

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5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)

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5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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	備考
収入合計	34,927,210	34,559,668	32,375,652	32,891,000	34,474,072	
支出合計	33,039,712	31,174,440	32,210,506	33,280,058	36,088,409	
収支差額	1,887,498	3,385,228	165,146	△ 389,058	△ 1,614,337	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	備考
利用実績	10,845人	4,865人	5,583人	6,877人	6,486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5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、手話通訳者、及び要約筆記者等、意思疎通支援者の養成に取り組んだ結果、手話通訳者2名と要約筆記者2名の資格取得につながった。

手話通訳者派遣事業は、山梨県手話言語条例の制定等の機運の高まりもあり、依頼者からの要請に迅速・的確に対応できるよう努めた結果、前年度比で依頼件数は約25%増加した。

また、聴覚障害者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も増えており、233件の就労への相談支援や就労後の職場定着の支援相談支援を行った。

県民からの手話や聴覚障害に関する問合せも多く、昨年度と同程度の210件の相談があった。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和5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利用者数は、令和4年度以降は会議室の利用等を除き、コロナ前の水準に戻りつつある。特に、派遣件数等は、コロナ前に比べて大幅に増加していること、相談件数も前年度未満ではあるが増加傾向にあることは評価できる。また、備品等も定期的に点検しており、老朽化が進んだものは入れ替える等、整備に努めている。

なかでも、手話通訳者及び要約筆記者の養成事業については、峡南地域で新たに講座を開催する等、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られたい。

利用者満足度調査では、ほとんどの項目において「満足」「どちらかといえば満足」が90%を超えており、利用者からの満足度は高いが、情報提供を行う公式LINE等の広報媒体について、その存在を認知していなかった等の意見があるため、広報誌「聴情だより」も併用しながら、認知度の向上に努められたい。

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。

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5年度)

手話通訳者の養成においては、令和5年度は通訳者養成事業「入門講座」について県内3箇所で開催等を行ったが、同事業の「通訳Ⅰ～Ⅲ」についても、県内複数か所での開催を行うなかで、養成の機会を確保・拡大していきたい。

加えて、若年層に向けた手話への関心を高めるため、センター独自で小学生を対象とした手話教室を開催したが大変好評であったので、令和6年度は中学生向けにも拡大していく予定である。

情報提供においては、利用者のニーズに応じた迅速・確実な情報取得のため、公式LINE等の認知度向上などに努める。

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5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、%)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	手話通訳者派遣(人数)	1,097	637	729	870	1,087
	要約筆記者派遣(人数)	173	73	104	151	228
	ビデオ(DVD)貸出(本数)	125	44	18	51	60
	相談(件数)	157	258	240	251	210
	中継サービス(件数)	119	41	22	30	7
	会議室利用(人数)	8,985	3,802	4,410	5,463	4,713
	見学者等(人数)	189	10	60	61	181
	利用者数合計	10,845	4,865	5,583	6,877	6,486
	目標値	10,961	11,483	9,511	7,311	5,948
	実績/目標割合	98.9%	42.4%	58.7%	94.1%	109.0%
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)	93.8%	86.3%	89.5%	92.6%	90.3%
	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5年度)

(単位:円)

県 試写室改修工事	407,000

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5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5年度事業分)

5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	A 収入額計	34,927,210	34,559,668	32,375,652	32,891,000	34,474,072
	指定管理委託料	33,852,000	33,286,000	31,826,156	32,891,000	34,474,072
	職員対応手話通訳等派遣料	845,625	883,080	214,841		
	雑収入	229,585	390,588	334,655		
支 出	B 支出額計	33,039,712	31,174,440	32,210,506	33,280,058	36,088,409
	人件費	22,513,934	22,990,514	20,837,128	22,960,134	22,691,649
	福利厚生費	103,405	19,443	38,998	34,953	276,453
	旅費交通費	177,573	153,789	218,718	357,758	324,604
	研修費	194,680	8,500	142,950	176,700	295,943
	消耗品費等	193,621	463,017	360,541	640,982	167,083
	備品購入費	359,625		159,960	395,147	165,000
	印刷製本費			5,000		
	修繕費			165,000		
	通信運搬費	575,765	589,500	694,299	487,701	608,872
	広報費	398,550	66,763	137,322	137,000	12,683
	手数料	191,387	137,584	179,811	149,959	184,635
	保守料	391,513	474,442	444,007	517,401	508,056
	諸会費、雑費等	55,000	54,670	112,382	114,839	59,405
	水道光熱費	521,408	502,570	637,854	934,508	673,764
	保険料	30,650	35,650	38,100	33,100	33,100
	賃借料	492,164	665,048	633,648	910,848	258,660
	教育指導費	3,394,920	2,492,000	3,510,863	2,122,510	6,774,520
	その他	2,632,013	1,702,964	2,406,913	1,759,006	1,333,900
	外部委託費	813,504	817,986	1,487,012	1,547,512	1,720,082
	清掃業務	303,384	334,872	334,872	334,872	368,292
	経理システム	510,120	483,114	684,200	744,700	751,850
	社労士			467,940	467,940	467,940
HP管理費					132,000	
外部委託比率	2.5%	2.6%	4.6%	4.6%	4.8%	
県への納付金						
収支差額(A-B)		1,887,498	3,385,228	165,146	△ 389,058	△ 1,614,337
一人当たりの収入額*		3,121.4	6,841.9	5,700.5	4,782.8	5,315.2

* 収入額計÷利用者数(単位:円)

(参考) 自主事業に係る収支状況

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
C 収入額計				12,216	417,686	486,568
D 支出額計				15,194	413,907	193,566
収支差額(C-D)				△ 2,978	3,779	293,002

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)	相談室(来所時)、利用者の利用する施設(訪問時)
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の利用者	印刷室

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5年度事業分)

7 利用者満足度

実施方法等	実施時期:令和5年8月22日～9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:112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	43.8%	51.8%	4.5%	
施設 開館時間・休館日	55.4%	42.9%	1.8%	
職員 対応	68.8%	28.6%	1.8%	0.9%
情報提供 聴情だより	48.3%	43.7%	4.6%	3.4%
情報提供 ホームページ	38.3%	58.5%	3.2%	
情報提供 公式LINE	43.2%	56.8%		
サービス、関与事業	50.8%	43.1%	5.5%	0.5%
相談事業	65.8%	34.2%		
就労支援事業	64.7%	23.5%	11.8%	
施設全般の満足度	52.7%	45.5%	1.8%	
利用者の 主な意見	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会議室等利用しやすく冷暖房設備も改善している。 ・入り口が薄暗く、トイレの改修が望まれる。 <p>【情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報誌「あった甲斐てっ！」はカラー版となって色使いも良い。 ・公式LINE等について見たことがなかった。 <p>【サービス、関与事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手話通訳者養成講習会について、「入門講座」を甲府以外で開催してもらい有り難いが、「通訳Ⅰ～Ⅲ課程」も甲府以外や平日夜に開催してほしい。 ・手話通訳者定例研修会について、工夫が感じられるがもう少し専門分野に踏み込んだ内容を含めてもらいたい。 <p>【相談事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・丁寧に対応していただいているので助かっている。 			
利用者の意見 への対応	<p>【施設・設備】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度は、試写室のクロスの貼り替えや遮光カーテンの取り替えを行った。 ・入り口照明やトイレ等の共有部分は、管理者の障害者相談所に改善の申し入れを行った。 <p>【情報提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報誌「あった甲斐てっ！」(旧聴情だより)の定期発行に努め、受け手側の特性を意識しながら、タイムリーな情報提供を行っている。 ・LINEやHP等で、タイムリーな情報が迅速に提供できるよう配信に努めているが、その存在を分かりやすくアピールしていきたい。 <p>【サービス、関与事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手話通訳者養成事業「入門講座」について、県内3箇所で開催等を行ったが、同事業の「通訳Ⅰ～Ⅲ」についても、県内複数か所での開催検討を進めている。 ・より派遣現場に活かすことができるような研修内容となるよう努める。 <p>【相談・就労支援事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・満足のいく相談ができたと思えるよう専任の相談員の技術研鑽に努める。 ・就労上の相談には就労支援ワーカーが引き続き丁寧な対応を行っていく。 			

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5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	<p>5類移行後ではあるが新型コロナウイルス感染症対策として、手指消毒や会議使用後の机の消毒等を頻度は抑えながらも引き続き行い、利用者が安心して利用できるように努めた。</p> <p>従前から要望があった試写室の壁紙張替と遮光カーテンの交換(8月)を行い、利用者が快適な環境で利用できるよう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>定期的な消毒等、可能な範囲で引き続き感染防止対策も行っており、利用者アンケート結果(95.6%が「満足」又は「どちらかと言えば満足」)からも利用者の安全安心に繋がっていることがうかがえる。</p> <p>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。特に令和5年度は老朽化した壁紙や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。</p>
運營業務	<p>派遣事業の停滞を防ぐため、進行状況の共有化を図ることにより、派遣依頼者の要請にスムーズに応えられた。</p> <p>養成事業は、全課程を実施、終了することができ、認定試験では手話通訳者2名、要約筆記者2名が合格した。</p> <p>広報誌「あつた甲斐てっ！」を年4回発行し、併せてホームページやLINEを使っての情報提供を行った。</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>派遣事業については、進行状況の共有化等を図ることで要請があつてから概ね1週間以内に対応できている。依頼者と通訳者の双方の希望等をマッチングさせるための処理ソフトの導入もあり、引き続き職員の負担軽減を図りながら、円滑な派遣事業に努めてもらいたい。</p> <p>養成事業についても、初めて峡南地域で入門課程を開催する等広域における受講の機会の確保の工夫がなされている。</p> <p>広報誌に加え、公式LINEでタイムリーな情報発信を行っているが、認知度が低い状況にあるため、普及啓発に努めてもらいたい。</p>
利用状況	<p>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。</p> <p>手話通訳・要約筆記・盲ろう通訳・介助者の派遣件数が増加した一方で、相談件数は減少となったが、障害福祉・介護・年金などの福祉サービスや、日常生活に関する多様な相談に応じ、課題解決に向けて助言を行った。</p> <p>就労支援については、就労への相談支援や就労後の職場定着の支援(計233件)を行った。</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年度以降は会議室の利用等を除き、コロナ前の水準に戻りつつある。</p> <p>派遣件数等はコロナ前に比べて大幅に増加していること、相談件数も前年度未満ではあるがコロナ前より増加傾向にある。</p> <p>就労支援については、引き続き利用者のニーズを把握することに留意し、安定的な就労につながるよう支援に努められたい。</p>
収支状況	<p>令和5年度末に定年退職を迎える職員の勤務形態を週5日から週2日に変更し、代わりに令和5年1月から週5日勤務の正規職員(事務職員)を1名採用した。</p> <p>また、最低賃金の上昇や物価高騰等もあり、税理士・社労士・清掃業務等の利用料も微増している。</p> <p>関係団体からの手話通訳者、要約筆記者等の派遣要請も増えたため、健全な経営に努めたが赤字を計上することになった。</p>	<p>人件費については、専門的に事務を行う職員の採用は健全な運営を行っていくためにも適切なものと考ええる。</p> <p>最低賃金や物価高騰等に伴う利用料の増加については経営努力のみでは支出抑制は難しい面もある。</p> <p>関係団体等からの通訳者の派遣要請の増加については施設の目的を果たす上で大切なことであり、経費の節減や支出の見直しにより適正な経営に努められたい。</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5年度事業分)

<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月から設置し、聴覚障害者が障害福祉サービスを受けるために市町村への提出が必要な相談支援計画の作成支援を行っている。</p> <p>本年度からは聴覚障害者情報センターの職員3名が相談支援専門員として兼務で対応にあたり、児童期から就労期、生活面等の幅広い相談内容に応じられるようになった。</p> <p>今後も相談支援が必要な対象者に対して信頼される質の高い相談活動を行いたい。</p>	<p>聴覚障害者の相談支援計画の作成を行うには、聴覚障害者本人の意向をくみ取ることが重要であり、県内唯一の聴覚障害者への情報提供・保障の拠点である聴覚障害者情報センターが相談事業を行うことで、より実態に沿った計画の作成が可能となるため、聴覚障害者福祉の一層の充実に繋がる。</p> <p>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」「どちらかと言えば満足」を合わせると110人(98.2%)であり、昨年度と比較してもほぼ横ばいで、全体の満足度は良好であった。</p> <p>利用者の意見として、職員間のコミュニケーションの充実を図ってほしいとの意見を受けているため、職員間の密な連携を図り、利用者の満足度を高めていきたい。</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うかがえる。</p> <p>利用者のニーズに的確に対応できるよう、職員間のコミュニケーションを十分図るとともに、処理ソフトの有効利用を図っていただきたい。</p> <p>引き続き、利用者の声を聴取し、満足度向上に努めていただきたい。</p>

9 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>手話通訳者の養成</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。</p> <p>「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56人となり、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、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。</p> <p>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。</p>
<p>要約筆記者の養成</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。</p> <p>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28人と目標値にわずかに届かなかったものの、一定の委嘱者数を確保することができた。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
<p>相談支援</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257件、満足度において100%に設定。</p> <p>件数については聴覚障害者である専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、210件と目標値を下回ったが、満足度については98%と前年度を上回った。</p>	<p>引き続き、障害福祉・介護・年金などの福祉サービスや、日常生活に関する多様な相談等に積極的に応じ、必要なサービス等に的確につながるよう相談支援をお願いする。</p> <p>また、満足度については、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5年度事業分)

10 管理体制(組織図)

令和5年4月1日現在

