

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4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	131,855,156	

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4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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
収入合計	35,030,003	34,927,210	34,559,668	32,375,652	32,891,000	
支出合計	34,931,080	33,039,712	31,174,440	32,210,506	33,280,058	
収支差額	98,923	1,887,498	3,385,228	165,146	△ 389,058	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
利用実績	11,993人	10,845人	4,865人	5,583人	6,877人	手話通訳者派遣 870人 要約筆記者派遣 151人 ビデオ貸出 51人 相談251人 中継サービス 30人 会議室利用 5463人 見学者等 61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4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。今年度も新型コロナウイルス感染症の影響を受けたが、手話通訳者の派遣数や会議室の利用者は昨年度比1.2倍、ライブラリー貸出本数は3倍となり、ほぼ例年通りに戻りつつある。

一方、手話通訳者等の研修や養成講習会においては、感染防止に努めながら、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2名、要約筆記者5名となった。

相談件数も増加傾向にある。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。

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4年度事業分)

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和4年度)

新型コロナウイルス感染症の影響により減少していた各項目の利用人数・件数は、昨年度と比較すると全ての項目で増加しており、回復の兆しが見える。特に相談については、専任の相談員が丁寧に相談に応じることにより、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける前と比較しても増加傾向にある点は大いに評価できる。

令和4年度は、前年度に引き続き定期的な消毒や利用者管理等の感染症対策をはじめ、利用者からの要望を反映し、老朽化した備品を利用者の利便性を考慮したものへと入れ替えるなど、利用者が利用したいと思えるような施設となるよう、整備に努めている。

施策推進業務については、四半期毎の定期報告により定期評価を行った。

手話通訳者及び要約筆記者の養成事業については、養成者の少ない地域で新たに講座を開催したり、試験対策講座の時間数を増加させるなど、運営業務を行う上での工夫がなされている点は評価できる点であるが、委嘱者数について、目標の達成に向け、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ように指導を行った。

また、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%を越えており、利用者からの満足度は高いが、「やや不満」「不満」と回答した人の意見を正確に把握・分析し、利用者のニーズの把握に努めるように指導を行った。

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。

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4年度)

新型コロナウイルス感染防止対策として、検温や記帳、消毒等を継続して行い、また、利用者が視覚情報を得られやすい観点から、掲示板モニターの位置について変更する等安全安心な環境整備に努めている。

手話通訳者養成事業については、令和4年度は新たな地域に入門コースを開講することができ、底辺の拡大に取り組んでいる。

利用者満足度調査において、職員間の情報の共有不足について指摘を受けたことから、各業務の進行状況の見える化やバディシステムの充実、報連相等を徹底している。また、職員の研修についても機会を増やし、質的向上に努めていく。なお、特に通訳者からの回答数が少なかった点を、運営委員会において指摘された。「意見を出しても変わらない」「誰が書いたかわかる」が要因とのこと。率直な意見が頂けるようアンケートの発出方法や結果の報告について現在検討している。

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む。

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4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30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数	手話通訳者派遣(人数)	1,058	1,097	637	729	870
	要約筆記者派遣(人数)	189	173	73	104	151
	ビデオ(DVD)貸出(本数)	100	125	44	18	51
	相談(件数)	125	157	258	240	251
	中継サービス(件数)	60	119	41	22	30
	会議室利用(人数)	10,285	8,985	3,802	4,410	5,463
	見学者等(人数)	176	189	10	60	61
	利用者数合計	11,993	10,845	4,865	5,583	6,877
	目標値	10,258	10,961	11,483	9,511	7,311
	実績/目標割合	116.9%	98.9%	42.4%	58.7%	94.1%
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)	94.5%	93.8%	86.3%	89.5%	92.6%
	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4年度)

(単位:円)

--	--

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4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4年度事業分)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収 入	A 収入額計	35,030,003	34,927,210	34,559,668	32,375,652	32,891,000
	指定管理者委託料	33,929,000	33,852,000	33,286,000	31,826,156	32,891,000
	職員対应手話通訳等	962,895	845,625	883,080	214,841	
	雑収入	138,108	229,585	390,588	334,655	
支 出	B 支出額計	34,931,080	33,039,712	31,174,440	32,210,506	33,280,058
	人件費	27,239,274	22,513,934	22,990,514	20,837,128	22,960,134
	福利厚生費	31,521	103,405	19,443	38,998	34,953
	旅費交通費	253,713	177,573	153,789	218,718	357,758
	研修費	55,510	194,680	8,500	142,950	176,700
	消耗品費等	169,296	193,621	463,017	360,541	640,982
	備品購入費		359,625		159,960	395,147
	印刷製本費				5,000	
	修繕費	63,396			165,000	
	通信運搬費	603,155	575,765	589,500	694,299	487,701
	広報費	43,393	398,550	66,763	137,322	137,000
	手数料	7,128	191,387	137,584	179,811	149,959
	保守料	377,723	391,513	474,442	444,007	517,401
	諸会費、雑費等	43,000	55,000	54,670	112,382	114,839
	水道光熱費	622,771	521,408	502,570	637,854	934,508
	消耗器具備品費					
	保険料	35,650	30,650	35,650	38,100	33,100
	賃借料	49,728	492,164	665,048	633,648	910,848
	教育指導費	2,809,462	3,394,920	2,492,000	3,510,863	2,122,510
	その他の事業費	2,250,300	2,632,013	1,702,964	2,406,913	1,759,006
	外部委託費	276,060	813,504	817,986	1,487,012	1,547,512
	清掃業務	276,060	303,384	334,872	334,872	334,872
	経理システム		510,120	483,114	684,200	744,700
	社労士				467,940	467,940
外部委託比率	0.8%	2.5%	2.6%	4.6%	4.6%	
県への納付金						
収支差額(A-B)		98,923	1,887,498	3,385,228	165,146	△ 389,058
一人当たり指定管理者委託料*		2,829.1	3,121.4	6,841.9	5,700.5	4,782.8

* 収入額計÷利用者数(単位:円)

(参考)自主事業に係る収支状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
C 収入額計				12,216	417,686
D 支出額計				15,194	413,907
収支差額(C-D)				△ 2,978	3,779

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4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	障害福祉サービスを受けようとする聴覚障害者(児)	県立聴覚障害者情報センター

7 利用者満足度

実施方法等	実施時期:令和4年8月30日～9月30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:111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	34.2%	61.3%	3.6%	0.9%	
施設 開館時間・休館日	36.0%	60.4%	3.6%		
職員 対応	57.7%	35.1%	6.3%	0.9%	
情報提供 聴情だより	36.7%	56.6%	5.6%	1.1%	
情報提供 ホームページ	35.6%	58.7%	5.7%		
情報提供 公式LINE	56.4%	37.1%	6.5%		
サービス、関与事業	29.7%	59.0%	9.4%	1.9%	
相談事業	36.1%	55.6%	8.3%		
就労支援事業	11.1%	72.2%	16.7%		
施設全般の満足度		42.3%	54.1%	3.6%	
利用者の主な意見	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清潔で感染予防もしっかり行われている。 ・視覚的情報、ICTの活用などがされると良い。 <p>【情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・LINEでの情報提供がとても便利。 ・聴情だよりの情報量が少ないと感じる。 <p>【サービス、関与事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修会はオンラインでも参加できるため、参加しやすい。 ・報告書がGoogleフォームになったため、楽になった。 ・通訳者がスムーズに任務遂行できるようなシステムの整備をお願いしたい。 <p>【相談事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アドバイスなどが分かりやすく、困ったときに相談できる。 <p>【就労支援事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・仕事で悩むこと等があると相談できるが、就労支援事業のPRが足りないと感じる。 				

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4年度事業分)

利用者の意見 への対応	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入館者の管理や定期的な消毒等、感染対策を継続的に講じた。 ・利用者が視覚的情報を得られやすいよう、掲示板モニターの位置を変更した。 ・共有部分については、老朽化が目立つことから、より利用者の満足度が図れるよう、管理者に対して空調管理及び温かみのある空間づくり等改善の申し入れを行った。 <p>【情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・LINEではタイムリーな情報が迅速に提供できるような配信に努めている。 ・聴情だよりについて、受け手側の特性を意識し、タイムリーで幅広い話題を取り上げる等で、有益な情報提供を心がけている。 <p>【サービス、関与事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の利便性向上のため、研修や通訳者等が記載する報告書についてはオンラインでも参加・提出できるようにした。 ・通訳者がスムーズに任務遂行できるよう、令和5年度から新たな派遣システムの導入を行うことができるように検討を進めている。 <p>【相談事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談事業については専任の相談員を配置することで専門的な相談内容にも応じることができるように努めている。今後とも相談技術の研鑽に努める。 <p>【就労支援事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就労支援事業については、今後聴情だよりやLINEなどの情報提供手段も使いながら周知に努めていく。
------------------------	--

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	<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>案内モニターを見やすい位置に変更する等、設備を整えるとともに懸案だった会議室の机を入替えた。</p> <p>利用者のニーズを把握しながら利便性を図る等、施設設備や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>定期的な消毒作業や入所者管理など、感染防止対策を適切に行っており、利用者アンケート結果からも利用者の安全安心に繋がっていることが伺える。</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。特に令和4年度は老朽化した会議室の机の入れ替えを行うなど、利用者の利便性の向上に努めている。</p>
運営業務	<p>派遣事業においては、年度初め派遣決定に停滞が生じたが、進行状況の共有化により迅速に対応した。</p> <p>養成事業については、感染防止に努め、全課程を実施することができた。受講生のほぼ全員が修了することができ、手話通訳者2名、要約筆記者5名が合格した。</p> <p>情報提供では、100号を記念して、広報誌「あった甲斐でっ！」を刷新し、加えてLINEを利用した迅速かつ有益な情報提供を行った。</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>派遣事業において年度当初に発生した派遣決定の停滞についても、迅速に改善策を講じ、執行した。</p> <p>養成事業については、養成者の少ない地域で新たに講座を開催したり、試験対策講座の時間数を増加させるなど、運営業務を行う上での工夫がなされている。</p> <p>情報提供に関しては、広報誌を刷新し、加えて公式LINEにおいても迅速に有益な情報提供を行っている。9割を超える利用者が情報提供体制に満足と示していることから、引き続き利用者のニーズに応じた迅速かつ有益な情報の提供を望む。</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4年度事業分)

<p>利用状況</p>	<p>講習会や研修の実施はコロナの影響が少なくほぼ予定通り開催できたため、会議室の利用者数は大幅に増加した。 また、ビデオの貸し出し本数も同様である。派遣事業の要約筆記は例年の件数までには至らなかったものの手話通訳は1.2倍となり、回復傾向にある。 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。</p>	<p>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、令和4年度は全ての項目において前年度を上回り、回復傾向にある。 相談については、専任の相談員が丁寧に相談に応じ、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける前と比較しても増加傾向にある点は大いに評価できる。 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>
<p>収支状況</p>	<p>12月末に非常勤職員が退職し、代わりに正規職員を1名採用した。また一連の賃上げ風潮や物価高騰等の対応として、年度末において「物価高騰等対策手当」を臨時支給した。その他、懸案だった会議室の机を新規購入し、利便性の向上を図った。 そのため、効率的な執行に留意し、健全な経営に努めたが、光熱費の高騰も影響し、赤字を計上することになった。</p>	<p>令和4年度はセンター内の会議室で講座を行うことで使用料を削減したり、通訳者等への資料提供を極力電子データで提供することで通信運搬費を削減するなどして健全な経営に努めたが、年度途中で退職した非常勤職員の代わりに正規職員を1名採用したことに伴う人件費の増加、光熱費の高騰、また老朽化した備品の新規購入による支出等が影響し、委託料を上回る支出額となった。 今後も必要な事業を継続して実施するため、支出額が増加している部分についてはその原因を分析し、削減可能な項目については積極的な支出抑制に取り組むなど、適正な経営管理に努めること。</p>
<p>自主事業</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月から開設している。 ろうあ者1名の他2名の相談員が対応しており、児童期から就労期、生活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相談活動に努めたい。</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>利用者満足度</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107人(96.4%)となり昨年度と比較し、ほぼ横ばいで全体の満足度は良好であった。 利用者からは動画配信やPR等積極的に情報発信してほしいとの声があった。 また職員間の情報共有については厳しい指摘があったため、バディシステムや報連相を徹底し改善を図っている。</p>	<p>アンケート調査から、ほとんどの項目において「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。一方、「就労支援事業」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。 良好な意見が多い中、「やや不満」「不満」と回答した人の意見は貴重であるため、その意見を把握、分析し、改善策を前向きに検討するなど、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>

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4年度事業分)

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をするため、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。 昨年度休止していた入門課程を再開したり、試験対策課程の開催回数を増やすなど、手話通訳者の養成に努めているが、委嘱者数は前年と同じ55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、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。
要約筆記者 の養成	要約筆記者の養成業務を推進をするため、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。 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た結果、委嘱者数は29人と前年から1人増加し、目標を達成した。	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、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。
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224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、251件と目標値を大きく上回ったものの、満足度については92%と目標値を下回った。	満足度について、県内唯一の情報提供施設として、「やや不満」「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、更なる満足度の向上に努めること。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和4年度事業分)

10 管理体制(組織図)

令和4年4月1日現在

