

## 指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)結果(平成19年度事業分)

施設名	山梨県立聴覚障害者情報センター					
指定管理者	社会福祉法人 山梨県社会福祉事業団					
指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日					
施設の使命・役割(運営目標)	手話通訳者、要約筆記奉仕員を養成すること 聴覚障害者と健聴者のコミュニケーション支援、会議、催し物等にできるだけ多く手話通訳者等を派遣・斡旋すること 字幕入りビデオの制作と貸出しを行うこと 聴覚障害者に対し相談の場を提供すること 聴覚障害者に文化、学習、レクリエーション活動の場を提供すること					
指定管理者が行う業務	利用の承認に関する業務 施設及び設備器具の維持保全に関する業務 聴覚障害者用の録画物の制作及び貸出しに関する業務 聴覚障害者に関する相談業務 手話通訳及び要約筆記を行う者の養成に係る講座の実施並びにその者の派遣に関する業務 その他、知事が必要と認める業務					
維持管理業務の評価	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価・指導内容				
	事業計画に基づき、日常的な清掃及び整理整頓を行うとともに、ビデオ制作機器等の備品については、安全な保管、整備点検を行った。	施設の維持管理については、事業報告書や現地確認の結果、適正に業務執行されている。今後も適正な維持管理に努めること。				
運営業務の評価	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価・指導内容				
	計画どおり事業を実施するとともに、中途失聴者等関係団体と連携を図る中でニーズの掘り起こしを行い、聴覚障害者福祉の向上に努めた。	事業報告書や現地確認の結果、適正に業務執行されている。手話通訳者の養成については、より一層講座内容を工夫する中で、プランの目標数値の達成に向け取り組むこと。				
自主事業の評価	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価・指導内容				
利用者満足度調査	調査結果	利用者の声				
	満足度 開館時間 85% 職員対応 96% 手話通訳者派遣 92% 要約筆記奉仕員派遣 70% ビデオライブラリー 83% 相談事業 83% その他(就労支援) 68% 総合満足度 満足82% 不満3% 不明15% 満足度評価値=82/(82+3)=96%	職員の挨拶が良い。親切。いつも忙しそう。緊急の対応が充実すると良い。手話通訳者、要約筆記奉仕員の研修を充実してほしい。DVDを増やしてほしい。法律相談があれば良い。職員の身分が正規職員でないことが不安。				
評価	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価・指導内容				
	利用者には概ね満足していただいているが、今後も利用者及び関係団体の声を聞き、サービスの向上に努めていく。	満足度評価値は非常に高く、利用者の評価は良好である。今後はアンケート結果を踏まえ、緊急的な対応方法の周知、字幕入りDVDの増加、相談業務に関する他機関との連携など、より利用者のニーズに沿ったサービスの向上に努めること。				
利用実績	利用者数	H18年度実績(人)	H19年度計画(人)	H19年度実績(人)	H20年度目標(人)	
		13,786		14,002		
評価	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価・指導内容				
	利用者数も年々増加しており、アンケート調査の結果も良い評価をいただいております。引き続き適正な運営を行ってまいります。	概ね計画どおり適正な管理運営がされている。利用者全体の増加を目標とはしているがH19計画数値、H20目標数値としては定めていない。				
収支の状況	科目	H19年度計画額(円)	H19年度実績額(円)	差額(計画額-実績額)(円)	H20年度計画額(円)	
	収入	利用料金収入				
		指定管理料	29,801,000	29,801,000	0	31,340,000
		その他収入	7,048,000	8,639,014	-173,088	6,784,000
	計	36,849,000	38,440,014	-173,088	38,124,000	
	支出	35,779,000	35,366,934	412,066	38,124,000	
	差し引き(収入-支出)	1,070,000	3,073,080		0	
評価	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価				
	障害者自立支援法の施行により、一部手話通訳者等派遣事業が県から市町村に移行し県指定管理料は減額となったが、人件費の見直し、及びその他収入(市町村委託料)等により適正に事業を実施している。	障害者自立支援法の施行により一部事業が市町村に移行したため、事業費に関する基本協定額の見直しが必要となったが市町村とも連携を図る中で事業は適正に実施されている。引き続き、適正な執行に努めること。				
施設の運営目標の達成状況	手話通訳者の派遣件数及び相談件数については前年度実績を下回るものの、要約筆記奉仕員の派遣件数、字幕入りビデオ、会議室の利用者数については、前年度実績を上回る利用がある。手話通訳者の養成人数について、目標数値が未達成となっているが、総合的には利用者数は増加しており、概ね運営目標を達成したものと見受けられる。					
総合的な評価及び改善事項	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。利用者からの満足度(評価)についても良好である。利用実績についても、これまでの実績を概ね上回っており、評価できる。収支の状況から安定した運営が図られていると判断できる。利用者満足度調査の結果や、これまでの運営業務の分析を基に、引き続き聴覚障害者の福祉向上に向け施設の適正な管理運営に取り組むこと。					