

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(平成29年度事業分)

1 施設の概要

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
所在地	甲府市北新1-2-12	設置年月日 (改築年月日等)	平成9年4月1日
指定管理者	社会福祉法人山梨県社会福祉事業団		
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。		
主な施設内容 (定員等)	<ul style="list-style-type: none"> ○福祉プラザ全体 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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㎡ <ul style="list-style-type: none"> ・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㎡ 		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> (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

名称 施設内容 利用状況等	
---------------------	--

3 利用状況

単位：人、%

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度 (目標値)
利用者数	手話通訳者派遣(人数)	1,170	998	1,089	
	要約筆記者派遣(人数)	210	249	209	
	ビデオ(DVD)貸出(本数)	130	104	100	
	相談(件数)	108	119	138	
	中継サービス(件数)	77	116	70	
	会議室利用(人数)	8,095	7,600	8,845	
	見学者等(人数)	154	138	158	
	利用者数合計	9,944	9,324	10,609	
	目標値	12,136	11,644	10,666	11,826
	目標値設定の考え方及びその理由	各項目ごとに直近3カ年の平均値の3%増			
対27年度比		93.8%	106.7%		
利用率	89.4%	92.4%	94.6%		

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成28年度	平成29年度 (計画値)	平成29年度 (実績値)	平成30年度 (計画値)
収入	指定管理者委託料	33,929,000	33,929,000	33,929,000	33,929,000
	職員対应手話通訳	811,053		806,361	
	雑収入	176,530	650,000	208,151	900,000
	収入合計(A)	34,916,583	34,579,000	34,943,512	34,829,000
支出	人件費	25,289,683	24,932,000	27,444,926	27,028,000
	県への納付金				
	管理運営費	10,270,595	10,995,000	8,016,713	10,760,000
	うち外部委託費(B)	275,892	276,000	276,060	276,000
支出合計(C)	35,560,278	36,203,000	35,461,639	37,788,000	
収支差額(A-C)	△ 643,695	△ 1,624,000	△ 518,127	△ 2,959,000	
外部委託比率(B÷C)	0.8%	0.8%	0.8%	0.7%	
利用者一人当たりの経費	3,638.9	3,181.0	3,198.1	2,868.9	

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成29年9月1日～12月31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
施設の設備・環境	49.3%	43.7%	5.6%	1.4%
職員対応	71.4%	28.6%		
職員の専門性	65.5%	32.8%	1.7%	
情報の提供	46.0%	40.0%	8.0%	6.0%
手話通訳者関係事業	59.0%	31.2%	4.9%	4.9%
要約筆記者関係事業	75.0%	25.0%		
ビデオライブラリー事業	35.3%	52.9%	11.8%	
ろうあ者成人学級	50.0%	43.8%	6.2%	
聴覚障害者相談事業	25.0%	75.0%		
施設全般の満足度	56.1%	43.9%		

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ①電話通訳が見られてしまう。パーテーションなどで工夫して欲しい。 ②新しい情報を早く欲しい。 ③職員から挨拶されると気持ちよさを感じる。 ④ろうあ者・通訳者・聴覚障害関係者には必要な施設。これからも利用したい。 ⑤養成講習会の講師が熱心でありがたい。
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> ①パーテーションの設置が難しいため、個室で電話対応が出来るようにした。 ②関係機関と連携して、いち早い情報収集に努める。 ③今後とも継続して接客マナー研修などを取り入れて対応していく。 ④県内唯一の施設としての自覚を持って、運営に携わる。 ⑤引き続き、講師、受講者共に満足のいく講習会を目指していく。

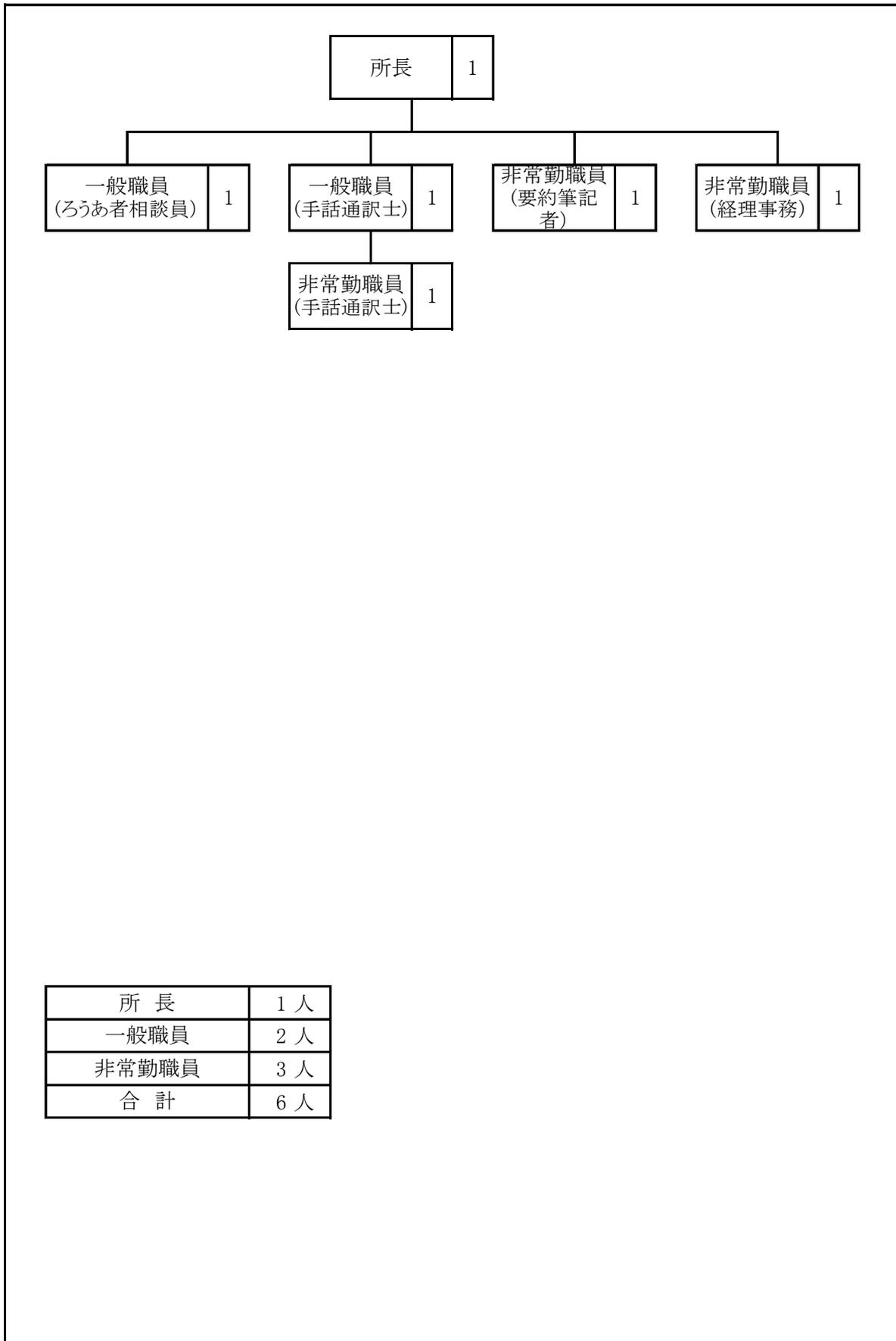
6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	設備については老朽化が目立っているが、県と連携し維持管理に努めた。日常的な清掃及び整理整頓を行うとともに、ビデオ製作機器、印刷機等の耐用年数を大幅に経過している備品については、定期的に点検を行うなど、その機能の維持管理に努め、利用者の便宜向上を図った。	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。 長年使用している備品については定期的な点検を行っている結果、大きな故障もなく利用者の便宜向上へ繋がっている。
運営業務	事業計画に沿って事業を実施する中で、聴覚障害関係団体と連携し、意見を取り入れ、内容を充実させた。 相談業務(就労支援を含む)の増に伴い、専門性の向上が急務とされ、職員研修にて資質の向上、専門性の向上を行った。通訳派遣も増加傾向にあり、センター職員が実地に赴く事が増えている。センター全体の業務に支障のないよう調整している。	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。 難しい内容の相談業務や手話通訳者派遣等が増加する中、職員の努力もあり、効率的に運営していることがうかがえる。 引き続き利用者のニーズ把握に努め、聴覚障害者の福祉の向上に努めること。
利用状況	会議室の利用者数は微増している。また、事務所への軽微な相談は増え、来訪者も多く、地域の情報センターとしての重要性は増していると感じる。手話通訳派遣も増えているが、医療や相談など、専門性の高い通訳のニーズが上がっている。企業などからの合理的配慮場面への通訳・要約筆記の派遣依頼も少しづつ出てきている。	手話通訳者派遣や会議室利用者、施設見学者等が前年度に比べ増加し、目標値に大きく近づく結果となった。 利用者のニーズを分析し、今後もより多くの方に利用していただけるよう、パンフレットやホームページを使っのPR活動を続けていくこと。
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、健全経営に努めたが、人件費増による収支の悪化については、今後検討していきたい。	収入についてはほぼ前年と変わらず、例年通りの水準であった。 支出については、人件費が上がった一方で、事業内容を工夫し、経費の圧縮に努めたことにより前年より低い数字となった。 今後も継続して適正な経営管理に努めること。
自主事業		
利用者満足度	概ね満足されている利用者が多いが、県内唯一の施設でもあり、細かなニーズへの対応が必要と感じている。聴覚障害者関係機関とも連携し、よりサービスの向上に努めていく。	アンケート調査から、利用者の満足度が高いことが分かるが、不満と評価された項目については、利用者の意見を把握・分析し、更なる満足度向上に努めること。 また、アンケート回答者数が少ないため、より多くの利用者から回答をしていただくようアンケート実施方法の工夫をすること。 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、反映できるものは積極的に取り入れること。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>意思疎通支援者の派遣人数は、対前年で約4%の増となっている。医療場面、介護等の手続き、相談場面への派遣が増えている。また、合理的配慮への対応としての民間企業への派遣も微増している。</p> <p>相談については約16%の増となっている。内容としては、継続してろう者家族、重複障害による社会不適応などの困難事例が占め、他の関係機関との連絡調整が必要なものが増えている。</p> <p>会議室の利用者数は増加している。利用回数については88回の増、利用者数は1,245人の増となっている。平成29年度は、関東ろう者大会が山梨で開催されたこともあり、ろう団体で活用されたことも影響があると思われる。</p> <p>また、「やまなし障害者プラン2015」に定められた平成29年度末目標値については、手話通訳者養成が目標130人に対し121人(達成率93.1%)、要約筆記者養成は目標36人に対し34人(達成率94.4%)となった。平成30年度においては講義内容を対象者に合わせ、引き続き手話通訳者、要約筆記者の養成増に向けて努力していく。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>現地確認を行ったところ、概ね業務は適正に実施されている。</p> <p>手話通訳者の派遣や相談件数、会議室利用者の増加により施設利用者が大幅に増えた。また、施設利用率が約95%と本施設の需要の高さがうかがえる。</p> <p>手話通訳者・要約筆記者養成については、試験結果の分析を行い、講座日程・内容を見直すことや復帰研修を有効に活用し、今年度からは「やまなし障害者プラン2018」の数値目標の達成に向けて取り組むこと。</p> <p>利用者満足度調査では、施設全般について「満足」「どちらかといえば満足」が100%と職員の努力もあり、利用者からの満足度は非常に高い。今後も調査方法を工夫し、回答者数を増加させることでより多くの利用者の声を聞き、引き続き障害者の福祉の向上に向け適正な運営管理に取り組むこと。</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>聴覚障害者の利用については、数字に示されている以外にも、訪問される方が増えている。相談件数には載らないが、細かな生活面でのアドバイス(例:スマホの使い方、パソコンの使い方、行政手続き、書類記入など)での来訪は増え、事務所での職員対応も増えている。</p> <p>手話通訳の養成については、市町村での奉仕員講座修了者やサークル活動者への門戸を開くため、中級の名称を「通訳入門」に変更すると共に、当事者とのコミュニケーションを増やすための工夫を盛り込んだ。また、通訳試験への上級者対応については、引き続き対策を実施する。</p> <p>利用者満足度調査について好評価をいただいたが、窓口での対応や設備の点検などで、より利用者が使いやすく、親しみやすい運営管理を目指していく。</p>

7 管理体制(組織図)

平成29年4月1日現在



所長	1人
一般職員	2人
非常勤職員	3人
合計	6人