

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(令和2年度事業分)

1 施設の概要

<b>施設名</b>	山梨県立聴覚障害者情報センター	<b>所管課</b>	福祉保健部 障害福祉課
<b>所在地</b>	甲府市北新1-2-12	<b>設置年月日 (改築年月日等)</b>	平成9年4月1日
<b>管理方式</b>	合同会社カナエール		
<b>設置根拠 (法律、条例等)</b>	山梨県立聴覚障害者情報センター設置及び管理条例		
<b>設置目的</b>	聴覚障害者の情報不足を補うとともに、日常生活及び社会生活を支援する拠点として福祉の向上を図る。		
<b>主な施設内容 (定員等)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○福祉プラザ全体               <ul style="list-style-type: none"> <li>・鉄骨鉄筋コンクリート造 地上4階(一部地下1階)延面積 6,277㎡</li> </ul> </li> <li>○聴覚障害者情報センター               <ul style="list-style-type: none"> <li>・占有部分 351.43㎡ 共有部分 228.08㎡ 合計 579.51㎡</li> </ul> </li> <li>○施設の内容(占有部分) 合計 351.43㎡               <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務室 46.09㎡ ・会議室 62.10㎡</li> <li>・相談室 12.00㎡ ・試写室 34.31㎡</li> <li>・制作室 75.00㎡ ・パソコン室 30.24㎡</li> <li>・試写コーナー 54.05㎡ ・印刷室 15.00㎡</li> <li>・ビデオ保管庫等 22.64㎡</li> </ul> </li> </ul>		
<b>主な業務内容</b>	(1)利用の承認に関する業務 (2)施設及び設備器具の維持保全に関する業務 (3)聴覚障害者用の録画物の制作及び貸出しに関する業務 (4)聴覚障害者に関する相談に関する業務 (5)手話通訳及び要約筆記を行う者の養成に関する講座の実施並びにその者の派遣に関する業務		

2 類似施設・近隣施設

<b>名称 施設内容 利用状況等</b>	
------------------------------	--

## 3 利用状況

単位：人、%

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (目標値)
利用者数	手話通訳者派遣(人数)	1,058	1,097	637	959
	要約筆記者派遣(人数)	189	173	73	149
	ビデオ(DVD)貸出(本数)	100	125	44	92
	相談(件数)	125	157	258	185
	中継サービス(件数)	60	119	41	76
	会議室利用(人数)	10,285	8,985	3,802	7,921
	見学者等(人数)	176	189	10	129
	利用者数合計	11,993	10,845	4,865	9,511
	目標値	10,258	10,961	11,483	
	目標値設定の考え方及びその理由	各項目ごとに直近3力年の平均値の3%増			
対平成30年度比		90.4%	40.6%	79.3%	
利用率	94.5%	93.8%	86.3%		

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)	令和2年度 (実績値)	令和3年度 (計画値)
収入	指定管理者委託料	33,852,000	33,286,000	33,286,000	33,325,000
	職員対応手話通訳	845,625		883,080	
	雑収入	229,585	400,000	390,588	1,058,000
	収入合計(A)	34,927,210	33,686,000	34,559,668	34,383,000
支出	人件費	22,513,934	21,945,000	22,990,514	21,964,000
	県への納付金				
	管理運営費	10,525,778	11,474,000	8,183,926	12,096,000
	うち外部委託費(B)	813,504	276,000	817,986	979,000
支出合計(C)	33,039,712	33,419,000	31,174,440	34,060,000	
収支差額(A-C)	1,887,498	267,000	3,385,228	323,000	
外部委託比率(B÷C)	2.5%	0.8%	2.6%	2.9%	
利用者一人当たりの経費	3,121.4	2,898.6	6,841.9	3,503.7	

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	実施時期:令和2年9月24日～12月9日 実施方法:来所者、事業利用者へのアンケート 回答数:74人(回収率100%)
-------	---

単位:%

調査項目	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
施設 設備・環境	59.7%	38.9%		1.4%
施設 開館時間・休館日	52.9%	45.7%	1.4%	
職員 対応	74.0%	26.0%		
職員 資質(専門性)	71.6%	26.9%	1.5%	
情報提供 聴情だより	51.8%	46.4%	1.8%	
情報提供 ホームページ	51.1%	38.3%	10.6%	
サービス、関与事業	60.0%	40.0%		
相談事業	44.4%	55.6%		
就労支援事業	33.3%	66.7%		
施設全般の満足度	53.2%	46.8%		

利用者の意見	<p>【①】コロナ禍のため、Zoom利用ができる会議や研修会を増やしてほしい。</p> <p>【②】情報提供のための手話動画をホームページに載せてほしい。</p> <p>【③】建物が古い。</p>
利用者の意見への対応	<p>【①への対応】関係者の通信環境を把握し、導入を進めていく。</p> <p>【②への対応】動画の導入等を行い、わかりやすいものとなるよう工夫を重ねていく。</p> <p>【③への対応】福祉プラザについては、平成9年に建築して以来、随時修繕を行っており、直近では、令和1～2年にかけて屋上のシート防水工事や外壁の補修工事を実施した。なお、聴覚障害者情報センターについては、利便性を向上するため、事務室に清潔で広いカウンターを設置する営繕工事を本年度、実施する予定となっている。</p>

6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	設備・備品の適切な管理を行った。 新型コロナ対応として、仕切り板や消毒器等の感染予防用品の導入、毎日の消毒作業などを行い、利用者が安心して利用できるように努めた。	事業報告書や現地確認の結果、適正に維持管理業務が行われていた。 衛生用品の導入、定期的な消毒作業など、感染防止対策を適切に行っており、利用者の安全安心に繋がっている。
運営業務	養成事業については、定められた課程を無事に実施することができた。 コロナ禍により、相談支援や、情報発信、連絡調整など、新たに発生したニーズに積極的に対応した。 また、対面での手話通訳が困難な場合に備えて、7月から遠隔手話通訳サービスを導入している。 災害時にも対応できるよう、今後、体制を整備していく。	事業報告書や現地確認の結果、適正に業務執行されていた。 コロナ禍で事業の運営が難しい中、従来の業務のほか、新たなニーズへの対応を積極的に行っている。 遠隔手話サービスの利用実績が少ないことから、今後は、体制の整備のほか、利用者への周知や説明などにも配慮すること。
利用状況	新型コロナにより会議室やビデオの貸出数は大幅に減少した。また、手話通訳者等の派遣についても、利用を控える傾向があり、半減した。 一方、相談件数は不安な社会情勢を反映して、前年度から大幅に増加し、対応に努めた。	利用者数全体的大幅な減少は、新型コロナウイルス感染症の影響という、不可抗力による結果である。また、相談件数が大きく増加したほか、情報発信や連絡調整といった業務が増えるなど、コロナ禍におけるニーズの変化が伺える。 引き続き社会環境の変化や利用者のニーズをなどに留意しつつ、利用者が必要とする場面において、十分に事業が活用できるよう努めること。
収支状況	経常的な事務費の削減など、予算の効率的な執行に留意し、健全な経営に努めた。 手話通訳等の派遣回数、養成講習会の実施回数が減ったことや、県外での研修が中止となったことにより、支出は減少した。	感染防止対策用品の購入等により消耗品費等が増加したが、コロナ禍による研修の中止や、派遣回数、講習会実施回数の減少により、研修費や教育指導費、その他の事業費が減ったため、全体としての支出は大きく減少している。 相談支援事業や遠隔手話サービスなど、ニーズが高まっている事業を充実させるとともに、効率的な経営管理に努めること。
自主事業		
利用者満足度	アンケートの結果は、良好であった。ただし、ホームページの評価が他と比較して低いため、手話動画を導入するなど、わかりやすい情報が提供できるよう工夫する必要がある。 また、建物が老朽化しており、利便性とセキュリティの向上が課題となっているため、今後、障害福祉課と連携して改善を図りたい。	ほぼすべての項目で、「満足」「どちらかといえば満足」が90%近くになっている。不満と評価されたホームページについては、コロナ禍で重要な情報発信の手段であるため、意見を把握・分析し、更なる満足度向上に努めること。 建物については、令和3年度に事務室カウンター付近の営繕工事を予定している。 引き続き、県内唯一の情報支援施設として、常に利用者の声を聴取し、積極的に事業に反映していただきたい。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の影響で、例年開催される会議等が中止・オンライン化したことによる会議室利用の減少など、利用者数は目標値の42.4%と減少した。          一方、研修や養成講習会については、相互の間隔が確保できる広い会場や参加者の確保に努め、感染が落ち着いている時期に全カリキュラムを実施し、資格取得者は、手話通訳者2名、要約筆記者3名と、例年の水準となった。          また、生活相談や就労支援相談については、令和元年度(157人)の約1.6倍の258人と、前年を大きく上回った。          さらに、コロナ禍において手話通訳者等の派遣が制限される中でも、意思疎通支援を確保するため、テレビ電話を活用した遠隔手話サービスの構築を進めた。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>新型コロナウイルス感染防止対策の影響で、各項目の利用人数・件数は大幅に減少したが、コロナ禍で不安を覚えた聴覚障害者へのきめ細かい相談支援や、ホームページ・広報紙による情報発信を積極的に行っている。また、新型コロナ関連の知事記者会見に手話通訳者を配備できるよう調整に努めたほか、新たに導入した遠隔手話サービスの活用が進むよう働きかけを行うなど、効率的かつ効果的な業務遂行に努めた。          養成事業について、市町村の行う奉仕員養成講習会がコロナ禍で中止・延期されたことにより、今後、参加者数の減少が予想されることから、前年度不合格者へのフォローアップなどを十分に行うなど、認定試験合格者の確保に努めること。          利用者満足度調査では、すべての項目において「満足」「どちらかといえば満足」が90%近くを占め、利用者からの満足度は高いが、ホームページでの情報提供に関する満足度が、他と比較して低いため、利用者の声を取り入れて理解しやすい工夫を行うなど、向上に努めること。          引き続き、適切な感染防止対策を行いつつ、聴覚障害者福祉の向上に向け、適正な管理運営に取り組むこと。</p>
<p>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</p>	<p>新たなニーズに対応するため、新型コロナウイルス感染防止対策に万全を期し、安全安心な施設運営を継続した。          特に利用者が大きく増加している相談支援業務については、障害福祉サービス利用に関する相談に対応するため、令和3年度から自主事業として、障害者総合支援法及び児童福祉法に規定する「特定相談支援事業」「障害児相談支援事業」を実施し、支援内容を拡充させていく。          手話通訳者・要約筆記者の養成については、コロナ禍の制限がある中での実施となるが、できる限り多くの合格者が出せるよう、実践に即した実習を取り入れるなど、質を高めるための取り組みを行っている。          また、ホームページについては、動画の導入を行うなど、よりわかりやすいものとなるよう工夫を重ねていく。          引き続き、聴覚障害者の豊かな生活の実現に向け、適時適切な情報提供、意思疎通の支援に努める。□</p>

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在

