

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和3年度事業分)

施設名 山梨県立聴覚障害者情報センター

所管課 福祉保健部 障害福祉課

指定管理者 合同会社カナエール

### 1 指定管理者の推移

導入年度	平成18年度					
指定管理者名	出資法人	指定期間				委託料総額 (単位:円)
社会福祉法人 山梨県社会福祉事業団	○	H18.4.1	～	H21.3.31	3年	93,167,982
社会福祉法人 山梨県社会福祉事業団	○	H21.4.1	～	H26.3.31	5年	168,446,000
社会福祉法人 山梨県社会福祉事業団	○	H26.4.1	～	H31.3.31	5年	169,840,000
合同会社 カナエール		H31.4.1	～	R5.3.31	4年	131,713,156

### 2 施設の概要

所在地	甲府市北新1-2-12
設置年月日	平成9年4月1日
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県立聴覚障害者情報センター設置及び管理条例
設置目的	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。
主な業務の内容	(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
主な施設内容 (定員等)	○福祉プラザ全体 ・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㎡ ○聴覚障害者情報センター ・占有部分 351.43㎡ 共有部分 228.08㎡ 合計 579.51㎡ ○施設の内容(占有部分) 合計 351.43㎡ ・事務室 46.09㎡ ・会議室 62.10㎡ ・相談室 12.00㎡ ・試写室 34.31㎡ ・制作室 75.00㎡ ・パソコン室 30.24㎡ ・試写コーナー 54.05㎡ ・印刷室 15.00㎡ ・ビデオ保管庫等 22.64㎡
備考 (改築工事等の状況、一括管理施設等)	令和3年9月17日 間仕切り壁設置工事 989,692円(県)

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和3年度事業分)

### 3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

年度 項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
収入合計	34,943,512	35,030,003	34,927,210	34,559,668	32,375,652	
支出合計	35,461,639	34,931,080	33,039,712	31,174,440	32,210,506	
収支差額	△ 518,127	98,923	1,887,498	3,385,228	165,146	

### 4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
利用実績	10,609人	11,993人	10,845人	4,865人	5,583人	手話通訳者派遣 729人 要約筆記者派遣 104人 ビデオ貸出 18人 相談 240人 中継サービス 22人 会議室利用 4410人 見学者等 60人
利用者満足度	◎	◎	◎	◎	◎	「満足」又は「どちらかといえば満足」の合計 ◎:80%以上 ○:60%以上80%未満 △:60%未満

### 5 運営目標の達成状況(令和3年度)

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の拠点とし福祉の向上を図ってきた。令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響を受けたが、例年の水準には及ばないものの会議室の利用者は昨年度比1.2倍になった。通訳者派遣についても、手話は1.1倍、要約筆記は1.4倍となり、回復傾向にある。一方、手話通訳者等の研修や養成講習会においては、新型コロナウイルス感染防止のため8月に一時中断を余儀なくされたが、オンラインの活用や教材の精選、指導の工夫等で全課程を実施することができた。その結果、資格取得者は手話通訳者1名、要約筆記者4名となった。

相談件数は、増加傾向にあり目標値を上回った。コロナ禍の不安な社会情勢を背景とし、生活や制度(法律)、医療の相談が主となっている。

### 6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和3年度)

令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響を受け、各項目の利用人数・件数は例年と比較すると減少したが、昨年度と比較すると多くの項目で利用者数が増加しており、回復の兆しが見える。特に相談件数については、大きく件数が増加した昨年度には及ばないものの、例年と比較するとその数は大幅に増加しており、相談需要の高さがうかがえる。

令和3年度は紙媒体やHPに加えて公式LINEによる情報提供を導入し、時代に即したタイムリーな情報発信に努めた。また、利用者からの声を反映してWi-Fi設置工事や事務室の間仕切り壁設置工事に着手し、完了させるなど、利用者がより利用しやすく、職員にとっても働きやすい環境整備に努めている。

養成事業については昨年度同様、コロナ禍により講座の中止を余儀なくされたことがあったが、日程の組み替えやオンラインを活用する等工夫し、定められた全課程を実施することができた。今後は前年度不合格者へのフォローアップを十分に行うなど、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、聴情だよりによる情報提供に関する満足度が他と比較して低いいため、利用者的心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。

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和3年度事業分)

### 7 施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況(令和3年度)

新型コロナウイルス感染防止対策等に万全を期して、利用者が安心安全に利用できるよう今後も努めていく。また、相談支援も、より質の高い支援体制で対応できるよう、聴覚障害に特化した体制を充実させていく。手話通訳者・養成筆記者の養成については、受検者のニーズや実態を的確に把握し、フォローアップや指導方法の工夫に努めると同時に、今後通訳者養成について、長期的な視点での取り組みを検討していきたい。

情報発信については、常に迅速かつ有益な情報が提供できるよう、利用者の視線に合わせたわかりやすい情報を心がけていく。

「聴情だより」については、まもなく100号を迎えるため、当センターの周知や親しみを持っていただけるようネーミング等や内容について再検討を行う。

今後とも当センターが温かい支援の場や交流をはぐくむ場として、聴覚障害者の福祉向上に少しでも貢献できるよう努めていきたい。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

施設名 山梨県立聴覚障害者情報センター  
 所管課 福祉保健部 障害福祉課  
 指定管理者 合同会社カナエール

1 利用状況

(単位:人、%)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	手話通訳者派遣(人数)	1,089	1,058	1,097	637	729
	要約筆記者派遣(人数)	209	189	173	73	104
	ビデオ(DVD)貸出(本数)	100	100	125	44	18
	相談(件数)	138	125	157	258	240
	中継サービス(件数)	70	60	119	41	22
	会議室利用(人数)	8,845	10,285	8,985	3,802	4,410
	見学者等(人数)	158	176	189	10	60
	利用者数合計	10,609	11,993	10,845	4,865	5,583
	目標値	10,666	10,258	10,961	11,483	9,511
	実績/目標割合	99.5%	116.9%	98.9%	42.4%	58.7%
目標値の設定方法	各項目ごとに直近3カ年の平均値の3%増					
利用率	稼働率等(利用率)	94.6%	94.5%	93.8%	86.3%	89.5%
	稼働率等(利用率)の算定方法	会議室利用日数/開館日数				

2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等	
----------	--

3 補修工事等の状況(令和3年度)

(単位:円)

管	Wi-Fi設置・電話線工事	165,000
---	---------------	---------

修繕等の負担区分(基本協定書): 1件20万円未満の修繕等は指定管理者が実施  
 \*ただし、上記にかかわらず、県の承認により、指定管理者が修繕等を実施することができる。

4 自動販売機設置状況等(令和3年度)

(単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額



指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

6 利用者満足度

実施方法等	実施時期:令和3年9月24日～10月22日 実施方法:来所者、事業利用者へのアンケート (紙面での回答とGoogleフォームを併用) 回答数:116人			
	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	37.9%	55.2%	6.0%	0.9%
施設 開館時間・休館日	56.9%	40.5%	2.6%	
職員 対応	71.6%	25.0%	3.4%	
情報提供 聴情だより	34.7%	55.8%	8.4%	1.1%
情報提供 ホームページ	46.7%	45.7%	7.6%	
情報提供 公式LINE	54.5%	36.4%	9.1%	
サービス、関与事業	40.9%	52.1%	6.7%	0.3%
相談事業	48.5%	42.4%	6.1%	3.0%
就労支援事業	37.5%	56.3%		6.3%
施設全般の満足度	45.7%	50.9%	1.7%	1.7%
利用者の 主な意見	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・Wi-Fi環境を整えてほしい。</li> <li>・設備・機材を充実してほしい。</li> </ul> <p>【情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・LINEでタイムリーな情報提供が行われている。今後も工夫をお願いしたい。</li> </ul> <p>【サービス、関与事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・手話通訳者養成研修のリモートでの開催を希望する。</li> </ul> <p>【相談事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活や人生に関する相談をしたいが、ろう者相談員だけでは対応に不安がある。</li> </ul> <p>【就労支援事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センターで就労支援の事業をやっていることが知られていないと思うので、周知してください。</li> </ul>			
利用者の意見 への対応	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年1月にWi-Fi環境の整備工事を行った。</li> <li>・令和3年9月に事務室の工事を行い、清潔で広いカウンターとモニターを設置した。</li> </ul> <p>【情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページや公式LINEについては、好評の声があるが、まだ知らない方もいるため、周知を行っていく。</li> <li>・インターネットの使用に慣れない利用者のため、「聴情だより」の紙媒体での発行を続けるなど、複数の方法を併用しながら情報提供に努める。</li> </ul> <p>【サービス、関与事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度から、研修内容に合わせてリモートで開催できるよう準備を進める。</li> </ul> <p>【相談事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談内容に応じて、ろう者相談員から、弁護士、社会福祉士、精神保健福祉士などの専門職へ繋げている。</li> </ul> <p>【就労支援事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・就職時の支援だけでなく、就職後のトラブル等についても対応している。</li> <li>・セールスポイントを整理して周知に努める。</li> </ul>			

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

### 7 評価結果

項目	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	<p>新型コロナウイルス感染症対策として、来所者への消毒・検温・来所記録等を徹底し、利用者が安心安全に利用できるよう努めた。</p> <p>WiFiの設置等、時代に即応した設備を整えるとともに長年未使用だったビデオ機器の廃棄処分を行う等設備・備品の適切な管理を行っている。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>備品については定期的な点検を行っており、老朽化が進んだものについては進んで入れ替えを行っている。また令和3年度にはWi-Fi工事や電話回線工事を行い、Wi-Fiに関してはゲストモードを新設するなど、時代に即した利用者の利便性の向上が図られている。</p>
運営業務	<p>通訳者のワクチン接種等、コロナ禍により新たに発生したニーズにも積極的に対応した。</p> <p>養成事業については、感染拡大のため、講習会等中断せざるを得なかったが、オンラインの活用やカリキュラムの精選を行い、定められた全課程を実施することができた。またLINEを利用した情報提供は、迅速かつ有益な情報として利用者に好評であった。</p>	<p>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。</p> <p>コロナ禍で事業の運営が難しい中、従来の業務のほか、通訳者のワクチン接種といった新たなニーズへの対応も積極的に行っている。</p> <p>また新型コロナウイルス感染症の影響により講習会の回数が減ったものの、オンラインの積極的な導入や日程の組み替えといった工夫が取られており、運営業務が円滑に進められている。</p> <p>令和3年度から始まった公式LINEによる情報提供に関しては、9割を超える利用者が満足と示していることから、引き続き迅速かつ有益な情報の提供を望む。</p>
利用状況	<p>コロナ禍により、ビデオの貸し出し本数は低迷している。会議室の利用者数は講習会や研修の実施で増加傾向にある。</p> <p>派遣事業においても、例年の件数までには至らなかったものの回復傾向にある。特に医療等の緊急な要請にも迅速に対応した。相談についても、不安な社会情勢を背景に制度(法律を含む)に関するものが増加した。常にきめ細やかな相談を心がけた。</p>	<p>令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数全体は例年と比較して大幅に減少したが、令和2年度と比較するとその多くの項目において利用者数は増加しており、回復傾向が見られる。</p> <p>ビデオ貸し出し本数の低迷が目立つため、引き続き利用者のニーズを把握することに留意しつつ、利用者が必要とする場面において、十分に事業が活用ができるよう努めること。</p>
収支状況	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、前年度の執行額が大幅減となり、指定管理の委託料が減額となった。そのため、人件費の削減等、効率的な執行に留意し、健全な経営に努めた。社労士を外部委託する等、外部委託費の比率を高めた。</p>	<p>令和3年度は派遣業務の増加に伴って旅費交通費等の支出額も増加しているが、時間外勤務の削減によって人件費を削減したり、必要な業務を外部委託することで健全な経営に努めた結果、見込み通りの収支状況となった。</p> <p>今後も必要な事業を実施するとともに、継続して適正な経営管理に努めること。</p>

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

<p><b>自主事業</b></p>	<p>聴覚障害者に特化した相談支援事業所「デフやまなし」を令和3年4月から開設した。当初は、ろうあ者相談員1名だったが、年度途中2名が増員された。そのため、それまで生活に限定されていたものが、児童期から就労期等幅広い相談に対応できるようになった。 今後も利用者の意思や気持ちを大切にしながら質の高い専門性向上に努めたい。</p>	<p>本県には聴覚障害者への相談支援を専門的に行う相談支援専門員がいない中、聴覚障害者に対しては各々のニーズに的確に対応した福祉サービスを提供することが求められている。そのような中、県内唯一の聴覚障害者への情報提供、情報保証の拠点である聴覚障害者情報センターが相談事業を行い、福祉サービス等の給付支援に直接関与することは、聴覚障害者の福祉の一層の充実を図ることに繋がる。 今後も相談者のニーズを的確に把握しながら、より幅広い相談に対応できるようにしていただきたい。</p>
<p><b>利用者満足度</b></p>	<p>全体として「満足」と「どちらかと言えば満足」を合わせると112人(96.6%)となり昨年度の83.8%と比較し、全体の満足度は良好であった。今回より事業ごとの評価項目も加えたので、より課題が明確になった。暗いなど福祉プラザ全体に起因する課題については、今後障害福祉課と連携し改善を図りたい。</p>	<p>アンケート調査から、「満足」及び「どちらかと言えば満足」と答えた人の割合は9割を超え、利用者の満足度の高さが伺える。令和3年度から導入された公式LINEによる情報発信については、他項目と比較して「どちらかという不満」の割合が高いのも事実である。公式LINEに関しては、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。 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>

### 8 施設所管課による定期評価結果

<p>施策推進業務の内容</p>	<p>評価</p>	<p>改善内容</p>
<p><b>手話通訳者の養成</b></p>	<p>手話通訳者の養成業務を推進するため、手話通訳者委嘱者数を評価指標とし、目標値を65人に設定。 コロナの影響もあり養成講座回数が例年比で減少している中でも参加者確保に努めた結果、委嘱者数は55人となり、前年の53人から増加したものの、目標を下回る結果となった。</p>	<p>認定試験合格者を増やすため、試験結果の分析を行い、講座日程・内容の見直しを行うこと。また、前年度不合格者へのフォローアップなどを十分に行うこと。</p>
<p><b>要約筆記者の養成</b></p>	<p>要約筆記者の養成業務を推進するため、要約筆記者委嘱者数を評価指標とし、目標値を29人に設定。 コロナの影響もあり養成講座回数が例年比で減少している中でも参加者確保に努めた結果、委嘱者数は28人と前年の29人には及ばず、目標を下回る結果となった。</p>	<p>認定試験合格者を増やすため、試験結果の分析を行い、講座日程・内容の見直しを行うこと。また、前年度不合格者へのフォローアップなどを十分に行うこと。</p>
<p><b>相談支援</b></p>	<p>相談支援業務を推進するため、相談件数及び満足度を評価指標とし、目標値については相談件数において185件、満足度において100%に設定。 件数については聴覚障害者である選任の相談員を配置し、障害者の視点で様々な相談に丁寧に応じた結果、240件と目標値を大きく上回ったものの、満足度については91%と目標値を下回った。</p>	<p>満足度について、県内唯一の情報支援施設として「どちらかといえば不満」、「不満」と回答した人の意見は貴重なものであるため、意見を正確に把握・分析し、更なる満足度向上に努めること。</p>



指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

9 管理体制(組織図)

令和3年4月1日現在

