

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27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 県福祉プラザ1F	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、コミュニケーションの場を確保して、福祉向上を図る。		
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) <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㎡ 合計 351.43㎡ 		
主な業務内容	<ol 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 聴覚障害者用の字幕付きDVD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業務 5 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 6 その他、知事が必要と認める業務 		

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25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度 (目標値)
利用者数	手話通訳者派遣(人数)	1,137	1,009	1,170	
	要約筆記者派遣(人数)	224	264	210	
	ビデオ(DVD)貸出(本数)	146	84	130	
	相談(件数)	130	134	108	
	中継サービス(件数)	106	64	77	
	会議室利用(人数)	10,235	10,089	8,095	
	見学者等(人数)	192	158	154	
	利用者数合計	12,170	11,802	9,944	
	目標値	—	—	12,136	11,644
	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25年度比	-	97.0%	81.7%	95.7%	
利用率	93.2%	91.9%	89.4%		

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成26年度	平成27年度 (計画値)	平成27年度 (実績値)	平成28年度 (計画値)
収入	施設利用料	0	0	0	0
	指定管理者委託料	34,124,000	33,929,000	33,929,000	33,929,000
	その他	456,659	211,000	652,465	300,000
	収入合計(A)	34,580,659	34,140,000	34,581,465	34,229,000
支出	人件費	24,171,378	23,370,000	24,927,191	23,556,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	10,014,510	10,770,000	8,594,071	13,546,000
	うち外部委託費(B)	622,757	278,000	263,592	278,000
支出合計(C)	34,185,888	34,140,000	33,521,262	37,102,000	
収支差額(A-C)	394,771	0	1,060,203	△ 2,873,000	
外部委託比率(B÷C)	1.8%	0.8%	0.8%	0.7%	
利用者一人当たりの経費	2,891.4	2,795.7	3,412.0	2,913.9	

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成27年10月1日～10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:57人
-------	--

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	14.0%	63.2%	19.3%	3.5%
職員対応	63.2%	33.3%	3.5%	0.0%
職員の専門性	55.3%	39.3%	3.6%	1.8%
情報の提供	37.0%	58.7%	4.3%	0.0%
手話通訳者関係事業	56.8%	37.0%	5.0%	1.2%
要約筆記者関係事業	45.8%	33.4%	8.3%	12.5%
ビデオライブラリー事業	47.4%	47.4%	5.2%	0.0%
ろうあ者成人学級	47.8%	52.2%	0.0%	0.0%
聴覚障害者相談事業	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
就労支援事業	21.7%	69.6%	8.7%	0.0%
施設全般の満足度	30.0%	62.0%	8.0%	0.0%

利用者の意見	<p>①夜間に冷暖房を使用できるように。</p> <p>②職員同士のコミュニケーションが十分とれていない雰囲気を感じることもある。</p> <p>③派遣報告書に記入されている課題の解決が不十分。スーパーバイザーの存在が必要なのに、まだいない。</p> <p>④研修内容が不十分。技術研修は外部講師にお願いすれば良いと思う。</p> <p>⑤研修内容は夜の時間帯でも参加して良かったと思える内容だ。自分の課題を見つけて帰る事ができる内容で充実感がある。</p> <p>⑥DVDを増やして欲しい、また今あるビデオテープもDVDになると良いと思う。</p> <p>⑦相談員が1人で県内の相談を担うのには、大変だと思う。人材不足を感じる。</p> <p>⑧就労支援ワーカーが手話通訳養成事業も担っているので負担が大きいと思う。</p> <p>⑨職員の対応が一番印象に残る。建物ではなく、ソフ面でのバリアフリーが必要だと思うが、以前よりバリアフリー化されつつあるように感じる。</p>
利用者の意見への対応	<p>①プラザ全体の冷暖房設備は老朽化もあり困難な状況ですが、情報センター単独の冷暖房設備の設置を検討して参ります。</p> <p>②職員間の情報共有については、誤解を招かないよう留意して参ります。</p> <p>③年間千件を超える派遣に係る課題を全て解決することは困難ですが、可能な限り努力して参ります。スーパーバイザーの設置は予算及び職員定数が制限されており、現状では不可能です。</p> <p>④研修内容は、関係者の意見を取り入れながら検討して参ります。外部講師招聘は、予算の範囲内で導入していきます。</p> <p>⑤研修内容は、関係者の意見を取り入れながら、より充実した内容となるよう検討して参ります。</p> <p>⑥順次、VHSからDVDへと切り替えていきます。</p> <p>⑦一人の相談員が県内全域を担当することには困難が伴いますが、現状の職員配置ではやむを得ないところです。</p> <p>⑧負担が大きいのは事実ではありますが、現状の職員配置で対応せざるを得ないのが実態であります。</p> <p>⑨聴覚障害者が気軽に利用できるセンターとなるよう、今後も努めて参ります。</p>

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	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、ビデオ製作機器や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。
運営業務	事業計画に沿って事業を実施するとともに、関係団体と連携を図る中で、福祉サービスを必要とする障害者の掘り起こしを行うなど、聴覚障害者福祉の向上に努めた。 また、就労支援については、障害者個々の特性や過去の職歴なども十分に考慮し、積極的な支援に努めた。	事業報告書や現地確認の結果、適正に業務執行されていた。 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	会議室利用者は減少したが、手話通訳者派遣事業やビデオライブラリーの利用者数は増加した。 要約筆記者派遣事業の利用数は昨年度に比べ若干減少した。今後、中途失聴者及び難聴者の特性と要約筆記者の必要性など、派遣制度のPRに努めていく必要がある。	概ね、計画どおり適正な管理運営がなされていた。 昨年度利用が少なかったビデオライブラリーについては、今年度利用が増加しており、利用PRの効果があつたと思われる。会議室利用や相談など例年と比べ減少しているものと併せて、引き続き利用PRに努めること。
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。	事務費などの削減により収支がプラスとなっており、適正な管理運営がされていた。 今後余剰金が発生する場合には、備品の修繕などを積極的に行うなど事業の充実に努めること。
自主事業		
利用者満足度	満足度調査の結果は概ね良好だったが、不満足との評価項目に関しては、職員の自覚を促すとともに、利用者や関係団体等の意見を聞く中で、その改善に努めていく。	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し、各事業に反映させるように努めること。引き続き、県内唯一の情報提供施設としてニーズの掘り起こしを行うことが必要である。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>要約筆記者等の派遣人数は若干減少したが、手話通訳者と合わせた意思疎通支援者の派遣人数は、対前年で4.3%の増となった。しかし、会議室利用者が20%近く減少したことで、全体の利用者数は9,944人となり、前年度に比べ約16%の減少となった。</p> <p>また、「やまなし障害者プラン2015」に定められたH29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119人(達成率91.5%)、要約筆記者養成は目標36人に対し28人(達成率77.8%)となった。</p> <p>残り2年での目標達成は厳しい状況にあるが、養成講座の内容等に再度検討を加えるなど、引き続き目標達成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>手話通訳者の養成等については、より一層講座内容を見直す中で、「やまなし障害者プラン2015」の数値目標の達成に向けて取り組むこと。</p> <p>経営努力により事務費等を削減したことにより、余剰金が発生した場合には、事業費にあてて事業をより充実させるよう検討すること。</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> ・手話通訳者等の養成については、全国統一試験受験希望者のみを対象とした「特別講座」を実施している。また、講師のレベルアップも当然必要になることから、厚生労働省の指導要領に基づく年8回、延べ16日におよぶ研修会に参加するなど、障害者プラン2015の数値目標達成に向けて取り組んでいる。 ・事務費削減については既に限界に達しているのが現状である。事業費については今後とも、効率的な執行に留意していく。 ・利用者満足度調査の結果はもちろん、聴覚障害者や関連団体の意見を十分踏まえ、利用者本位のセンター運営に努めていく。

7 管理体制(組織図)

平成27年4月1日現在

