

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28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、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) 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 		

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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (目標値)
利用者数	手話通訳者派遣(人数)	1,009	1,170	998	
	要約筆記者派遣(人数)	264	210	249	
	ビデオ(DVD)貸出(本数)	84	130	104	
	相談(件数)	134	108	119	
	中継サービス(件数)	64	77	116	
	会議室利用(人数)	10,089	8,095	7,600	
	見学者等(人数)	158	154	138	
	利用者数合計	11,802	9,944	9,324	
	目標値		12,136	11,644	10,667
	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26年度比		84.3%	79.0%		
利用率	91.9%	89.4%	92.4%		

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成27年度	平成28年度 (計画値)	平成28年度 (実績値)	平成29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
	職員対应手話通訳等派遣料	503,384	300,000	811,053	650,000
	その他	149,081	0	176,530	0
	収入合計(A)	34,581,465	34,229,000	34,916,583	34,579,000
支出	人件費	24,927,191	23,556,000	25,289,683	24,932,000
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	8,594,071	13,546,000	10,270,595	10,995,000
	うち外部委託費(B)	263,592	278,000	275,892	276,000
	支出合計(C)	33,521,262	37,380,000	35,560,278	36,203,000
収支差額(A-C)	1,060,203	△ 3,151,000	△ 643,695	△ 1,624,000	
外部委託比率(B÷C)	0.8%	0.7%	0.8%	0.8%	
利用者一人当たりの経費	3,412.0	2,913.9	3,638.9	3,180.7	

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成28年10月20日～11月20日 実施方法:来所者、事業利用者へのアンケート 回答数:32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
施設の設定・環境	28.1%	62.5%	6.5%	2.9%
職員対応	62.5%	34.4%	3.1%	0.0%
職員の専門性	59.4%	28.1%	12.5%	0.0%
情報の提供	41.8%	43.6%	14.6%	0.0%
手話通訳者関係事業	50.0%	36.4%	13.6%	0.0%
要約筆記者関係事業	30.0%	60.0%	10.0%	0.0%
ビデオライブラリー事業	16.7%	66.7%	16.6%	0.0%
ろうあ者成人学級	55.6%	33.4%	11.0%	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	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%
施設全般の満足度	34.4%	65.6%	0.0%	0.0%

利用者の意見	<p>①聴覚障害者情報を学ぶために必要な磁気テープ、パトライトなどの設備や手話の本があり便利。</p> <p>②ホームページの更新がもう少し多いと嬉しい。あまり情報がアップされていないと思った。</p> <p>③情報誌(聴情だより)は分かりやすく、毎回楽しみにしている。</p> <p>④要約筆記者派遣では、丁寧に対応してもらえて良かった。</p> <p>⑤養成講習会の研修日に他の関連行事と重なることが多いため、実習を複数回として欲しい。</p> <p>⑥ろうあ者成人学級は毎回、興味深い内容の企画で勉強になる。</p> <p>⑦今年は冷房設備が整い、快適に研修が受講できた。</p>
利用者の意見への対応	<p>①設備や備品などは、利用者の方々の要望を伺いながら整備する。</p> <p>②最新のデータを掲載するよう心がけるとともに、活用しやすいホームページとなるよう心がける。</p> <p>③利用者には有意義な情報を提供できるよう、引き続き内容の充実に努める。</p> <p>④今後とも、利用者の皆さんに満足していただけるよう努める。</p> <p>⑤講師の確保や予算などの制約があるが、検討する。</p> <p>⑥満足していただけるよう、引き続き工夫する。</p> <p>⑦センターの利用が快適となるよう引き続き配慮する。</p>

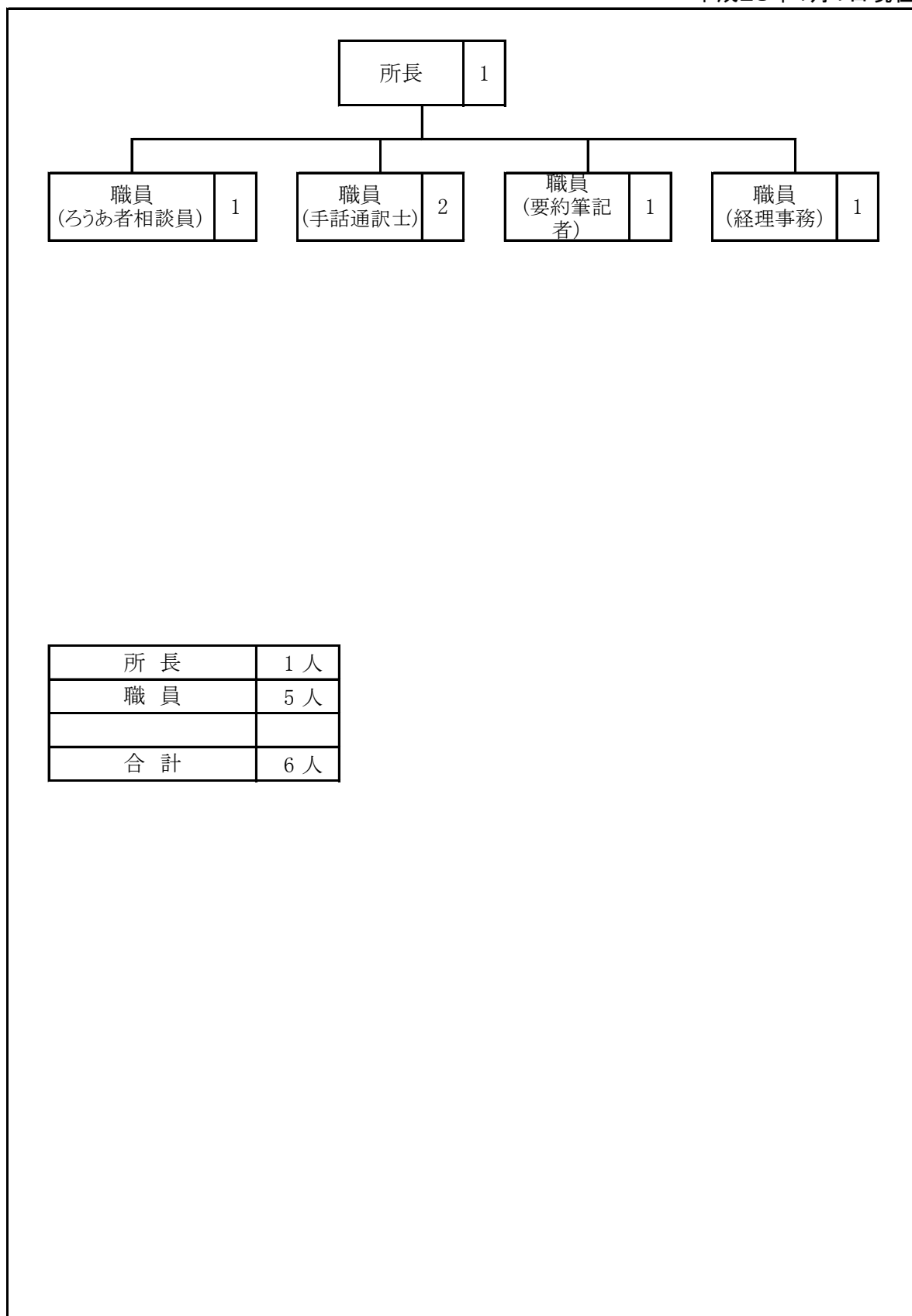
6 評価結果

	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。 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した。また、関係団体と連携を図る中で、研修等を通じて指定管理業務の内容を充実、見直しを行ってきた。 相談業務が増加傾向にあり、センター職員が実地に赴く事も増えている。センター全体の業務に支障のないよう調整に努めた。	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。 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	会議室は利用者数の減少が見られるが、利用回数は増えており、少人数利用のニーズが上がっている。手話通訳派遣は減であったが、中継サービスは増の傾向にあり、利用者がサービス形態の多様化を求めている傾向が窺えた。 要約筆記派遣事業は、昨年の減から例年並みの件数になっている。	利用者の総数は減少したが、会議室利用回数が増えたことにより、施設利用率は前年よりも上がっている。 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つての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。	センター職員対応の手話通訳派遣が例年に比べ増加したため、収入が上がった。 支出については、職員の努力により消耗品費の大幅な削減など、適正な管理運営がなされている。 空調機器の整備をしたことにより赤字化しているが、過年度までの余剰金からの支出である。
自主事業		
利用者満足度	満足度調査の結果は概ね良好であったが、不満の回答も1割程度あり、利用者お一人お一人に対する対応について精査していく必要がある。研修等による職員の質の向上や関係団体からの要望の聞き取りなどを通じて、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、更なる満足度向上に努めること。 ただし、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>意思疎通支援者の派遣人数は、対前年で10%の減となった。主たる減としては、昨年実施された就労支援センターによるパソコン講座への手話通訳派遣(3ヶ月間)が無かったことが要因である。</p> <p>相談、中継サービスについては27%の増となっており、ろう者の家族問題や、重複障害による社会不適應などの困難事例により、相談時間が長時間にわたるケースや、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昨年に続き減少しているが、利用回数については130回の増となっており、少人数での利用ニーズがあることが窺える。全体の利用者数は9,324人となり、前年度に比べ6%の減少となっている。</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31人(達成率86.1%)となった。達成率の鈍化がみられ、要因として受講者の高齢化や国語力の低下があげられ、H29年度においては講義内容を再検討し、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>利用者総数は減少しているが、会議室の利用回数は増加しており、施設利用率は前年より上がっている。また、これまでアンケートで不満と書かれることが多かった空調稼働については、指定管理者が知事の許可を得てセンター単独で利用可能な空調機器の整備をしたことにより、多くの利用者から高い評価を受けている。</p> <p>手話通訳者・要約筆記者養成については、前年度試験結果の分析を行い、講座日程・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>利用者満足度調査方法を工夫し、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>手話通訳者等の養成状況については、目標に達しない点を分析し、養成講座の内容について検討した。H28年度に改訂された通訳士試験対応として、H29年度は養成特別講座の開始時期を3ヶ月早め、回数を6回から10回に増やすことにより学習機会を多くすると共に、試験対策講座を追加した。また、H28年度の受講者の弱点と思われる国語力について、講義の中で重点的に学習機会を設けた。また、初級、中級講座において、講座終了後に試験を実施することとし、受講者が自身のレベルを確認できるようにした。</p> <p>利用者満足度調査回答数については、回答数の増加のために、期間の検討や、利用者への積極的な回答への働きかけを多くし、調査への理解周知をしていきたい。また、利用状況やアンケート回答結果を分析し、利用者のニーズに合わせた運営管理に努める。</p>

7 管理体制(組織図)

平成28年4月1日現在



所長	1人
職員	5人
合計	6人