

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(令和元年度事業分)

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 | 合同会社カナエール | | |
| 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 | (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29年度 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 (目標値) |
|----------|-----------------|---------------------|--------|--------|----------------|
| 利用者数 | 手話通訳者派遣(人数) | 1,089 | 1,058 | 1,097 | 1,114 |
| | 要約筆記者派遣(人数) | 209 | 189 | 173 | 196 |
| | ビデオ(DVD)貸出(本数) | 100 | 100 | 125 | 112 |
| | 相談(件数) | 138 | 125 | 157 | 144 |
| | 中継サービス(件数) | 70 | 60 | 119 | 85 |
| | 会議室利用(人数) | 8,845 | 10,285 | 8,985 | 9,653 |
| | 見学者等(人数) | 158 | 176 | 189 | 180 |
| | 利用者数合計 | 10,609 | 11,993 | 10,845 | 11,484 |
| | 目標値 | 10,666 | 10,258 | 10,961 | |
| | 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 | | | |
| 対平成29年度比 | | 113.0% | 102.2% | 108.2% | |
| 利用率 | 94.6% | 94.5% | 93.8% | | |

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

| | | 平成30年度 | 令和元年度 (計画値) | 令和元年度 (実績値) | 令和2年度 (計画値) |
|-------------|------------|------------|----------------|----------------|----------------|
| 収入 | 指定管理者委託料 | 33,929,000 | 33,852,000 | 33,852,000 | 33,286,000 |
| | 職員対应手話通訳 | 962,895 | | 845,625 | |
| | その他 | 138,108 | 400,000 | 229,585 | 400,000 |
| | 収入合計(A) | 35,030,003 | 34,252,000 | 34,927,210 | 33,686,000 |
| 支出 | 人件費 | 27,239,274 | 22,997,000 | 22,513,934 | 21,945,000 |
| | 県への納付金 | | | | |
| | 管理運営費 | 7,691,806 | 11,421,000 | 10,525,778 | 11,474,000 |
| | うち外部委託費(B) | 276,060 | 300,000 | 813,504 | 276,000 |
| 支出合計(C) | 34,931,080 | 34,418,000 | 33,039,712 | 33,419,000 | |
| 収支差額(A-C) | 98,923 | △ 166,000 | 1,887,498 | 267,000 | |
| 外部委託比率(B÷C) | 0.8% | 0.9% | 2.5% | 0.8% | |
| 利用者一人当たりの経費 | 2,829.1 | 3,121.4 | 3,121.4 | 2,898.5 | |

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:令和元年10月1日～11月30日 実施方法:来所者、事業利用者へのアンケート 回答数:113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 設備・環境 | 50.5% | 42.3% | 6.3% | 0.9% |
| 施設 開館時間・休館日 | 60.0% | 35.5% | 4.5% | |
| 職員 対応 | 74.1% | 25.9% | | |
| 職員 資質(専門性) | 74.3% | 24.8% | 0.9% | |
| 情報提供 聴情だより | 55.1% | 39.8% | 5.1% | |
| 情報提供 ホームページ | 42.9% | 46.0% | 11.1% | |
| サービス、関与事業 | 60.8% | 38.2% | 1.0% | |
| 相談事業 | 64.9% | 35.1% | | |
| 就労支援事業 | 40.0% | 40.0% | 20.0% | |
| | | | | |
| | | | | |
| 施設全般の満足度 | 54.4% | 40.8% | 1.9% | 2.9% |

| | |
|------------|---|
| 利用者の意見 | <p>【①】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・もっと広く、たくさんの部屋が必要である。 ・駐車場が狭い、もう少し駐車場がほしい。 ・夜間北側通路は真っ暗になってしまう、改善が必要だ。 <p>【②】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・畳の部屋は、何か利用度の高いスペースにしてほしい。 <p>【③】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターに様々な人が来るような呼びかけが必要だ。 ・研修内容を事前に知りたい。 |
| 利用者の意見への対応 | <p>【①への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設管理者である中央児童相談所に要望した。 <p>【②への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・畳を撤去したうえで机といすを配置し、簡単な打ち合わせや来所者相互のコミュニケーションが可能なスペースとした。 <p>【③への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページをリニューアルするなどしてセンターの認知度の向上やイベント告知について工夫を図った。 |

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 | <p>開設から年数を経ている中でも定期的な清掃等を行い利用しやすさを保つとともに、利用者からの提案に対応し、畳のスペースを撤去し、机と椅子を配置した。</p> <p>また、テレビ等を更新し、所内でのDVD視聴環境を整備した。さらにホームページを更新するなどして利用者の利便性の向上に努めた。</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>長年使用している備品については、定期的な点検や清掃を行っているため、大きな故障もなく利用者の便宜向上へ繋がっている。</p> <p>また、畳のスペースの改良やホームページの更新など、利用者の要望を適切に反映できている。</p> |
| 運営業務 | <p>手話通訳者や要約筆記者の派遣については、緊急の要請にも的確に対応した。また養成事業も定められたカリキュラムを超えて実施し、技術の習得を進めた。</p> <p>DVDの貸し出しや来所者への対応は丁寧にできたものとする。</p> <p>なお、2月末からのコロナウイルス感染拡大防止対策から、一部日程の中止や会議室の貸出のお断り等の影響が出た。</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>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、効率的な運営がされていることが伺える。</p> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止対策についても、来所時の体温測定や手指消毒の徹底など、適切に行われている。</p> <p>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。</p> |
| 利用状況 | <p>手話通訳者や要約筆記者の派遣、会議室の利用など全般的には、順調に推移し、本センターの活用が進められたものとする。</p> <p>しかしながら、年度末にコロナウイルス感染拡大防止の影響と思われるが、派遣が顕著に減少し、必要な場面での十分な活用が図られたかは疑義を残し、課題とすべきものとなった。</p> | <p>新型コロナウイルス感染拡大の影響により、年度末の利用は減少したが、年度を通じた利用者数は順調に推移しており、本施設の需要の高さが伺える。</p> <p>引き続き、パンフレットやホームページを使ってPR活動を続けていくこと。</p> <p>また、利用者のニーズを分析し、利用者が必要とする場面において、十分に事業が活用ができるよう、実施方法等について検討を行うこと。</p> |
| 収支状況 | <p>指定管理者として初年度であったことから人件費については慎重な取り扱いとした。</p> <p>全般的に節約に努める一方で本センターの利便性の向上に向けて、ホームページや必要な機器を更新するなど積極的な投資も行った。</p> | <p>収入については、ほぼ前年と変わらず、例年どおりの水準であった。</p> <p>支出については、ホームページの内容を充実する広報費や、職員の技術力を向上する研修費に増加が見られる。</p> <p>必要な事業を実施するとともに、今後も継続して適正な経営管理に努めること。</p> |
| 自主事業 | / | / |
| 利用者満足度 | <p>アンケートの結果からは、全般的には利用者の皆さんから満足いただいているものと考えている。</p> <p>福祉プラザ全体のハードに係る部分の解決は困難なものがあるが工夫を検討したい。また、一般の利用者の要望の把握などについて工夫してみたい。</p> | <p>アンケート調査から、利用者の満足度の高さが伺える。不満を評価された項目については、意見を把握・分析し、更なる向上に努めること。</p> <p>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ていただきたい。</p> |

| | |
|---------------------------------|---|
| <p>運営目標の達成状況</p> | <p>手話通訳者の派遣業務や相談事業などは、年度末の新型コロナウイルス感染防止対策の中で減少したものの、年度を通じては対前年の数値を超えた。会議室の貸し出しについては、通例年度末に開催する会議等が中止されたことから対前年の数値から大きく減少した。養成事業の参加者は例年のとおり確保できたものの、資格取得者は手話通訳者1名、要約筆記者3名にとどまった。</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。年度末の新型コロナウイルス感染防止対策の影響で、要約筆記者派遣人数、会議室利用人数が減少したため、利用者数は目標値に届かなかった。しかし、手話通訳者派遣人数、ビデオ貸出本数、相談件数、中継サービス件数、見学者等人数は対前年度比で増加しており、施設の需要の高さが伺える。養成事業については、試験結果の分析を行い、講座内容の見直しをするなど、合格者の増加に向けた取り組みを行うこと。また、復帰研修を有効に活用し、委嘱者の確保に努めること。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80%以上を占め、利用者からの満足度は高い。アンケートの実施時期や実施方法を工夫し、より多くの利用者の声を聞くことで、引き続き障害者福祉の向上に向け適正な管理運営に取り組むこと。</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>合格率の向上を目指して、平成30年度から養成Ⅲの講座を設け、初年度には3名が合格した。令和元年度は合格者が1名に止まったことから、養成Ⅲの講座の有用性を検証しながら講座内容の検討を進めることとした。また、登録者の確保については、定例研修の際などに登録者を通じて復帰の呼びかけを行った。アンケートについては、標本数は増加した。令和2年度については、なお、多様な利用者からの意見を把握するよう実施時期やアンケートの配置場所を検討することとした。</p> |

7 管理体制(組織図)

平成31年4月1日現在

