

(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30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～30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:2)		

### 5 指定管理料(決算ベース)

平成30年度(A)	平成29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

<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報センターの施設及び備品の維持管理に関する業務</li> <li>・聴覚障がい者用の録画物の製作及び提供に関する業務</li> <li>・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</li> <li>・上記に掲げる業務に附随する業務</li> </ul>
---

### 7 利用実績等

#### (1) 利用実績【指標:利用者数】

(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30年度(A)	1,474	1,826	2,090	3,387	2,701	2,142	2,189	1,697	2,437	1,841	1,702	2,175	25,661
平成29年度(B)	1,652	2,068	2,677	4,093	2,526	1,936	1,848	1,355	2,490	1,810	1,577	1,699	25,731
(A)/(B)	89.2	88.3	78.1	82.8	106.9	110.6	118.5	125.2	97.9	101.7	107.9	128.0	99.7
増減要因等	字幕付きDVDの貸出件数の増加幅に比べ、図書の貸出数の減少幅が大きかったため												

#### (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30年度(A)													
平成29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30年度(A) 285日	平成30年度(A):9:00～21:00	無	
平成29年度(B) 285日	平成29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

- ・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。
- ・スマートフォンでも閲覧しやすいよう、また、手話動画が主となるようホームページのレイアウトを変更した。
- ・聴覚障がい者への情報提供のため、手話・字幕付き動画を作成し、ホームページに掲載した。
- ・県内で震度5強以上の地震や甚大な風水害が予想されるときは臨時で手話動画による情報提供を行った。
- ・センターだよりを興味をひきやすいよう、カラー印刷とした。また、ろう者や通訳者などの支援者向けに「センターニュース」を新たに発行し、関係団体の機関紙に掲載を依頼した。

(6) その他実施した取組内容

- ・県歌「信濃の国」50年記念に合わせて、手話表現を公募し、関係団体で取りまとめてイベント「しゅわっとしゅわ交流会」で合唱した。
- ・ロビーのレイアウトを見直し、ゆったりと過ごせるように机や椅子を配置するとともにミニ上映会ができるようスクリーンを設置した。
- ・障害者週間の関連企画として、聴覚障がい者の写真作品を展示し、当事者による文化活動の支援を行った。

(7) 利用者の主な声及びその対応状況

- ・新しいタイトルのビデオや朗読CDを入れてほしいという意見に対し、引き続き選定・購入していく。

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、仕様書及び事業計画書に基づき、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、適正に運営を行っている。	B
平等な利用の確保	・誰もが利用しやすいよう、障がいの特性や安全に配慮し、ビデオプースの利用や受付カウンターなどでは声がけしてサポートした。 ・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。 ・要望に応じ、CDや大活字本を配架している。 ・職員は手話や筆談等で利用者に対応している。 ・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。	・利用者の個々の障がいの程度や居住地域に合わせて手話や筆談等のサポート、郵送による貸出等を行っており、誰もが施設を利用できるように努めている。 ・中南信における出張相談会や生活講座の実施など、全県の聴覚障がい者への支援の取組を積極的に行っている。	B
利用者サービス向上の取組	・利用者の要望を汲み上げるため、講座やビデオ貸出等でアンケートを実施している。 ・ホームページに手話・字幕付き動画を掲載し、迅速な情報提供と情報発信を行った。	・利用者のニーズの把握に努め、サービスの向上を図っている。 ・地域の情報や聴覚障がい者の生活に関する情報を手話・字幕付き動画により効果的に情報提供をしている。	B
自主事業	・県民や手話学習者の手話普及と交流を目的に、しゅわっとしゅわ交流会などのイベントを開催した。 ・県歌「信濃の国」の手話表現のとりまとめを関係団体と協働し、メディア等を通じて広く情報発信することができた。 ・スマートフォンでも閲覧しやすいよう、ホームページをリニューアルした。 ・聴覚障がい者や手話の啓発のため、センターだよりをカラー化、特集を組むなどして内容の充実を努めた。	・聴覚障がい者の理解促進を深めるイベントの企画・実施や聴覚障がい者への情報提供の充実等を行っており、聴覚障がい者の社会参加の促進に向けて積極的に取り組んでいる。	A
職員・管理体制	・仕様書及び事業計画書に基づく職員配置に努めた。	・仕様書及び事業計画書に沿った職員配置を行っている。	B
収支状況	収入額 27,155千円 支出額 27,139千円(うち人件費 24,204千円) 収支差額 16千円	・概ね適正な収支状況である。	B
総合評価	・手話言語条例の施行で高まる手話学習ニーズの支援や聴覚障がい者への情報提供としての動画制作、イベント等の開催など、聴覚障がい者の福祉の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。	・概ね仕様書に沿った適切な事業運営を行っている。	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>・全国ネット放送での字幕普及が進む中で、地方局の独自制作番組にはまだ字幕がついていないものが多いため、これらの番組への字幕ニーズは依然として根強い。</li> <li>・電話リレーサービスや遠隔手話サービスなどICT技術を利用した聴覚障害者支援策が登場しており、対応に向けた研究が必要である。</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>・字幕付きDVDの制作、編集機器は設置後9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の普及に向けた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、聴覚障がいへの理解促進等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きたすことがないよう、更新を検討していく必要がある。</li> <li>・字幕付きDVD等の貸出し件数等が長期的に減少していることを踏まえ、今後のセンターの役割を明確化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
<p>【施設の目的に沿った管理運営】</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1 指定管理者と協力しながら閲覧用映像設備の環境を整えていく。</p> <p>2 利用者のニーズを把握し、センターの運営に反映する必要がある</p>
<p>【平等な利用の確保】</p> <p>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。</p>	<p>引き続き、郵送サービスを実施していく。</p>	<p>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。</p>
<p>【利用者サービス向上の取組】</p> <p>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。</p> <p>2 利用者数拡大のため話題作の積極的なPR等も検討が必要である。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1 個々の利用者に沿ったサービスの提供に努める必要がある。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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>【自主事業】</p> <p>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ことが必要である。</p> <p>2 新たに手話通訳者養成講座の開催も検討されたい。</p>	<p>1 電話リレーサービスの普及の一方で、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おり、スマホ操作などについての生活相談が増えている。次年度は、電話リレーやIT技術に関する生活講座を検討していく。</p> <p>2 県聴覚障害者協会の受託事業の実施に協力した。</p>	<p>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。</p> <p>2 事業の効果的な実施方法について検討が必要である。</p>
<p>【職員・管理体制】</p> <p>職員体制を含め適正である。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>
<p>【収支状況】</p> <p>健全な財務状況であると認められる。</p>	<p>引き続き、効率的な管理運営に努める。</p>	<p>適正な管理運営により健全性を維持していく。</p>
<p>【総合評価】</p> <p>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。</p>	<p>引き続き、聴覚障がい者のニーズに即応した事業展開を図る。</p>	<p>聴覚障害者のニーズの把握に努め、事業の積極的な展開を図っていく必要がある。</p>
<p>【施設の管理運営の課題】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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を努める。</p> <p>4 長野市や県内の行政機関との連携充実に努める。</p>	<p>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。</p> <p>3 県内の聴覚障がい者が誰でも相談できるよう手段の充実を図り、事業を展開していく必要がある。</p> <p>4 引き続き、支援機関と連携を図り、支援体制を構築する必要がある。</p>