

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30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
管理方式	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、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 		

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度 (目標値)
利用者数	手話通訳者派遣(人数)	998	1,089	1,058	1,080
	要約筆記者派遣(人数)	249	209	189	222
	ビデオ(DVD)貸出(本数)	104	100	100	104
	相談(件数)	119	138	125	131
	中継サービス(件数)	116	70	60	84
	会議室利用(人数)	7,600	8,845	10,285	9,177
	見学者等(人数)	138	158	176	162
	利用者数合計	9,324	10,609	11,993	10,961
	目標値	11,644	10,666	10,258	
	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28年度比		113.8%	128.6%	117.6%	
利用率	92.4%	94.6%	94.5%		

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成29年度	平成30年度 (計画値)	平成30年度 (実績値)	令和元年度 (計画値)
収入	指定管理者委託料	33,929,000	33,929,000	33,929,000	33,852,000
	職員対応手話通訳	806,361		962,895	
	雑収入	208,151	900,000	138,108	400,000
	収入合計(A)	34,943,512	34,829,000	35,030,003	34,252,000
支出	人件費	27,444,926	27,028,000	27,239,274	22,997,000
	県への納付金				
	管理運営費	8,016,713	10,484,000	7,691,806	11,421,000
	うち外部委託費(B)	276,060	276,000	276,060	300,000
支出合計(C)	35,461,639	37,788,000	34,931,080	34,418,000	
収支差額(A-C)	△ 518,127	△ 2,959,000	98,923	△ 166,000	
外部委託比率(B÷C)	0.8%	0.7%	0.8%	0.9%	
利用者一人当たりの経費	3,198.1	3,307.6	2,829.1	3,088.3	

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	実施時期:平成30年9月1日～12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:53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
施設の設備・環境	32.0%	62.0%	6.0%	
職員対応	60.0%	38.0%	2.0%	
職員の専門性	60.4%	39.6%		
情報の提供	48.7%	48.7%	2.6%	
手話通訳者関係事業	46.8%	44.7%	8.5%	
要約筆記者関係事業	33.4%	58.3%	8.3%	
ビデオライブラリー事業	42.9%	42.9%	14.2%	
ろうあ者成人学級	53.3%	46.7%		
聴覚障害者相談事業	63.6%	36.4%		
施設全般の満足度	43.5%	56.5%		

利用者の意見	①HPの更新が少し遅い。もう少し内容を充実して欲しい。 ②手話通訳者養成講習会がスキルアップにつながり、やりがいを感じる。 ③施設の存在をもっと広くアピールして欲しい。 ④施設は古いのが、職員の態度や明るさには満足している。 ⑤聴覚障害者支援に関わる者としてもとても重要な施設と考える。
利用者の意見への対応	①内容が充実するようリニューアルした。最新情報を掲載できるよう早めの更新に努める。 ②より充実した内容となるよう努力していく。 ③県民への周知については、改善の余地がある。継続課題として取り組んでいく。 ④センターは利用者の意見により運営されている。今後も利用者の生活向上に寄与できるよう努めていく。 ⑤利用者からの意見を参考に、より一層利用しやすい施設を目指す。

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	設備については老朽化が目立っているが、県と連携し維持管理に努めた。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、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する中で、聴覚障害関係団体と連携し、意見を取り入れ、内容を充実させた。 相談内容の複雑多様化に対応して、研修等により資質の向上を図り、継続的な支援に努めた。 市町村分も含めた本県全体の通訳派遣の需要は高まっており、情報センターの職員が実地に赴くことが増えている。情報センター全体の業務に支障のないよう調整している。	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。 難しい内容の相談業務や手話通訳者派遣等が多い中、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	会議室の利用者数は増加している。 また、軽微な相談をしたり、情報交換・交流などの場として、事務所への来所者は多く、地域の情報センターとしての機能を果たし、重要性は増していると感じる。 医療や介護、生活支援相談など、専門性の高い通訳のニーズが高まっている。 企業などからの合理的配慮場面への、通訳・要約筆記の派遣依頼も増えつつある。	会議室利用者、施設見学者等が前年度に比べ増加し、目標値を大きく上回る結果となった。 利用者のニーズを分析し、今後も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。	収入についてはほぼ前年と変わらず、例年通りの水準であった。 支出については、水道光熱費が上がった一方で、事業内容を工夫し、経費の圧縮に努めたことにより前年より低い数字となった。 今後も継続して適正な経営管理に努めること。
自主事業		
利用者満足度	全般的に概ね満足しているとの評価をいただいているが、県内唯一の施設でもあり、よりきめ細やかに利用者のニーズへ対応していく必要を感じている。 聴覚障害者関係団体とも連携し、よりサービスの向上に努めていく。	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・分析し、更なる満足度向上に努めること。 また、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、県内唯一の情報支援施設として、常に利用者の声を聴取し、反映できるものは積極的に取り入れること。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>会議室等の利用者数は対前年比で116%の大幅な増加(利用回数については83回の増、利用者数は1,440人の増)で、見学者数についても同様に対前年比で増加した。録画物の制作及び貸出しについては、人数及び本数共に概ね前年と同数だった。手話通訳者・要約筆記者派遣の人数と、相談・中継サービスの件数については微減となった。</p> <p>「やまなし障害児・障害者プラン2018」に定められた平成30～32年度目標値については、山梨県手話通訳者委嘱者数60人に対し47人(達成率78.3%)、山梨県要約筆記者委嘱者数(要約筆記奉仕員含む)50人に対し36人(達成率72.0%)だった。</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>会議室利用者や見学者の増加により施設利用者が大幅に増えた。また、施設利用率が高く、本施設の需要の高さがうかがえる。</p> <p>手話通訳者・要約筆記者の派遣については、市町村の体制が整ったことにより、県からの派遣人数は減少したものの、市町村を含む全体の需要は増加している。</p> <p>養成については、試験結果の分析を行い、試験合格者を増やすための講座日程・内容の見直しや復帰研修を有効に活用し、「やまなし障害者プラン2018」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85%以上を占め、利用者からの満足度は非常に高い。しかし、回答者数が少ないことから、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>手話通訳者の養成については、受講生の参加が容易になるよう、通訳入門課程を甲府に加えて都留でも開講することとした。また、カリキュラムを見直し、聴覚障害者協会等が実施する行事への参加を通して、現場での聴覚障害者とのコミュニケーションの経験を増やすこととした。復帰研修を受講してもらうため、委嘱依頼を通じて該当者へ強力に要請していく。</p> <p>利用者の満足度の向上については、様々な機会を通じて利用者の意見を聴き、引き続き利用者にとって必要とされ、利用しやすい施設となるように努めます。</p>

7 管理体制(組織図)

平成30年4月1日現在

