

(様式2)

## 指定管理者制度導入施設の管理運営状況【対象年度:平成28年度】

※1～6:所管課記入、7:指定管理者記入、8～9:指定管理者及び所管課記入、10:指定管理者及び所管課記入(実施した場合)

所管部・課	健康福祉部障がい者支援課
指定管理者	社会福祉法人長野県聴覚障害者協会

### 1 施設名等

施設名	長野県聴覚障がい者情報センター	住所	長野県長野市大字下駒沢586
		電話	026-295-3530
		ホームページ	http://www.nagano-choujou.com/

### 2 施設の概要

設置年月	平成10年4月	根拠条例等	長野県障がい者福祉センター条例
設置目的	聴覚障がい者用の録画物の製作及び提供その他の業務を行う。		
施設内容	閲覧室、ビデオ編集室、相談室、保管庫、事務室		
利用料金	無料		
開所日	休館日 毎週月曜日、休日の翌日、毎月第2火曜日、年末年始等		
開所時間	9:00～21:00(火～土曜日)、9:00～17:00(日曜日、休日)		

### 3 現指定管理者前の管理運営状況

期間	管理形態	管理受託者又は指定管理者等
～平成17年度	管理委託	社会福祉法人長野県聴覚障害者協会
平成18年度～25年度	指定管理	社会福祉法人長野県聴覚障害者協会
平成26年度～	指定管理	社会福祉法人長野県聴覚障害者協会

### 4 報告年度の指定管理者等

指定管理者	社会福祉法人長野県聴覚障害者協会	指定期間	平成26年4月1日～31年3月31日(5年間)
選定方法	公募(応募者数:1)		

### 5 指定管理料(決算ベース)

平成28年度(A)	平成27年度(B)	差(A)-(B)	※(A):当該年度、(B):前年度(以下同じ) ※第三者評価経費を除く
27,155千円	27,155千円	0千円	
	増減理由		

### 6 指定管理者が行う業務

・情報センターの施設及び備品の維持管理に関する業務 ・聴覚障がい者用の録画物の製作及び提供に関する業務 ・聴覚障がい者の福祉の増進に資する事業に関する業務で知事が必要と認めるもの ・上記に掲げる業務に附随する業務
---

### 7 利用実績等

#### (1) 利用実績【指標:サービス提供者数】

(単位:人、%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成28年度(A)	898	818	1,136	1,363	1,303	1,186	1,326	1,330	1,482	1,311	1,427	1,731	15,311
平成27年度(B)	867	1,047	981	1,355	1,400	1,060	1,119	1,027	908	1,007	992	1,042	12,805
(A)/(B)	103.6	78.1	115.8	100.6	93.1	111.9	118.5	129.5	163.2	130.2	143.9	166.1	119.6
増減要因等	イベントの開催や手話講座の動画作成によって利用者数が増加した。												

#### (2) 利用料金収入

(単位:千円、%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成28年度(A)													
平成27年度(B)													
(A)/(B)													
増減要因等													

#### (3) 利用料金見直しの状況(前年度と比べて)

見直しの有無	見直した場合はその内容												
無													

#### (4) 開所日・時間の見直し等の状況(前年度と比べて)

開所日数	開所時間	見直しの有無	見直した場合はその内容
平成28年度(A) 287日	平成28年度(A):9:00～21:00	無	
平成27年度(B) 288日	平成27年度(B):9:00～21:00		

(様式2)

(5) サービス向上のため実施した内容

<ul style="list-style-type: none"> <li>・迅速な情報提供のため、ホームページの定期的な更新及びメールマガジンを継続して毎月発行した。</li> <li>・県民の手話学習支援のため、「ミニ手話講座」の動画を作成し、ホームページに掲載した。</li> <li>・県発行の手話ガイドブックの編集では手話イラストや文章の内容及び手話ガイドブックの動画作成で、撮影や字幕入れ、動画編集の協力をした。</li> </ul>
--

(6) その他実施した取組内容

<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者週間にあわせた企画展「聞こえない世界をのぞいてみよう！」で手話教室やパネル展、日常生活用具の体験会を行った。</li> <li>・防災の取り組みとして、県内の聴覚障がい者団体及び支援者団体と連携し、災害時の行動や心構えなどをまとめた「防災ガイドブック」を編集・発行した。</li> </ul>
--

(7) 利用者の主な声及びその対応状況

<ul style="list-style-type: none"> <li>・「字幕DVD・ビデオの充実」の要望に対し、ミニ手話講座の自主制作動画を作成してホームページ上で閲覧ができるようにした。</li> <li>・防災のための対応を事前に知りたいという要望について、聴覚障がい者や支援者向けに情報をまとめた防災ガイドブックを作成した。</li> </ul>
---

8 管理運営状況(実施状況及びそれに対する評価を記入)

※項目は施設の状況に応じ加除修正してください。

項目	指 定 管 理 者	所 管 課	評 価
施設の目的に沿った管理運営	・協定書、仕様書及び年度計画に基づき、施設の設置目的に沿った管理運営を実施した。	・協定書、仕様書及び事業計画書に基づき適正に運営が行われている	B
平等な利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誰もが利用しやすいよう、障がいの特性や安全に配慮し、ビデオブース利用や受付カウンターなどでは声がけてサポートした。</li> <li>・講座では、手話通訳者等を配置しコミュニケーション支援を行った。</li> <li>・要望に応じ、CDや大活字本を配架している。</li> <li>・職員は手話や筆談等で利用者に対応している。</li> <li>・遠方の利用者のため、DVDの郵送貸出や、地域で上映会、生活相談会を開催した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個々の障がいの程度や居住地域にあわせて手話や筆談等のサポートや郵送貸出、生活相談会等を行い、誰もが利用しやすいよう対応を行っている。</li> </ul>	B
利用者サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の要望をくみ上げるため、講座やビデオ貸出等でアンケートを実施している。</li> <li>・動画によるミニ手話講座をホームページに掲載し、誰もが手話に親しみやすい環境づくりに努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者だけでなく遠方の方に対してのサービス提供を充実させることができた。</li> </ul>	A
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者週間の啓発事業として、聴覚障がい者の日常生活用具の展示やろう学校文化祭の様子の映像等を上映し、聴覚障がい者への啓発理解を広める事業を実施した。</li> <li>・スカイプを利用し、手話で遠隔サービスができるようにしている。</li> <li>・聴覚障がい者団体と連携し、20歳の聴覚障がい者を祝うイベントを開催した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・障がい者週間にあわせ聴覚障がいへの理解を深めるイベントの実施やスカイプによる遠隔地の利用者との意思疎通の手段の充実等図っており、利用しやすい仕組みづくりを行った。</li> </ul>	A
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・仕様書及び事業計画に基づく職員配置に努めた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書に沿った職員配置ができている。</li> </ul>	B
収支状況	収入額 27,155千円 支出額 26,288千円(うち人件費 19,544千円) 収支差額 867千円	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な収支状況である。</li> </ul>	A
総合評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手話言語条例の施行で高まる手話学習ニーズの支援の一環での動画作成、イベント等の開催など、聴覚障がい者の福祉向上というセンターの設置目的に沿った事業展開をしていると考える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・概ね仕様書に沿った適切な事業運営が行われている。</li> </ul>	B

- <評価区分>
- A: 仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。
  - B: おおむね仕様書等の内容どおりの成果があり、適正な管理運営が行われている。
  - C: 仕様書等の内容を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要である。
  - D: 仕様書等の内容に対し、重大な不適切な事項が認められ改善を要する。

(様式2)

9 施設管理運営の課題

項目	指定管理者	所管課
施設の管理運営の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビデオ等の貸出、閲覧者数が減少傾向の一方で、インターネット等を利用する聴覚障がい者は増加している。動画閲覧のニーズは高いため、提供する動画の内容の検討が必要である。</li> <li>・センターにあるVHSビデオ再生機が製造中止となっており、故障した場合、撤去または改修経費が必要となり、指定管理料の中での対応が困難である。</li> <li>・字幕DVDの制作、編集機器は設置後7年が経過しており、不具合や故障が生じた場合に、指定管理料のみでの対応が困難である。</li> <li>・県が定める手話通訳者等の謝礼の単価が引き上げにより支払額が増えたが、指定管理料は引き上げられていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供の手段の充実や手話言語条例関連事業に引き続き取り組み、聴覚障がい者の社会参加の支援や聴覚障がいへの理解促進、手話の普及を図っていく必要がある。</li> <li>・センターに設置されている機器が故障等により、サービスの提供に支障を来すことがないように、更新を検討していく必要がある。</li> <li>・次期指定管理に向け、手話通訳者等の謝礼の単価引き上げ等に対応できるよう指定管理料の上限額を検討していく必要がある。</li> </ul>

10 第三者評価で指摘された事項の管理運営等への反映状況(第三者評価実施年度の翌年度以降に記載)

【実施年月日:平成27年12月15日】

第三者評価における指摘・意見等	管理運営等への反映状況	
	指定管理者	所管課
<b>【施設の目的に沿った管理運営】</b> 1 閲覧用映像設備の故障等に対し計画的な修繕が必要である。 2 利用者ニーズに合ったDVD等設備によりセンターの利用促進を図ること。	1 ビデオデッキがすでに製造中止となっており、修繕が不可能であるため、DVDの視聴ができる環境を整えている。 2 DVDのほか動画を作成し、インターネットでも視聴できるようにした。	1 利用者のニーズに沿った閲覧用映像設備の配備を検討する。 2 利用者ニーズの把握に努め、利用促進につなげる工夫が必要である。
<b>【平等な利用の確保】</b> DVD等貸出の郵送サービスを強化し、遠隔地在住者へのサービス向上につなげること。	引き続き、郵送サービスを実施していく。	センターやその事業内容について県内に広く周知し、利用促進を図る必要がある。
<b>【利用者サービス向上の取組】</b> 1 TV字幕放送普及状況を踏まえ、映像作品の貸出事業中心から聴覚障がい者個々の課題解決に繋がる生活相談等のサービス強化や、障がい者が抱える問題を健常者と共有して解決につなげる仕組みづくり等、聴覚障がい者の社会進出を促進する取組を行う必要がある。 2 利用者数拡大のための話題作の積極的なPR等も検討が必要である。 3 障がい者からの相談案件を専門機関へつなげるための連携づくりが必要である。	1 情報センターの機能(広報や通訳のコーディネートなど)を発揮しつつ、当事者団体と連携、協働してイベントを開催し、聴覚障がい者についての課題を社会に発信する取り組みを行った。また、当事者団体と連携して、防災のためのガイドブックを作成した。 2 メルマガや広報誌を活用し、新着のDVDの紹介や情報発信に努めた。 3 専門的な相談に対し、専門機関につなげるためのネットワークづくりを検討する。	1 利用者合個々の相談しやすい方法にあった手段の提供やその周知を図る必要がある。また、手話体験や意思疎通支援機器の紹介等を行い聴覚障がいへの理解促進を図る必要がある。 2 利用促進につながる広報の方法を検討し、積極的に発信していく必要がある。 3 センターが障がい者と専門機関をつなぐ役割を担えるよう関係機関との連携を強化する必要がある。
<b>【自主事業】</b> 1 聴覚障がい者の社会生活に役立つ生活講座をさらに充実させていく必要がある。 2 新たに手話通訳者養成講座の開催も検討されたい。	1 電話リレーサービスの利用があまり伸びていない。IT技術の利用が聴覚障がい者(特に高齢者)にとって壁となっていることが予想されるため、次年度は、IT技術を高めるための生活講座を検討していく。 2 県聴覚障害者協会の受託事業の実施に協力した。	1 利用者のニーズに沿った生活講座を実施していく必要がある。 2 事業の効果的な実施方法について検討が必要である。
<b>【職員・管理体制】</b> 職員体制を含め適正である。	利用者ニーズに対応したサービス提供ができるよう、職員の資質向上に努める。	適正な管理運営を行うための職員体制に引き続き努める。
<b>【収支状況】</b> 健全な財務状況であると認められる。	引き続き、効率的な管理運営に努める。	適正な管理運営により健全性を維持していく。
<b>【総合評価】</b> 聴覚障がい者を取り巻く社会環境に即した事業を展開していく必要がある。	引き続き、聴覚障がい者のニーズに即した事業展開を図る。	従来事業だけでなく聴覚障がい者のニーズ把握に努め、事業の積極的な展開を図っていく必要がある。
<b>【施設の管理運営の課題】</b> 1 社会環境の変化等により利用者数の低迷が課題となっている。従来事業のみならず幅広くコミュニケーション支援のためのサービスを提供し施設の利用促進を図っていく必要がある。 2 字幕ビデオやDVDの作成・貸出事業から他事業へ転向していくべき時期にきており、新たな事業展開を検討されたい。 3 聴覚障がい者の相談窓口としての機能の充実が望まれる。 4 今後も長野市聴覚障害者センターなど支援機関との連携強化を図っていく必要がある。	1・2 邦画や地方局作成の番組等には字幕がないものも多く、字幕のニーズは一定あるものの、聴覚障がい者のニーズも多様化しており、従前の番組に字幕を付けるとともに、聴覚障がい者の自立や文化発信としてのメディアとしての動画、インターネットを利用したサービスなども検討していく。 3 「聴覚障がい者の駆け込み寺」としての情報センターの機能充実に努める。 4 長野市や県内の行政機関との連携充実に努める。	1・2 従来事業に加え手話言語条例関連事業や聴覚障がいへの理解促進に関する事業の充実を図り利用促進を図っていく必要がある。 3 県内の聴覚障がい者が誰でも相談できるような手段の充実を図り、事業を展開していく必要がある。 4 引き続き支援機関と連携強化を図り、支援体制を構築する必要がある。