケアセンター管理規則第2条第1項及び第2項に定める日 開館時間:午前9時から午後5時30分まで。 | 計画どおり。(17年度より土曜日開館を実施し、勤労者・学生の利用の便を図っている。) | A(良) | 計画どおり実施している。 |
| | 【公共性・公平性の確保】 該当なし | 施設利用者の属性に応じた区別は実施していない。 | — | — |
| | 【各種事業・プログラムの実施状況】 研究、研修、相談、診療等 | 研修:14コース中9コース実施・延280名 相談:2,018件(対前年比123%) 診療:3,153件(対前年比96%) 宿泊:22名(対前年比30%) 研究:短期4本・長期3本 | S(優) | 開設17年が経過し、当センターの専門性とその役割が認識されてきた。特に相談では、トラウマ・PTSD等の専門性が高い相談が全体の8割を超えており、中でもDV相談や虐待の相談件数が年々増加している。虐待については、唯一の子どものトラウマ・PTSDの専門機関として、関係機関からの信頼性も高いことが認められる。 |
| | 【利用者満足度調査結果】 研修参加者(1期及び2期 計画定員460名)、シンポジウム参加者(計画定員150名)に対しアンケートを実施する。 | 研修受講者へのアンケート結果が、満足度について5点満点中4.4点であった。また、シンポジウム参加者へのアンケート結果は、良い(「まあまあ良い」を含む)が93%であった。 | S(優) | 研修は感染防止のための受講人員削減や、緊急事態宣言発出に伴い第2期計画分を中止したことにより定員を下回る結果となったが、シンポジウムは、直接参加とオンライン配信を併用し140名の参加があった。いずれも県外からの受講人数も多く、全国的に関心の高い研修等を実施していることが認められる。 |
| 【その他】 | | | | |
| 利用状況 | 【利用者数】 研修参加者(1期及び2期 計画定員460名)に対して、満足度等についてアンケートを実施する。 | 研修:14コース中9コース実施・延280名 相談:2,018件(対前年比123%) 診療:3,153件(対前年比96%) 宿泊:22名(対前年比30%) | S(優) | 開設17年が経過し、5機能が各方面に周知され成果を上げてきた。相談では対前年比123%と増加している。当センターの専門性を活かしたトラウマ・PTSD相談の割合は約8割強で推移しており、地域の医療機関や相談機関からの紹介が定着してきている。 |
| | 【施設稼働率】 | | | |
| 収支状況 | 【収支計画と実績の比較】 指定管理:2月補正185,659千円を見込んだ。 利用料金制度(診療所収支他)当初予算16,175千円を見込んだ。 | 指定管理:(受入)185,659千円(精算)185,659千円 利用料金:(収入)17,926千円(支出)16,572千円 | S(優) | より低価格な物品の調達など、適正な執行管理に努め、予算内で執行することができた。 |
| | 【経費節減に向けた取り組み】 センター内の照明の削減や空調の温度管理の徹底を図る。 | 光熱水費実績 電気:3,270千円(対前年比96.4%) 水道:729千円(対前年比108.6%) ガス:10千円(対前年比95.8%) 熱供給:21,109千円(対前年比100.2%) | S(優) | 節減に取り組み、特にガス料金が前年度比4.2%減、電気料金が前年度比3.6%減を達成することができた。 |
| | 【その他】 | | | |

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|------|--|--|--------------|---|
| 運営体制 | 【人員の適切な配置】 行革により、機構全体の人員の配置計画を策定する。 | 行革により、H19当初ベースと比較して3名削減（総務課1名、研修情報課1名、研究員1名）及び職員のプロパー化（OB化）を実施。機構本部との事務の統一化に取り組んでいる。 | S(優) | 効率的な事務処理に取り組んだ。 |
| | 【苦情要望等の対応体制・内容】 苦情要望等については、速やかに情報を共有するように体制を整えている。 | 苦情要望等については、センター内の会議に於いて報告し、情報共有するとともに直ちに対応する体制となっている。 | S(優) | 研修受講生等からの要望に対し適切な対応を講じることができた。 |
| | 【危機管理体制の確保】 緊急連絡網を整備しており、危機管理体制の確保を行っている。 | 緊急連絡網に基づいた、危機管理体制の確保を行っている。 | A(良) | 左記のとおり整備している。 |
| | 【県・関係機関との連携体制】 指定管理制度の下、県所管課とは密に連絡・相談等を行い、事業実施について適切な連携体制をとる。 | 指定管理制度の下、県所管課とは密に連絡・相談等を行っており、当センターの事業実施について適切な連携体制が保たれている。 | S(優) | 左記のとおり適切な連携体制が保たれている。 |
| | 【その他】 | | | |
| | | 総合評価 | S(優) | 開設以来、5つの機能（研究、人材養成・研修、相談・診療、情報の収集発信・普及啓発、連携・交流）の充実に努めており、適切な維持運営を行っている。 |

2 施設所管課による総合評価

| | |
|-------|------|
| 総合評価値 | S(優) |
|-------|------|

| |
|--|
| <p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○施設維持管理業務 施設維持管理費については、長期継続契約を導入し経費節減に努めている。また、項目ごとに定めた基準により適切に管理が行われている。今後とも管理委託について安価かつ良質な外部委託業務の執行を確保するなど、維持管理費の効率的執行を引き続き求めていく。</p> <p>○運営業務・利用状況 主たる業務の一つである研修については、開設以来定員を上回る状況が続いていたが、令和2年度は感染症拡大防止のため受講人員を削減したことなどにより、定員を下回る結果となった。しかしながら、県外からの受講人数が半数近くを占め、また、研修に関するアンケート結果では高評価を得ており、受講者ニーズに応え、情報発信を適切に行っている。今後とも利用者の声を踏まえたサービスを提供するよう引き続き求めていく。</p> <p>○収支状況 経費節減につとめ管理業務が適切に実施されているが、令和2年度は蓄電池設備内整流器部品の取替工事や外路灯等の更新を補正予算で実施した。経年劣化で不具合が生じている設置機器等への予算措置が必要な状況である。</p> <p>○運営体制 指定管理部門において総務事務の平準化を図るなど本県の行革の趣旨に沿った積極的な運営が行われており、評価に値する。</p> |
|--|

令和 2 年度

こども発達支援センター

管理運営評価シート

(指定管理者: 兵庫県社会福祉事業団)

1 指定管理者による自己評価

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|--------------|---|--|--------------|--|
| 施設維持 管理業務 | 【清掃】 鼠・害虫駆除: 随時、一般廃棄物処理委託: 週2日、医療廃棄物処理委託: 随時 | 駆除: 随時、廃棄物処理: 週2回、医療廃棄物処理: 実績なし | A(良) | 適正に執行したことで、施設の衛生管理ができた。 |
| | 【設備保守管理】 自家用電気設備保守: 年4回、消防設備保守: 随時、受水槽洗浄消毒: 随時 | 電気設備: 年4回、消防設備: 随時、受水槽: 随時 | A(良) | 適正に執行したことで、正常な設備稼働を確保できた。 |
| | 【植栽管理】 外観・植栽管理業務: 随時 | 外観・植栽管理: 年1回 | A(良) | 適正に執行したことで、屋外美化を確保できた。 |
| | 【警備】 なし | 実績なし | | 該当なし |
| | 【小規模修繕】 サーバ更新、薬品用冷蔵庫更新、療育用マット更新、診察室2雨漏り補修工事、情報交流室等日除けフィルム貼付、エアコン修繕 【その他】 なし | サーバ更新、薬品用冷蔵庫更新、療育用マット更新、診察室2雨漏り補修工事、情報交流室等日除けフィルム貼付、エアコン修繕 実績なし | A(良) | 適正に執行したことで、利用者サービスの安定確保を図れた。 |
| 運営業務 | 【開館日・開館時間等】 診療受付日時 月曜日～金曜日 休診日: 土・日・祝・年末年始 午前9時～午前11時30分 午後13時30分～16時 | 診療受付日時 月曜日～金曜日 休診日: 土・日・祝・年末年始 午前9時～午前11時30分 午後13時30分～16時 | A(良) | 適切な運営が図れた。 |
| | 【公共性・公平性の確保】 公平性の確保 | 利用者の公平性を確保 | A(良) | 適切な運営が図れた。 |
| | 【各種事業・プログラムの実施状況】 発達障害を早期に発見し、発達障害児に対してその発達障害の特性に対応した医療的又は福祉的援助を行うことにより、その心理機能の適正な発達及び社会生活にて適応する能力を育成する。 | ・センター内での診断、診療、療育の実施 ・出張発達健康相談の実施(6市町8回) ・研修・情報提供の実施 ・市町連携強化事業の実施 | A(良) | 発達障害児を早期に発見し、支援に繋げていくために、医師や心理治療士等の専門職種が関わって、診断・診療と療育の一体的に提供等、適切な運営が図れた。 |
| | 【利用者満足度調査結果】 該当なし 【その他】 該当なし | 市町をとおりて利用をされているため、市町との連携の中で確認を行っている。センターとしては、平成25年度、平成27年度に満足度調査を実施している。 該当なし | | 概ね満足を得てもらっているものと考えている。 該当なし |
| 利用状況 | 【利用者数】 利用者の確保 | 延べ利用者数 3,859名(前年度比 41名減) うち初診者数 291名(前年度比 17名減) うち再診者数 3,568名(前年度比 24名減) | B(可) | 診療件数については、緊急事態宣言等による診療控え等があった中、対前年で大幅な減少とはならなかった。市町からの紹介受け入れのみでなく、医療機関からの紹介受付を導入し、さらなる利用の働きかけをはじめており、利用者確保に向け取り組む。 |
| | 【施設稼働率】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |

| | | | | |
|------|---|---|------|--|
| 収支状況 | 【収支計画と実績の比較】 収入： 35,069千円 支出： 35,069千円 収支差額： 0千円 | 収入： 35,069千円 支出： 35,069千円 収支差額： 0千円 | A(良) | 指定管理料の範囲内で、適正な運営が図れた。 |
| | 【経費節減に向けた取組み】 各種経費の適正な執行に努めることで、経費節減を図る。 | 各種経費を適正に執行した。 | A(良) | 事業の実施状況を測ることで必要物品等の見直しを行い、経費節減が図れた。 |
| | 【その他】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |
| 運営体制 | 【人員の適切な配置】 正規職員：9人 | 正規職員：8人 | B(可) | 欠員が生じており、職員の確保に向け取組方を検討していきたい。 |
| | 【苦情要望等の対応体制・内容】 ・利用者の苦情・要望等の対応体制を確保する。 | ・苦情に対して適切な対応を行うとともに、苦情内容や要望等を理事会・評議員会で報告し、運営に反映するよう努めている。 | A(良) | 苦情受付担当者、苦情解決責任者を置き、適切な対応を行うとともに、苦情内容や要望等を理事会・評議員会で報告し、運営に反映するよう努め、適切な運営が図れた。 |
| | 【危機管理体制の確保】 ・危機管理体制を確保する。 | ・事故・事件等対応マニュアル、緊急時連絡網等を整備するなど危機管理体制を確保している。 | A(良) | 事故・事件等対応マニュアル、緊急時連絡網等を整備するなど、危機管理体制を確保し、適切な運営が図れた。 |
| | 【県・関係機関との連携体制】 ・県・関係機関等との連携体制を確保する。 | ・県、各市町の保健所等の関係機関との適切な連携がとれている。 | A(良) | 県、各市町の保健所等の関係機関との適切な連携体制を図り、適切な運営が図れた。 |
| | 【その他】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |
| 総合評価 | | | A(良) | |

2 施設所管課による総合評価

| | |
|-------|------|
| 総合評価値 | A(良) |
|-------|------|

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

本施設は、発達障害の早期発見、早期療育を行うことで児童期における支援体制の確立することを目的として、平成24年7月に開設したところであり、開所以来、県内各市町や関係団体に対し広く周知を行い、安定した運営を目指し努力しているところである。

その結果、令和2年度は、3,859人の診断・診療を行うとともに、1,958人の療育を行い、受診者の日常生活の向上に貢献した。

今後も、事業実施計画や体制、利用者確保等に係る課題や改善すべき点を検証しながら、より適切な施設運営に努めて行くことが課題である。

令和 2 年度 兵庫県立障害児者リハビリテーションセンター 管理運営評価シート

(指定管理者: 社会医療法人 大道会)

1 指定管理者による自己評価

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|--------------|--|---|--------------|---|
| 施設維持 管理業務 | 【清掃】 日常清掃(吸塵、アルコール消毒、掃き拭き等)、一般廃棄物処理および医療廃棄物処理 | 日常清掃、一般廃棄物処理及び医療廃棄物処理: 随時 新型コロナウイルス感染症の感染予防対策として、診察、リハビリテーションで患者ごとに消毒を行った。 | A(良) | 適切に執行したことで、施設の衛生管理ができた。 |
| | 【設備保守管理】 設備備品等の点検を実施 | 設備備品等に関して随時巡回点検、保守点検を行った。 | A(良) | 適正に執行したことで、正常な設備稼働を確保できた。 |
| | 【植栽管理】 なし | 実績なし | | 該当なし |
| | 【警備】 なし | 実績なし | | 該当なし |
| | 【小規模修繕】 ・換気口の修繕 ・空調設備の配管不具合の修繕 ・天井照明器具の交換 ・リハビリテーション道具の修繕 | ・換気口から虫が入ってこないようフィルターの設置工事を施工した。 ・空調設備の配管修理工事を施工した。 ・照明器具の経年劣化による不具合について待合室・診察室・事務所・スタッフルームの天井照明器具の交換を行った。 ・PCWの車輪の交換、台・ベッド等のひび割れの修繕等を行った。 | A(良) | 適切に執行することができた。 |
| | 【その他】 新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を実施 | あまリハの各部屋へ空気清浄機を設置。待合室・リハビリテーション室・診察室にオゾン発生器を設置。 会議室・スタッフルームにアクリル板を購入(机上用) リハビリテーション室へパーテーションを購入。 相談室を理学療法室の個室へ届出変更。来院時に検温と健康チェックを実施。 密にならないよう診療・リハビリ予約の調整、診療・リハビリテーションを施行する部屋の調整を行った。 | A(良) | 新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言が発令される中、適切に執行したことで、施設内で職員・患者・その家族等で新型コロナ感染陽性者の発生や、クラスターの発生等なく管理できた。 |
| 運営業務 | 【開館日、開館時間等】 診療受付日時 ○4月～9月 火・水曜日: 13時～18時 木曜日: 10時～18時 休診日: 月・金・土・日・祝・年末年始 ○10月～3月 月～金曜日: 10時～18時 休診日: 土・日・祝・年末年始 | 診療受付日時 ○4月～9月 火・水曜日: 13時～18時 木曜日: 10時～18時 休診日: 月・金・土・日・祝・年末年始 ○10月～3月 月～金曜日: 10時～18時 休診日: 土・日・祝・年末年始 | A(良) | 適切な運営が図れた |
| | 【公共性・公平性の確保】 公平性の確保 | 利用者の公平性を確保 | A(良) | 適切な運営が図れた |
| | 【各種事業・プログラムの実施状況】 ・脳性麻痺等小児期からの疾患による身体障害児および障害者に対して、診療・リハビリテーションを実施する ・必要に応じて近医へ紹介(レントゲン等) ・特別支援・養護学校、生活介護事業所へ巡回相談・研修を実施する ・MSWの配置 ・各種届出の変更(それに伴う備品購入) ・勤務体制の変更 | ・診療では、診断、処置、ボツリヌス治療、書類作成(訪問看護指示書、障害年金診断書等)を行った。また、リハビリテーションの必要な患者については、予約をとり順次案内し、リハビリテーションを実施した。 ・レントゲンが必要な患者については、近医へ紹介状を作成し、撮影をする連携を行った。 ・巡回相談を7月より開始し、年間12件(内オンライン1回)を行った。 ・相談業務においては、6月より1回のMSWの相談を開始。(9月まで)10月より常勤MSWを配置した。 ・診療日・従業員定員の変更、特掲診療料(リハビリテーション料)の変更、部屋の用途変更において、計画的に書類作成や届出を行うことで滞りなく業務することができた。 ・勤務体制で早出を作り、スタッフの急な休みや患者からの電話に対応できるよう体制を整えた。 | A(良) | 患者・その家族、学校や施設等のニーズに合わせて、運用を変更することで適切に運営が図れた。 訪問看護指示書については、現行医療証が使用できないことなどがあり、地域での訪問看護などを利用進めるも、移行へ抵抗を示さる事が多く、依頼数は想定より少ない結果となった。 |

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|------|--|--|--------------|--|
| | 【利用者満足度調査結果】 該当なし | 患者満足度調査は実施していない。 | A(良) | 概ね満足を得てもらえているものと考えている。 今後実施を検討する。 |
| | 【その他】 <ul style="list-style-type: none"> ・診察券、リーフレット、HPの作成 ・法人誌「LIVE30」にあまりハの特集を掲載 ・リーフレット、法人誌「LIVE30」を各関係施設等へ配布 ・非常勤医師を派遣いただく ・連絡協議会へ参加 ・情報提供 ・ポバース記念病院とオンラインで連携 | <ul style="list-style-type: none"> ・10月のフルオープンに合わせて、診察券、リーフレット、HPの作成を行った。 ・法人誌「LIVE30」にあまりハの特集を掲載し、リーフレットと一緒に各関係施設等へ配布。広報活動を行った。 ・8月より神戸大学リハビリテーション科より非常勤医師を派遣いただく(毎週木曜午後)。 ・7市町肢体不自由父母の会連絡協議会に参加し、あまりハの広報とともに、要望・ニーズをお聞きした。 ・院内待合室に患者やその家族へ情報提供しよう掲示物を貼り、告知や注意喚起などを周知するよう促した。 ・あまりハの患者がポバース記念病院まで通院が困難なため、あまりハとポバース記念病院をオンラインで中継して、ポバース記念病院の医師に診察していただいた。 | S(優) | 適切に執行することができた。 |
| 利用状況 | 【利用者数】 利用者の確保 | 利用患者数(延べ数): 2426名 初診算定患者数: 283名 リハビリ実施患者数(延べ数): 764名 リハビリ実施総単位数: 5462単位 | B(可) | 関係施設や地域の肢体不自由児者父母の会への周知及びマスメディアを通じた広報をおこなった。 |
| | 【施設稼働率】 成人の脳性まひの患者を診察、リハビリテーションの提供 長期的に兵庫県下の障害児者のリハビリ待機期間の減少を図る | 診療では、安心してゆっくり受診いただけるよう予約調整を行うとともに、患者、家族の希望時間に合うよう効率よく診療予約をとった。 リハビリテーションでは、できるだけ待機期間がないよう調整を行い、あまりハ開設目的である18歳以上の脳性麻痺の患者にリハビリテーションを多く受けていただけた。しかし、希望曜日が重なることで一定数の待機患者がおられた。 | B(可) | 適切に執行することができたが、更なる改善が必要である。 |

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|------|--|--|--------------|---------------------------------------|
| 収支状況 | 【収支計画と実績の比較】 収入 医業収入 18,761千円 指定管理料 32,121千円 支出 医業費用 58,759千円 | 収入 医業収入 21,849千円 指定管理料 35,426千円 医業外収入 1,304千円 支出 医業費用 58,759千円 | A(良) | 適切な運営が図れた。 |
| | 【経費削減に向けた取り組み】 各種経費の適切な執行に努めることで、経費節減を図る。 | 各種経費を適切に執行した。 | A(良) | 適切に執行することができた。 |
| | 【その他】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |
| 運営体制 | 【人員の適切な配置】 ○4月～9月 正規職員:6人 医師:1名、看護師:1名、事務員2名、セラピスト2名(PT:1名、OT:1名) ○10月～3月 正規職員:8名 医師:1名、看護師:1名、事務員2名、セラピスト3名(PT:2名、OT:1名)、MSW1名 ※8月より毎週木曜午後、非常勤医師勤務 | ○4月～9月 正規職員:6人 医師:1名、看護師:1名、事務員2名、セラピスト2名(PT:1名、OT:1名) ○10月～3月 正規職員:8名 医師:1名、看護師:1名、事務員2名、セラピスト3名(PT:2名、OT:1名)、MSW1名 ※8月より毎週木曜午後、非常勤医師勤務 | A(良) | 定められた必要な職員数を確保し、適正な人員配置が図れた |
| | 【苦情要望等の対応体制・内容】 利用者の苦情・要望等の対応体制を確保する | 苦情に対して適切な対応を行うとともに、兵庫県、理事会で報告し運営に反映する体制を整えた | A(良) | 定期的な連携会議を通じて、利用者の苦情要望等を運営に反映する体制を整えた |
| | 【危機管理体制の確保】 危機管理体制を確保する | 緊急時連絡体制を整備した。 医師会などから送られてくる新型コロナウイルス感染症に関する情報を共有し、感染防止対策を行った 新型コロナウイルス感染症のワクチン接種に向け、研修会への参加や情報収集、医療従事者への先行接種について予約の準備などを行った | A(良) | 緊急時連絡体制を整備するなど、危機管理体制を確保し、適切な運営が図れた |
| | 【県・関係機関との連携体制】 県・関係機関等との連携体制を確保する | 県とは密に連絡を取り、運営について情報共有を行い、各種届出の変更等を行った。県、各市町や医師会等の関係機関との適切な連携がとれた | A(良) | 県、各市町や医師会等の関係機関との適切な連携体制を図り、適切な運営が図れた |
| | 【その他】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |
| 総合評価 | | | A(良) | 適切な管理運営が行えた。 |

2 施設所管課による総合評価

| | |
|-------|------|
| 総合評価値 | A(良) |
|-------|------|

| |
|--|
| <p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>○2020年度は、新型コロナウイルス感染症の影響のため、生活様式も大きく変わり、2度の緊急事態宣言が発令された。その中で、あまりリハは患者・その家族が安心してあまりリハに来ていただけるようしっかりと感染予防対策を行い、管理運営できたことは評価できる。</p> <p>○コロナ禍の影響がある中で、可能な限り積極的に広報活動を行い、兵庫県内の各関係施設等にあまりリハを認知いただけた。</p> <p>○患者やその家族からのニーズに合わせ、リハビリテーション料の変更など各種改善を行い、柔軟に対応することができていた。</p> <p>○リハビリテーションについては、4月開始時から予約枠が埋まり順調なスタートとなったが、患者の希望曜日・時間の都合などにより一定数の待機患者もあり、更なる改善が必要である。</p> <p>○2020年度下期より予定していた巡回相談は、早期より希望があり7月より開始となった。各学校・施設と連携を図り、年間12回(内オンライン1回)特別支援・養護学校、生活介護事業所へ巡回相談を行った。</p> <p>○指定管理者である社会医療法人大道会の管理・運営のもとで、経営の効率化を図っているが、今後も収入確保、経費削減等に努め、あまりリハの経営安定化を進めていただきたい。</p> |
|--|

令和 2 年度 視聴覚障害者情報提供施設 管理運営評価シート

(指定管理者: (社福) 兵庫県視覚障害者福祉協会)

1 指定管理者による自己評価

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|--------------|---|---|--------------|---|
| 施設維持 管理業務 | 【清掃】 県福祉センターの管理者(兵庫県社会福祉協議会)が、当センター全体の清掃業務を業者に委託 | 県福祉センター全体の清掃は、センター管理者が委託した業者が行っているが、点字図書館においては清掃は基より、机・椅子等を使用する度に次亜塩素酸水で消毒を行った。 | A(良) | 点字図書館職員は意識して館内の安全で安心な環境づくりに努め成果を上げている。 |
| | 【設備保守管理】 県福祉センターの管理者(兵庫県社会福祉協議会)が、当センター全体の設備保守管理業務を業者に委託 | 県福祉センター全体の空調等保守管理は、センター管理者が委託した業者が行っているが、点字図書館における録音室の空調、機材の保守管理は点字図書館職員が担当し適切に行った。 | A(良) | 保守管理にを含め良好且つ適切に行った。 |
| | 【植栽管理】 観葉植物や切り花を配置するなど快適な点字図書館環境の整備 | 観葉植物や花を活けて配置するなど室内環境を整え、点字図書館来訪者やボランティアの方々には快適な空間を提供している。 | A(良) | 観葉植物や花を美しく保つことにより良好な環境を維持した。 |
| | 【警備】 県福祉センターの管理者(兵庫県社会福祉協議会)が、当センター全体の警備を実施 | センター管理者の配置した職員が当センター全体の警備を担当。点字図書館職員はそれと連携しながら不審者の侵入防止や閉館時間の確実な施錠の確認など警備の一翼を担った。 | A(良) | 盗難及び事故等の被害はなく、無事に警備業務を遂行できた。 |
| | 【小規模修繕】 県福祉センターの管理者(兵庫県社会福祉協議会)が、当センター全体の小規模修繕を実施 | 職員がセンター管理者と連携をとりながら、点字図書館における簡易な修繕(蛍光灯の取り換え等)について適宜対応した。また、消毒液の設置や空気清浄機の購入をおこない、館長室、閲覧席、IT室、聴読室に設置して新型コロナ対策を行った。 | A(良) | 館長室、閲覧席、IT室、聴読室を良好に維持管理できた。 |
| | 【その他】 | | | |
| 運営業務 | 【開館日・開館時間等】 月曜日から金曜日の9時から17時まで開館(但し、祝日、振替休日、年末年始は除く) | 4月・5月の緊急事態宣言時に電話対応について10時から16時としたが、点字図書館としては規定どおり開館し利用者の便宜を図った。 | A(良) | 適正に業務を行った。 |
| | 【公共性・公平性の確保】 視覚による障害手帳保有者だけでなく、視覚による読書が困難な人も、点字図書や録音図書を、誰でも、いつでも、気軽に借りられる体制を確立 | サビエ図書館等を活用して、当館の蔵書にない図書でも全国の図書館から借受けて利用者ニーズに応えるなど公共性を確保している。また、視覚による読書が困難な方であれば、障害者手帳の有無に関わらず利用できるなど公平性の確保に努めている。 | A(良) | 読書バリアフリー法に沿った対応をとっている。また、コロナ禍で図書選定等委員会は開催できなかったが、利用者にたいする公平性の確保を行っている。 |
| | 【各種事業・プログラムの実施状況】 ボランティア養成事業(点訳・音訳) | 点訳奉仕員養成中級講座修了者6名 朗読奉仕員講習として研修会を行い、全12回延べ170名が参加した。 | A(良) | 新型コロナ感染防止対策や緊急事態宣言の為多くのボランティア養成講座を中止した。開催できた点訳中級講座でも受講修了者は前年度を下回った。 音訳は今回も資質向上講習を行い、内容の充実を図った。 |
| | 【利用者満足度調査結果】 ①施設: 録音室の円滑な利用 ②対応: 職員の対応は良好 | ①新型コロナ感染症予防対策として、1部屋につき午前1名・午後1名とし、利用者が変わる際は殺菌消毒を行いながら円滑な利用促進に努めた。 ②来館者への挨拶や声掛けなど職員対応の向上を図った。 | A(良) | アンケートを実施した結果、 ①施設は96.7%が不満なしと回答。 ②対応には100%不満なしと回答。 施設への意見として録音室の利用日時、福祉センター設備への要望があった。今後多くの方に聞き取りをして多くの利用者が望む方向へ進めていきたい。 |
| 【その他】 | | | | |

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|------|--|--|--------------|--|
| 利用状況 | 【利用者数】 平成31年(令和元年)度実績(2,477名)以上 | 令和2年度実績 2,496名 前年比100.8% | A(良) | 前年度実績を上回り目標を達成できた。 |
| | 【施設稼働率】 ①図書館利用者及び来館できない視覚障害者に対し点字及び録音図書の製作・貸出を行う。 ②点字及び録音図書に係る相談に対応する。 ③聴読室利用案内を行う | 図書館利用実績(対前年度対比%) 点字図書1,244名(89.9%) 1,318タイトル(91.6%) 録音図書13,479名(93.7%) 19,301タイトル(93.3%) 読書相談1,648件(100.9%) 聴読室使用83名 | A(良) | 点字図書・録音図書ともに貸出数及び貸出人数が減少した。サビエ図書館登録者が増え図書館を通さず図書データをダウンロードする方が増加している。 デジタル図書利用者の利便性を高めるためデジタル再生機の貸出等を引き続き行っている。 聴読室(兼対面朗読室)の使用として対面朗読のほか、オーディオブック聴読、リモート会議時に使用された。 |
| 収支状況 | 【収支計画と実績の比較】 収支計画 収入 指定管理収入 43,617千円 支出 図書館運営費 43,617千円 | 収支決算 収入 指定管理収入 43,617千円 支出 図書館運営費 43,617千円 | A(良) | 適正に執行できた。 |
| | 【経費節減に向けた取組み】 ①事務用品等は相見積で安価なものを購入 ②冷暖房使用時間削減 | 左記のとおり実施し支出を削減した。 | A(良) | 概ね適正に執行できた。 |
| | 【その他】 | | | |
| 運営体制 | 【人員の適切な配置】 開館時間に合わせ、蔵書作成、貸出 発送・返却作業を行うための人員を配置している。 | 館長 1名 副館長 1名 図書館職員5名(司書2名、その他3名) 勤務体制(人数) 9時～17時 正規職員5名 月曜日～木曜日 非正規職員1名 月曜日・水曜日～金曜日 非正規職員1名 緊急事態宣言期間を除き作業ボランティアは1ヶ月に延20名程度 | B(可) | 新型コロナウイルス感染防止対策の影響を大きく受けた。業務は正規職員が兼務して行なった。しかし、緊急事態宣言時やその前後はボランティアを活動停止し、オーディオブック製作ボランティアは募集しても集まらず、代わりに職員が行なったのでひとりひとりの負担が増え、適切な配置で業務を行えたとは言にくい。 |
| | 【苦情要望等の対応体制・内容】 館長を中心とした苦情等に対応した体制を確立(苦情処理委員会、苦情処理要項) | 苦情に対しては、責任ある者が対応する。 | A(良) | 苦情に対しては、早期に責任ある者が対応する事によりトラブルの拡大防止に努めた。 |
| | 【危機管理体制の確保】 ①県福祉センター入居団体合同自衛消防訓練に参加 ②職員への危機管理要項の周知 | ①令和2年度は県福祉センター防災管理組織編成に参加したが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため県福祉センター自衛消防訓練は開催されなかった。 ②毎月の職員会議において必要に応じて危機管理事項の説明・周知を行った。 | A(良) | 職員・図書館利用者・ボランティアを含む危機管理体制の確保に努めている。 |
| | 【県・関係機関との連携体制】 ①県ユニバーサル推進課との密接な連携体制の構築 ②他図書館との連携体制の強化 ③オーディオブック製作に関連して国立国会図書館と覚書を交わした | ①県(ユニバーサル推進課)と連携を取り点字図書館の運営を円滑に行う。 ②サビエ図書館等により他館との館々貸出・借入を行い、利用者の利便性を図っている。また、日盲社協、全国視情協、近畿視情協の委員会等に参加し情報交換を行っている。 ③製作したオーディオブックデータを国立国会図書館に送ることにより、全国のデータを必要とする視覚障害者等が利用することができる。 | A(良) | 兵庫県及び関係機関との円滑な連携を図っている。 |
| | 【その他】 | | | |
| 総合評価 | | | A(良) | 視覚障害者のための施設で行う事として、利用者の安全に配慮するとともに、様々な専門性を求められる。その専門性を十分に発揮して円滑な運営を行えた。 |

2 施設所管課による総合評価

| | |
|-------|------|
| 総合評価値 | A(良) |
|-------|------|

| |
|--|
| <p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体として適切に運営されている。 ・視覚障害者向け図書が点字図書から録音図書に移行する中、新しいICT機器の研修会を積極的に開催し、利用者の支援に力を注いでいる。 ・新型コロナウイルス感染症が拡大する厳しい状況にあったが、感染症予防対策を着実に実施するなど適切な運営が行われている。 ・引き続き、施設運営に関して利用者の意見を踏まえ、改善点等あれば対応をお願いしたい。 |
|--|

令和 2 年度

福祉のまちづくり研究所

管理運営評価シート

(指定管理者: 兵庫県社会福祉事業団)

1 指定管理者による自己評価

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|---------------------------------|---|--|--------------|--|
| 施設維持管理業務 | 【清掃】 鼠・害虫駆除: 随時、一般廃棄物処理委託: 週2日、医療廃棄物処理委託: 随時 | 駆除: 随時、廃棄物処理: 週2回、医療廃棄物処理: 実績なし | A(良) | 適正に執行したことで、施設の衛生管理ができた。 |
| | 【設備保守管理】 自家用電気設備保守: 年4回、消防設備保守: 随時、受水槽洗浄消毒: 随時 | 電気設備: 年4回、消防設備: 随時、受水槽: 随時 | A(良) | 適正に執行したことで、正常な設備稼働を確保できた。 |
| | 【植栽管理】 外観・植栽管理業務: 随時 | 外観・植栽管理: 年6回 | A(良) | 適正に執行したことで、屋外美化を確保できた。 |
| | 【警備】 警備及び宿日直業務委託: 毎日 | 警備及び宿日直: 毎日 | A(良) | 適正に執行したことで、夜間の安全管理が図れた。 |
| | 【小規模修繕】 事務室・研究室等雨漏り補修工事、空調機器整備、3階片開き自動扉設置、ガス警報器取替工事 | 事務室・研究室等雨漏り補修工事、空調機器整備、3階片開き自動扉設置、ガス警報器取替工事 | A(良) | 適正に執行したことで、利用者サービスの安定確保を図れた。 |
| | 【その他】 電話交換業務: 毎日 | 電話交換: 毎日 | A(良) | 適正に執行したことで、円滑な施設業務の維持と利用者サービスの安定確保を図れた。 |
| 運営業務 | 【開館日・開館時間等】 月～金曜日の9:00～17:00(祝日、12/29～1/3を除く) | 月～金曜日の9:00～17:00(祝日、12/29～1/3を除く) | A(良) | 適切な運営が図れた。 |
| | 【公共性・公平性の確保】 公平性の確保 | 試験研究機関評価及び研究評価は、外部委員で構成される企画運営委員会を開催、また福祉用具展示ホールの常設展示品については外部委員や兵庫県主管課職員も加わった選定委員会を開催し、公共性、公平性を担保している。 | A(良) | 適切な運営が図れた。 |
| | 【各種事業・プログラムの実施状況】 ・福祉のまちづくりを推進するための総合的な研究開発、情報収集、相談 ・義肢・装具の製作及び修理 | ・兵庫県受託研究4件、外部資金等を活用した研究2件を行い研究開発を進めた。 ・研究会、セミナーを開催、177名参加 ・補装具の製作・修理件数 259件 | A(良) | 適切な運営が図れた。 |
| | 【利用者満足度調査結果】 福祉用具展示ホールにおいて、①来所のきっかけや目的、③来所者の属性、④職員による案内説明のわかりやすさ、⑤職員の対応、⑥目的の達成度、等について調査した。 | 福祉用具展示ホールの来場者に対して、アンケート調査を実施。展示内容や職員の対応について、高い評価を得ている。 | A(良) | 1年間を通して、来所者の属性把握や職員の対応について来所者からの意見を把握することができ、適切な運営が図れた。 |
| 【その他】 視察受入(厚生労働省、他府県行政機関等)件数 | 5件(福祉用具展示ホールの視察件数は除く) | A(良) | 適切な運営が図れた。 | |
| 利用状況 | 【利用者数】 受託研修・自主研修の実施 福祉用具の展示・相談 | 研修受講延人数 3,874名(前年比 6,364人減) 展示ホール来館者数 4,286名(前年比 7,455人減) | B(可) | 運営においては、適切な運営が図れたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、研修の中止や展示ホールの休館により、研修受講者数や展示ホールの来館者は前年度を下回った。 |
| | 【施設稼働率】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |

| | | | | |
|------|--|---|------|--|
| 収支状況 | 【収支計画と実績の比較】 収入：140,050千円 支出：140,050千円 収支差額：0千円 | 収入：138,084千円 支出：138,084千円 収支差額：0千円 | A(良) | 指定管理料の範囲内で、適正な運営が図れた。 |
| | 【経費節減に向けた取組み】 各種経費の適正な執行に努めることで、経費節減を図る。 | 各種経費を適正に執行した。 | A(良) | 事業の実施状況を測ることで必要物品等の見直しを行い、経費節減が図れた。 |
| | 【その他】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |
| 運営体制 | 【人員の適切な配置】 正規職員：16人 嘱託職員：6人 | 正規職員：14人 嘱託職員：5人 | B(可) | 欠員が生じており、職員の確保に向け取組方を検討していきたい。 |
| | 【苦情要望等の対応体制・内容】 利用者の苦情・要望等の対応体制の確保 | 苦情受付担当者・苦情解決責任者を置き、適切に対応するとともに、必要に応じ苦情内容・要望等を幹部会議などで報告し、運営に反映するよう努めている。 | A(良) | 適切な運営が図れた。 |
| | 【危機管理体制の確保】 危機管理体制の確保 | 危機管理員の配置、緊急連絡網・事件事故対応マニュアルの整備、安全・安心総点検の定期的実施など、危機管理体制を確保している。 | A(良) | 適切な運営が図れた。 |
| | 【県・関係機関との連携体制】 県・関係機関との連携体制の確保 | 県、関係企業・団体、大学等との適切な連携が図られている。 | A(良) | 適切な運営が図れた。 |
| | 【その他】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |
| 総合評価 | | | A(良) | 新型コロナウイルス感染症の影響により、研修の中止や展示ホールの休館があったが、運営等について、協定や事業計画に定める内容に基づき推進し、適正な執行ができた。 |

2 施設所管課による総合評価

| | |
|-------|------|
| 総合評価値 | A(良) |
|-------|------|

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

新型コロナウイルス感染症の影響により、研修受講者数や展示ホールの来館者は前年度を下回ったものの、研究会・セミナーの開催や補装具の制作・修理等を着実に実施するなど、福祉のまちづくりを推進するための総合的な研究開発、情報収集・発信を進めている。

今後一層の維持管理、運営の効率化に努めるとともに、総合リハビリテーションセンターのフィールド機能を活かし、県民ニーズを集約した研究開発を行っていくことが望まれる。

令和 2 年度

障害者スポーツ交流館

管理運営評価シート

(指定管理者: 兵庫県社会福祉事業団)

1 指定管理者による自己評価

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 |
|---------------|--|---|---|
| 施設維持 管理業務 | 【清掃】 施設内清掃委託、一般廃棄物処理委託: 毎日 | 清掃: 毎日、廃棄物処理: 毎日 | A(良) 適正に執行したことで、施設の衛生管理ができた。 |
| | 【設備保守管理】 自営電気通信設備: 月1回、PHS主装置及びデジタル交換機: 月1回、自動ドア: 年4回、エレベータ: 年4回、ボイラー: 毎日 | 自営電気: 月1回、PHS: 月1回、自動ドア: 年4回、エレベータ: 年4回、ボイラー: 毎日 | A(良) 適正に執行したことで、正常な設備稼働を確保できた。 |
| | 【植栽管理】 外観・植栽管理業務: 随時 | 外観・植栽管理: 年6回 | A(良) 適正に執行したことで、屋外美化を確保できた。 |
| | 【警備】 警備及び宿日直業務委託: 毎日 | 警備及び宿日直: 毎日 | A(良) 適正に執行したことで、夜間の安全管理が図れた。 |
| | 【小規模修繕】 非常用スロープ塗装工事、防犯カメラ、熱交換器改修工事 | 非常用スロープ塗装工事、防犯カメラ、熱交換器改修工事 | A(良) 適正に執行したことで、利用者サービスの向上を図れた。 |
| | 【その他】 電話交換業務委託: 毎日 | 電話交換: 毎日 | A(良) 適正に執行したことで、円滑な施設業務の維持と利用者サービスの安定確保を図れた。 |
| 運営業務 | 【開館日・開館時間等】 ・開館時間: 9:00～21:00 ・日曜日: 9:00～17:00 ・休館日: 毎週月曜日(祝日の場合はその翌日、年末年始(12月29日～1月3日)) ・施設点検のための点検日を設ける。 | 施設点検をしながら、利用者ニーズに応える運営を行っている。 | A(良) 利用者ニーズに応えるための取り組みを継続している。 |
| | 【公共性・公平性の確保】 ・県民利便施設として、利用者間における公共性、公平性を重視した利用調整を図っている。 | 施設情報、空き情報と障害者スポーツ関連情報をインターネット上で配信更新して、公共性、公平性を意識した情報提供を行っている。 | A(良) ・アリーナ空き状況をホームページ上で配信、また障害者スポーツカレンダーの作成など、効果的、効率的な情報を発信することで適切な運営が図れた。 |
| | 【各種事業・プログラムの実施状況】 利用者ニーズの高い各種大会、スポーツ教室講習会を企画実施し、障害者スポーツの振興及び障害者等の健康増進を図る。 | ・障害者スポーツ大会等の開催(66事業) ・障害者スポーツ教室の開催(96回) ・講習会開催(3回) | A(良) ・県下障害者スポーツの振興を目的に各種事業を主催した結果、初心者育成、競技力の向上、社会参加、交流、健康増進などの成果が得られている。 |
| | 【利用者満足度調査結果】 ①開館時間、開館日 ②設備用具の内容 ③施設の清潔さ ④受付対応 ⑤指導の信頼性 ⑥イベント内容 ⑦利用料金 ⑧駐車場 ⑨情報提供 ⑩施設全体の満足度について調査した。 | ・利用者からは、概ね満足の評価を得ている。 ・駐車場における改善要望がみられた。 | A(良) ・利用者アンケートの結果から、概ね満足度の高い評価が得られた。 |
| 【その他】 該当なし | 該当なし | 該当なし | 該当なし |
| 利用状況 | 【利用者数】 (目標)82,000人 | 【令和2年度利用者数】 ・40,174人(前年度71,858人) ・一日平均165.3人(前年度292.1人) ※事務局報告人数 | B(可) 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、施設閉館、完全予約制、クール制を導入したことで計画より利用者数が減少した。 |
| | 【施設稼働率】 (目標)95% | 【令和2年度稼働率】 ・施設稼働率: 74.8%(前年度98.1%) | B(可) ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和2年2月28日から5月31日まで臨時休館。4月、5月は稼働率0%となり、計画より施設稼働率が減少した。 |

| | | | | |
|------|--|---|------|--|
| 収支状況 | 【収支計画と実績の比較】 収入：52,244千円 支出：52,244千円 収支差額：0千円 | 収入：52,232千円 支出：52,232千円 収支差額：0千円 | A(良) | 指定管理料の範囲内で、適正な運営が図れた。 |
| | 【経費節減に向けた取組み】 各種経費の適正な執行に努めることで、経費節減を図る。 | 各種経費を適正に執行した。 | A(良) | 委託契約の見直し等により、経費節減が図れた。 |
| | 【その他】 使用料(特財)：3,069千円 | 使用料(特財)：3,116千円 | A(良) | 計画以上の収入であり、適正な運営が図れた。 |
| 運営体制 | 【人員の適切な配置】 正規職員：3人 嘱託職員：4人 | 正規職員：3人 嘱託職員：4人 | A(良) | 定められた必要な職員数を確保し、適正な人員配置が図れた。 |
| | 【苦情要望等の対応体制・内容】 ・ご意見箱の設置等、利用者の苦情要望等の対応体制を確保する。 | ・苦情受付担当者、苦情解決責任者を置き、適切な対応を図るとともに、苦情内容や要望等を理事会、評議員会で報告し、運営に反映するよう努めている。 | A(良) | ・苦情受付担当者、苦情解決責任者を置き、適切な対応を図るとともに、苦情内容や要望等を理事会、評議員会で報告し、運営に反映するよう努め、適切な運営が図れた。 |
| | 【危機管理体制の確保】 ・危機管理マニュアル及び関係法令を順守した利用者への安心安全の提供と適切な運営の確保。 | ・日々の各種点検及び定期的な防災訓練、CPR訓練の実施。 ・「緊急避難所」として、地域住民参加による総合防災訓練の実施。 ・AED、心肺蘇生の内部研修(年2回) | A(良) | ・リスクの高い障害者の方々が多数利用する施設ということ踏まえ、職員間における、危機管理マニュアルの周知徹底と、各種訓練による安全管理体制の向上が図れた。 |
| | 【県・関係機関との連携体制】 ・県との協働による県施策の先導的役割の実践 ・県スポーツ推進計画に基づく事業展開 ・(公財)兵庫県障害者スポーツ協会との連携 ・ひょうご障害者総合トレーニングセンター(仮称)整備事業への協力 | 県スポーツ推進計画に基づき以下の事業に取り組んだ。 ・県障害者スポーツフェスティバル、県障害者スポーツ指導者養成講習会への協力 ・県主催の障害者スポーツ関連事業への協力 ・各種障害者スポーツ競技強化練習会への協力 | A(良) | ・県スポーツ推進計画に基づく、 ①障害者スポーツのすその拡大、 ②障害者スポーツ選手の育成強化、 ③障害者スポーツの理解向上に向けた各種事業に取り組み、適切な運営が図れた。 |
| | 【その他】 ・障害者スポーツボランティア団体との連携による各種イベントの開催 | ・障害者スポーツボランティア団体(サポートイングクラブたまつ)に対して活動支援(活動の場を提供、延べ137人) | A(良) | ・障害者スポーツボランティアの事業参画等、障害者スポーツの中核拠点として適切な運営が図れた。 |
| 総合評価 | | | A(良) | 新型コロナウイルス感染症の影響により、利用状況は目標に届かなかったが、運営等について、協定や事業計画に定める内容に基づき推進し、適正な執行ができた。また、利用者アンケートにおいても高い評価が得られた。 |

2 施設所管課による総合評価

| | |
|-------|------|
| 総合評価値 | A(良) |
|-------|------|

| |
|---|
| <p>業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)</p> <p>(1) 利用者数 年間40,174人(H29:78,104人、H30:84,068人、R元:73,294人)と例年を大きく下回ったが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言の発令等による臨時休館、時短営業や、利用制限を設定した営業としたため、臨時休館としたため、やむを得ない。(※) ※ H29年度:12月のアリーナ改修工事のため約1か月間閉館 R元年度:R2.2.28~3.31の間、臨時休館(新型コロナウイルス感染症拡大予防のため) R2年度:R2.4.1~6.1の間、臨時休館(緊急事態宣言発令等のため) R3.1.14~2.28の間、20時までの時短閉館(緊急事態宣言発令のため)等</p> <p>(2) 使用料収入 年間3,116千円(H29:4,558千円、H30:4,968千円、R元:2,118千円)と例年並みを下回ったが、緊急事態宣言発令等による臨時休館や重症化リスクが高いとされる障害者を利用対象とする特性に配慮した利用制限(時間や人数の上限設定)によるものと考えられ、やむを得ない。</p> <p>(3) 結論 R2年度において、年度当初は新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響による行事の中止が見られたが、年間多数の障害者スポーツ教室や障害者スポーツ大会その他の行事を開催しているほか、兵庫県障害者のじぎくスポーツ大会の開催協力や全国障害者スポーツ大会その他の兵庫県が実施する障害者スポーツイベントにも幅広く協力されており、障害者スポーツ振興の拠点施設として障害者の社会参加の拡大に十分な役割を果たしている。 利用者アンケートの結果も概ね高い満足度と見受けられ、今後も利用者のニーズや障害者スポーツを取り巻く環境などを的確に把握し、満足度の高いスポーツイベント等を企画するとともに障害者スポーツの振興に向けて、さらなるサービスの向上に努めていただきたい。</p> |
|---|

令和 2 年度 兵庫県立聴覚障害者情報センター 管理運営評価シート

指定管理者:(公社)兵庫県聴覚障害者協会

1 指定管理者による自己評価

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|--------------|---|--|--------------|---|
| 施設維持 管理業務 | 【清掃】 共用部分と専用部分があり、共用部分は灘区民ホール指定管理者が担当し、専用部分は当センターで担当。(清掃頻度1回/日) | 通路、トイレを中心に1日1回清掃を実施。 | A(良) | コロナ対策の為、交流室利用が少なかったが定期的に月1回パイプ掃除を事業所をお願いした。 |
| | 給水設備・電気設備・空調等の保守管理の実施 | 給水設備・電気設備等の保守管理は灘区民ホール指定管理者と連携をとりながら業者が実施した。 | A(良) | 業者の定期点検に加え、職員による日常点検を行った結果、適正かつ安全な維持管理ができている。 |
| | 【植栽管理】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |
| | 【警備】 開所時間内の日常確認及び夜間警備 | 職員による日常確認の実施を行う。なお、夜間は灘区民ホールの機械警備の実施。 | S(優) | 警備に関するトラブルはなく、年間を通じて適切に履行されている。 |
| | 【小規模修繕】 施設内不良箇所の修繕 | 蛍光灯取替え、不具合箇所の修繕など、灘区民ホール指定管理者と連携をとりながら実施をした。 | A(良) | 1階の区民ホール指定管理者と連携をとりながら迅速に対応し、利用者にとって快適な施設の維持を図っていく。 |
| | 【その他】 | | | |
| 利用状況 | 【開館日・開館時間等】 開所日:毎週火・水・木・金・土 開所時間:9時~18時 | 開所日を守りながらセンター事業(研修事業)については必要があれば休館日に実施した。会議室や研修室の貸し出しについては開館日に利用団体と調整しながら対応した。 | A(良) | 去年と同様でコロナ感染対策として、全館が閉館された為部屋の貸出も中止もしくは定員数を半分にし部屋の貸し出しを実施した。また、職員の勤務体制、就職時間調整を行った。 |
| | 【公共性・公平性の確保】 来所の聴覚障害者に対し、コミュニケーション方法に合わせた対応 | 来所の聴覚障害者のコミュニケーション方法に応じて職員が手話や筆談などで対応した。 | S(優) | 聴覚障害者のコミュニケーションや障害特性に応じた対応をこころがけた。 |
| | 【各種事業・プログラムの実施状況】 事業計画に沿った事業の実施 | コミュニケーション支援事業(手話・要約筆記)の実施、相談事業・ビデオの自主制作事業などの実施 | A(良) | 職員をはじめ、当事者団体・支援団体の協力で事業を推進することができた。 |
| | 【利用者満足度調査結果】 センターの事業推進にあたって利用者や利用団体(当事者団体・支援団体)の施設に対する声・意見を聞き改善に取り組む | 来所の聴覚障害者のコミュニケーション能力に応じた対応(窓口、相談)を基盤にセンター事業を実施しているができてきている点。利用団体は継続して会議室等を利用していただいている。 | A(良) | 利用者や利用団体の声を聞きながら改善が必要な内容の解消に取り組んでいき、より利用しやすい施設をめざしていく |
| | 【その他】 | | | |
| 利用状況 | 【利用者数】 聴覚障害者をはじめ関係団体などに会議室等を貸し出し、施設を有効に活用する | 会議室・交流室の利用(感染症対策のため定員を減数、貸出停止期間有) ○利用 人数2,316名 | A(良) | 感染症対策のため、アクリル板や換気用扇風機などを準備。今後も安全対策を講じつつ、会議室等を提供していきたい。 |
| | 【施設稼働率】 聴覚障害者団体や関係団体に対し部屋の貸し出しを行う | 会議室兼研修室年間稼働率 25.7% 交流室は調理時のみ貸出 | A(良) | 感染症対策のため、交流室は、調理の使用のみとした。Wifi使用目的での利用が多かった。 |

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 | |
|------|---|--|--------------|---|
| 収支状況 | 【収支計画と実績の比較】 各事業ごとの予算の確保と計画的な実施 | 意思疎通支援事業や他事業からの予算の組み入れにより委託管理料内で処理できた。 | A(良) | 派遣事業の増加による予算の確保が今後の課題である。 |
| | 【経費節減に向けた取組み】 指定管理料の範囲内の運営 | 指定管理料の範囲で効率的な運営の実施を心がけた。予算超過の事業もあったが、他事業と調整していくことで指定管理料の範囲内で運営することができた。 | A(良) | 事業を減少、削減する事なく事業を実施することができた。今後も全事業を充実させるための予算確保が課題である。 |
| | 【その他】 | | | |
| 運営体制 | 【人員の適切な配置】 管理者1名 職員5名 非常勤相談員(こころの相談1名・ろうあ者相談員1名・事務員2名) | 業務量の増大に対しては職員の軽減のためパート職員を雇用するなど対応した。 | A(良) | 業務量の増大による職員の過負荷軽減と人件費の確保が課題である。 |
| | 【苦情要望等の対応体制・内容】 来所者や団体からの苦情要望は随時対応 | 管理者、職員が利用者や団体からの意見を聞き、改善に向けて取り組む。事業についての要望は利用団体と定期的に意見交換を実施し対応した。 | A(良) | 事業に対する要望で可能なところは改善し、長期かつ予算が必要な内容は県当局に相談するなど対応した。 |
| | 【危機管理体制の確保】 消防訓練の実施、災害対策マニュアルの作成 | 年2回消防訓練を実施(区民ホール) | A(良) | 今年は、区民ホールから連絡がなく実施できなかった。 |
| | 【県・関係機関との連携体制】 県や関係機関と連携体制の強化 | 県障害者支援課と連携をとりながら業務を推進している。事業推進にあたっては関係機関の協力を得て実施。年1回は県・神戸市・関係団体を集めて運営委員会を開催した。 | A(良) | 連携体制を維持しながら事業を進めることができた。特にコロナ対策に関して相談できた。 |
| | 【その他】 | | | |
| 総合評価 | | | A(良) | 聴覚障害者のコミュニケーションや障害特性に応じた事業の実施は高い専門性が伴うが、柔軟に対応しながら運営を図り、聴覚障害者の自立や社会参加につなげていると考える |

2 施設所管課による総合評価

| | |
|-------|------|
| 総合評価値 | A(良) |
|-------|------|

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

- 1 コロナ禍において、遠隔手話サービスの整備と運営を行い、利用者の利便性を高めている。
- 2 県、神戸市、関係団体で運営委員会を開催されており、関係機関との連携に努めている。
- 3 利用者の立場に立った対応など、利用者本位の運営がなされている。
- 4 引き続き、センター運営に関して利用者の意見を踏まえ、改善点等あれば対応をお願いしたい。

令和 2 年度

清水が丘学園

管理運営評価シート

(指定管理者: 兵庫県社会福祉事業団)

1 指定管理者による自己評価

| 評価項目 | 事業計画 ※事業計画書・業務仕様書等の主な内容を記載 | 実績 ※事業報告書・現地調査等の結果等の主な内容を記載 | 指定管理者による自己評価 |
|--------------|--|---|--|
| 施設維持 管理業務 | 【清掃】 鼠・害虫駆除:随時、一般廃棄物処理委託:週2日 | 駆除:随時、廃棄物処理:週2回 | A(良) 適正に執行したことで、施設の衛生管理ができた。 |
| | 【設備保守管理】 自家用電気設備保守:年1回、消防設備保守:随時、エレベータ保守:月1回、受水槽洗浄消毒:随時 | 電気設備:年1回、消防設備:随時、エレベータ:月1回、受水槽:随時 | A(良) 適正に執行したことで、正常な設備稼働を確保できた。 |
| | 【植栽管理】 外観・植栽管理業務:随時 | 外観・植栽管理:随時 | A(良) 適正に執行したことで、屋外美化を確保できた。 |
| | 【警備】 警備及び宿日直業務委託:毎日 | 警備及び宿日直:毎日 | A(良) 適正に執行したことで、夜間の安全管理が図れた。 |
| | 【小規模修繕】 ファイルメーカー更新、バッティングゲージ更新、パワーコンディショナー修理 | ファイルメーカー更新、バッティングゲージ更新、パワーコンディショナー修理 | A(良) 適正に執行したことで、利用者サービスの向上を図れた。 |
| | 【その他】 なし | 実績なし | 該当なし |
| 運営業務 | 【開館日・開館時間等】 通年 | 通年 | A(良) 適切な運営が図れた。 |
| | 【公共性・公平性の確保】 公平性の確保 | 利用者の公平性を確保した | A(良) 適切な運営が図れた。 |
| | 【各種事業・プログラムの実施状況】 ・児童心理治療施設としての業務 ・家族療法事業、外来相談事業等 | 被虐待児や発達障害児等地域で対応困難な支援児が増加する中で、個別面談等によるきめ細かな対応により、健全な心身の育成と社会性の伸長を促した。また、家族療法、外来相談事業等を実施し、地域住民からの相談ニーズ等に応えた。 | A(良) 児童の健全な心身の育成と社会性の伸長を促す等適切な運営が図れた。 |
| | 【利用者満足度調査結果】 該当なし | 行政からの措置により利用される施設であり、また施設の特異性から、当該調査は行っていない。 | A(良) 概ね満足を得てもらっているものと考えている。 |
| | 【その他】 ・児童心理臨床セミナーの実施 | 新型コロナウイルス感染症にかかる感染拡大防止等を考慮し、開催を見送った。 | A(良) 適切な運営が図れた。 |
| 利用状況 | 【利用者数】 ・外来相談の実施 | ・相談件数 のべ677件 | A(良) 緊急事態宣言等により、外来相談を自粛した時期もあったが、児童の心理治療、相談先として、児童やその保護者、学校の相談を受け入れ、問題の早期解決に導くよう取り組んだ。 |
| | 【施設稼働率】 ・入所利用率の向上 目標90% | ・入所 84.8% (前年度比9.4%減) | B(可) 緊急事態宣言等あり、目標利用率の達成には至らなかったが、的確な利用児童のニーズへの対応を行いながら、適切な運営が図れた。 |

| | | | | |
|------|---|--|------|--|
| 収支状況 | 【収支計画と実績の比較】 収入： 307,614千円 支出： 307,614千円 収支差額： 0千円 | 収入： 302,373千円 支出： 302,373千円 収支差額： 0千円 | A(良) | 指定管理料の範囲内で、適正な運営が図れた。 |
| | 【経費節減に向けた取り組み】 各種経費の適正な執行に努めることで、経費節減を図る。 | 各種経費を適正に執行した。 | A(良) | 事業の実施状況を測ることで必要物品等の見直しを行い、経費節減が図れた。 |
| | 【その他】 使用料(特財)： 192,667千円 | 使用料(特財)： 179,428千円 | B(可) | 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の影響により新規利用者が減少したため計画が収入より下回った。 |
| 運営体制 | 【人員の適切な配置】 正規職員：37人 嘱託職員：2人 | 正規職員：37人 嘱託職員：1人 | B(可) | 欠員が生じており、職員の確保に向け取組方を検討していきたい。 |
| | 【苦情要望等の対応体制・内容】 ・利用者の苦情・要望等の対応体制を確保する。 | ・苦情受付担当者、苦情解決責任者を置き、適切な対応を行うとともに、苦情内容や要望等を理事会・評議員会で報告し、運営に反映するよう努めている。 | A(良) | 苦情受付担当者、苦情解決責任者を置き、適切な対応を行うとともに、苦情内容や要望等を理事会・評議員会で報告し、運営に反映するよう努め、適切な運営が図れた。 |
| | 【危機管理体制の確保】 ・危機管理体制を確保する。 | ・事故・事件等対応マニュアル、緊急時連絡網等を整備するなど危機管理体制を確保している。 | A(良) | 事故・事件等対応マニュアル、緊急時連絡網等を整備するなど危機管理体制を確保し、適切な運営が図れた。 |
| | 【県・関係機関との連携体制】 ・県・関係機関等との連携体制を確保する。 | ・こども家庭センター、地域の学校等と適切な連携体制がとれている。 | A(良) | こども家庭センター、地域の学校等と適切な連携体制を図り、適切な運営が図れた。 |
| | 【その他】 該当なし | 該当なし | | 該当なし |
| 総合評価 | | | A(良) | 適正な管理運営を行った |

2 施設所管課による総合評価

| | |
|-------|------|
| 総合評価値 | A(良) |
|-------|------|

業務改善に向けた分析・指導内容(成果のあった点・改善を要する点)

児童心理治療施設として、児童の治療・指導を行い、家族療法事業や外来相談も取り入れ、児童の健全育成に向けて積極的に取り組むとともに、関係機関と綿密な連携を行うことで、コロナ禍にも関わらず苦情要望にも十分対応するなど、拠点施設としての役割を果たしており、概ね事業計画に即した運営が図られているものと認められる。
今後も関係機関との一層の連携を図っていくことで、効率的効果的な管理運営が果たされるよう、更なる業務改善に努められたい。