

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6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
合同会社 カナエール		R5.4.1	～	R9.3.31	4年	136,856,000

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) ・令和5年8月31日 試写室改修工事 407,000円(県) ・令和7年3月7日 会議室改修工事 418,000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6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	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
収入合計	34,559,668	32,375,652	32,891,000	34,474,072	34,908,641	
支出合計	31,174,440	32,210,506	33,280,058	36,088,409	35,220,074	
収支差額	3,385,228	165,146	△ 389,058	△ 1,614,337	△ 311,433	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	備考
利用実績	4,865人	5,583人	6,877人	6,486人	6,116人	利用者数合計
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6年度)

聴覚障害者の情報不足を補うとともに、あらゆる場面への社会参加を支援するために、手話通訳者及び要約筆記者の養成に意欲的に取り組んだ結果、令和6年度は手話通訳者1名、要約筆記者3名を合格させることができた。

手話通訳者等の派遣については、山梨県手話言語条例の制定に伴い聴覚障害者の社会参加が広がったことにより、依頼件数が増加し、新分野(芸術、歴史教養、教育)に関する依頼も増加した。増加する依頼に迅速・的確に応えるために、各団体からの派遣依頼を一元管理するためのシステムの導入準備が完了した。

就労支援事業は当事者だけでなく、企業からの相談やニーズが増えており、事業の周知が進み、聴覚障害者の安定した就労に繋げることができている。

相談事業については、従来の人間関係、福祉サービス、情報保障などに関する相談に加えて、詐欺の被害等に関するものもあり、内容が複雑化してきている。相談件数は144件と昨年度から大幅に減少したが、複雑化する相談に対してもきめ細やかな対応を心がけた結果、非常に高い満足度を得ることが出来た。

当センター主催の成人学級では、今日的に関心を集めている、フレイル、成年後見制度、遺言作成などをテーマとし、情報不足になりがちな聴覚障害者の学習を支援した。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和6年度)

利用状況について、手話通訳者等の派遣人数がほぼコロナ前の水準にまで回復しており、精力的に活動していることは評価したい。ただし、会議室の利用人数は未だコロナ前の水準を大きく下回ることから、より積極的に利用されるよう広報活動の強化に努めていただきたい。また、相談件数についてもコロナ関係の相談が減少したことにより、コロナ前の水準に戻っているが、過去の相談者に対するアフターケアの実施による相談案件の掘り起こし等、積極的に相談に応じる体制を構築するよう努めていただきたい。

手話通訳者等の養成事業については、令和5年度から新たに実施した峡南地域での手話通訳者の入門講座の開催等、合格者の増加に向けた取り組みを継続している点を評価したい。委嘱者数について、目標を達成できるよう、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られたい。

利用者満足度調査については、全体的に高い満足度を得られているが、就労支援事業については、「どちらかといえば不満」の回答割合が2割を超えていることから、アンケート結果をよく分析し、問題の解決を図られたい。

引き続き、聴覚障害者福祉の向上に向け、適正な管理運営に取り組まれたい。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和6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6年度)

施設の利用について、会議室の利用については、より広報活動を強化し、利用者の増加を図っていく。相談についても、過去の相談者へのアフターケアの実施等により、今まで以上に相談しやすい体制の構築に努めていく。

手話通訳者等の養成については、前年度に引き続き一年間を通して実施する。入門コースについては、手話通訳者養成の入口であることから、県内3箇所開催を維持し、受講生が身近で学べる条件を堅持したい。

就労支援事業については、アンケート結果の精査、分析を行い、問題点の解消及び満足度の向上を図っていく。

引き続き、障害福祉課の指導助言を受けながら、聴覚障害者の福祉向上に向け、適切な管理運営に努めていく。

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6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、%)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用 者 数	手話通訳者派遣(人数)	637	729	870	1,087	1,039
	要約筆記者派遣(人数)	73	104	151	228	184
	ビデオ(DVD)貸出(本数)	44	18	51	60	32
	相談(件数)	258	240	251	210	144
	中継サービス(件数)	41	22	30	7	8
	会議室利用(人数)	3,802	4,410	5,463	4,713	4,622
	見学者等(人数)	10	60	61	181	87
	利用者数合計	4,865	5,583	6,877	6,486	6,116
	目標値	11,483	9,511	7,311	5,948	6,505
	実績/目標割合	42.4%	58.7%	94.1%	109.0%	94.0%
目標値の設定方法		各項目ごとに直近3カ年実績の平均値の3%増				
利用 率	稼働率等(利用率)	86.3%	89.5%	92.6%	90.3%	91.6%
	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6年度)

(単位:円)

県 会議室改修工事	418,000

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6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6年度事業分)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	A 収入額計	34,559,668	32,375,652	32,891,000	34,474,072	34,908,641
	指定管理委託料	33,286,000	31,826,156	32,891,000	34,474,072	34,908,641
	職員対応手話通訳等派遣料	883,080	214,841			
	雑収入	390,588	334,655			
支 出	B 支出額計	31,174,440	32,210,506	33,280,058	36,088,409	35,220,074
	人件費	22,990,514	20,837,128	22,960,134	22,691,649	20,762,636
	福利厚生費	19,443	38,998	34,953	276,453	279,142
	旅費交通費	153,789	218,718	357,758	324,604	178,725
	研修費	8,500	142,950	176,700	295,943	330,580
	消耗品費等	463,017	360,541	640,982	167,083	254,351
	備品購入費		159,960	395,147	165,000	
	印刷製本費		5,000			
	修繕費		165,000			
	通信運搬費	589,500	694,299	487,701	608,872	616,343
	広報費	66,763	137,322	137,000	12,683	
	手数料	137,584	179,811	149,959	184,635	161,975
	保守料	474,442	444,007	517,401	508,056	530,982
	諸会費、雑費等	54,670	112,382	114,839	59,405	61,000
	水道光熱費	502,570	637,854	934,508	673,764	737,793
	保険料	35,650	38,100	33,100	33,100	33,100
	賃借料	665,048	633,648	910,848	258,660	64,152
	教育指導費	2,492,000	3,510,863	2,122,510	6,774,520	5,544,388
	その他	1,702,964	2,406,913	1,759,006	1,333,900	3,793,100
	外部委託費	817,986	1,487,012	1,547,512	1,720,082	1,871,807
	清掃業務	334,872	334,872	334,872	368,292	368,292
	経理システム	483,114	684,200	744,700	751,850	905,100
	社労士		467,940	467,940	467,940	466,415
	HP管理費				132,000	132,000
	外部委託比率	2.6%	4.6%	4.6%	4.8%	5.3%
	県への納付金					
収 支 差 額 (A - B)		3,385,228	165,146	△ 389,058	△ 1,614,337	△ 311,433
一人当たり指定管理者委託料 *		6,841.9	5,700.5	4,782.8	5,315.2	5,707.8

* 指定管理者委託料÷利用者数(単位:円)

(参考) 自主事業に係る収支状況

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
C 収入額計		12,216	417,686	486,568	390,550
D 支出額計		15,194	413,907	193,566	299,831
収 支 差 額 (C - D)		△ 2,978	3,779	293,002	90,719

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6年度事業分)

6 自主事業の実施状況

	事業名	対象者	実施場所
1	指定特定相談支援事業・指定障害児相談支援事業(相談支援事業所デフやまなし)	障害福祉サービスを受けようとする聴覚障害者(児)	相談室
2	複写機サービス提供事業	聴覚障害者をはじめとする当センター利用者	印刷室

7 利用者満足度

実施方法等	実施時期: 令和6年8月23日～令和6年9月20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、グーグルフォームを併用) 回答数113名			
	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	46.0%	46.9%	7.1%	
施設 開館時間・休館日	49.6%	47.8%	2.6%	
職員 対応	69.9%	26.5%	2.7%	0.9%
情報提供 聴情だより	62.0%	34.5%	3.5%	
情報提供 ホームページ	53.1%	42.5%	4.4%	
情報提供 公式LINE	78.7%	19.5%	1.8%	
サービス、関与事業	48.9%	45.9%	4.3%	0.9%
相談事業	50.0%	50.0%		
就労支援事業	77.8%		22.2%	
施設全般の満足度	55.8%	41.6%	2.6%	
利用者の主な意見	【設備・環境面】 ・トイレの便座の高さが低い、照明が暗い。 ・夏場は1階ホールの椅子席が熱くなり、利用しにくい。 ・身体障害者用駐車場の屋根が短く、悪天候時に利用しにくい。 ・4階の会議室が汚い。 【施設の開館】 ・365日開館してほしい、休館日の月曜日も開館してほしい。 ・会議室が最長まで夜9時まで利用できるのが良い。 【情報提供】 ・情報誌「あった甲斐って」で、各種情報が分かるのが良い。 ・日本語付字幕映画の情報がほしい。 ・ホームページが分かりにくい。			
利用者の意見への対応	【設備・環境面】 ・関係の意見については、指定管理の対象外のため、福祉プラザ管理担当の山梨県障害者相談所にアンケートの意見を伝え対応を依頼した。 【情報提供】 ・関係の意見については、利用者の利便性を考慮し、効果的な改善方法を検討、実施していきたい。			

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6年度事業分)

8 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	コロナウイルスの影響はほぼ無くなったが、手指の消毒や感染予防の設備は常に用意しておき、利用者が安心して利用できるように努めた。 会議室の壁の張替、スクリーンの取り換え、カーテンの交換を行い利用者が快適な環境で利用できるように施設設備や備品の適切な管理を行っている。	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。 定期的な消毒等の感染防止対策も継続して行っており、利用者の安全安心に繋がっている。 備品等も定期的な点検を行っており、老朽化が進んだものは入れ替えを行っている。令和6年度は会議室のクロス及び遮光カーテンの取り替えを行う等、利用者の利便性の向上に努めている。 指定管理者が備品を購入する場合、施設所管課との事前協議が必要であることから、事前協議の実施を徹底すること。
運営業務	派遣事業を滞りなく進めるために令和5年度から進めてきた派遣システムの導入準備が完了した。令和7年度からの実用化に向けて、市町村との情報共有をするために説明会を開催し準備を行った。 養成事業については予定どおりに実施し、新たに手話通訳者1名、要約筆記者3名が合格した。広報誌を年4回発行し、ホームページやLINEを使つての情報提供を行った。	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。 派遣事業については、要請があつてから概ね1週間以内に対応できており、迅速な対応が出来ている。 養成事業についても、広域での実施により、受講の機会確保の工夫がなされている。 広報誌の発行等の情報提供についても、利用者の高い満足度を得ていることが伺える。今後も掲載内容やデザインの改良に努められたい。
利用状況	講習会、研修会、ろうあ者成人学級は予定どおり実施できた。手話通訳等の派遣事業数はほぼ前年どおりであった。 相談については、詐欺の被害、障害福祉、介護、年金などの福祉サービスや、日常生活に関する様々な相談に応じ、問題解決に向けた助言や支援を行った。 就労支援については、就労への支援や就労後も職場定着の支援を行った。	利用者数については、令和2年度から新型コロナウイルス感染症の影響により大幅に減少していたが、派遣件数、相談件数については、ほぼコロナ前の水準に戻っている。 ただし、会議室利用人数はコロナ前と比較して半数程度にとどまることから、より積極的に利用されるよう広報活動の強化に努められたい。
収支状況	外部委託費や水道光熱費等の経費が増加したが、パソコンのリースの切り替え及び遠隔手話通訳タブレットの契約の見直しにより、リース代を抑えることが出来たほか、センター専用の携帯電話の契約の見直し等を行った結果、前年度と比較し赤字幅を縮小させることができた。	令和5年度と比較し、赤字額が縮小できていることから、経営の適正化が進んでいることが確認できる。 通訳者等の派遣はセンターの重要業務であることから、要請に充分に応えられるよう、その他の費目について更なる見直しを図り、より適正な経営管理に努められたい。

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6年度事業分)

自主事業	聴覚障害者に特化した相談を実施、内容は医療・介護・保険等多岐にわたっている。また、年齢も児童期から高齢者までと幅広い。 県下、各市町村からも相談が寄せられるケースも多く、市町村と連携して相談業務にあたっている。 複写機サービス事業は、センター利用者の利便性を高めるために実施、利用者に多く活用されている。	相談事業について、利用者アンケート結果で不満、どちらかと言えば不満の回答がゼロであることから、聴覚障害者からの多種多様な相談に対し、的確且つきめ細やかな対応をしていることが伺える。 県内唯一の聴覚障害者への情報提供・情報保障の拠点として、より幅広い相談に対応できるよう、今後も相談者のニーズの把握に努めていただきたい。
利用者満足度	全体として「満足」「やや満足」を合わせると97.4%となり、全体的に高評価であった。 しかし、少ない職員での対応なので、対応に時間を要する場合もある。利用者の満足の行く対応に心がけたい。	アンケート調査から、利用者の満足度の高さがうかがえる。 職員の負担を考慮しつつ、満足度の高さを維持できるよう、引き続き利用者の声を積極的に聴取し、的確に対応できるよう努めていただきたい。

9 施設所管課による定期評価結果

施策推進業務の内容	評価	改善内容
手話通訳者の養成	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68人に設定。 「入門課程」を峡南地域等含めて幅広く開催したり、試験対策課程の回数を増やすなど、手話通訳者の養成に努めているが、委嘱者数は57人となり、目標を下回る結果となった。	認定試験合格者を増やすため、試験結果の分析を行い、養成講座の日程や内容等の見直しを適宜行っていただきたい。 また、前年度不合格者へのフォローアップ等を十分に行っていただきたい。
要約筆記者の養成	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30人に設定。 認定試験対策として特別コースを開催するなど、要約筆記者の養成に努めているが委嘱者数は昨年度と同数の28人となり、目標を下回った。	今後も更に認定試験合格者を増やすため、試験結果の分析を行い、養成講座の日程や内容等の見直しを適宜行うこと。 また、前年度不合格者へのフォローアップ等を十分に行っていただきたい。
相談支援	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241件(直近3カ年の平均値を1.03倍した数値)、満足度において100%に設定。 件数については、これまで多かったコロナ関係の相談が落ち着いたこともあり、144件と目標値を下回ったが、相談に応じる職員の丁寧な姿勢により、満足度については100%を達成した。	過去の相談者に対するアフターケアを実施する等により、相談者にその後に発生した問題がないか、潜在的に抱えている問題がないかを確認出来るような積極的に相談に応じる体制を構築するよう努めていただきたい。 満足度については、今後も丁寧に相談に応じる姿勢を継続し、高い満足度を得られるよう努めていただきたい。

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6年度事業分)

10 管理体制(組織図)

令和6年4月1日現在

