

(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:令和2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31年4月1日～令和6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)

令和2年度(A)	令和元年度(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
27,841千円	27,407千円	434千円	
	増減理由	新型コロナウイルス感染症防止対策費等の支出に伴う指定管理料の増	

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帯する業務

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
令和2年度(A)	9,620	9,672	3,588	5,998	4,158	3,248	3,869	3,350	5,126	1,965	4,236	5,451	60,281
令和元年度(B)	2,122	2,295	2,093	3,975	3,462	5,974	19,004	4,475	2,082	3,742	6,672	5,558	61,454
(A)/(B)	453.3	421.4	171.4	150.9	120.1	54.4	20.4	74.9	246.2	52.5	63.5	98.1	98.1
増減要因等	新型コロナウイルス感染症の影響でビデオ、DVD等の利用者数が減少したが、感染防止等に関する手話動画をインターネット等で発信したことで動画視聴数が増加した。												

(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
令和元年度(A)													
平成30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
令和2年度(A): 287日	令和2年度(A): 9:00～21:00	無	
令和元年度(B): 285日	令和元年度(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。
 ・コロナ感染対策のための手話動画を制作し、ホームページに掲載するとともに、ホームページの写真、イラストを多用し、レイアウトを工夫し、見やすくした。
 ・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。
 ・ろう者や通訳者などの支援者向けに「センターニュース」を発行するとともに、関係団体の機関紙に掲載を依頼した。
 ・情報センターの作成にあたっては、誰にでもわかりやすい情報を提供するため、イラストや写真を多用するとともに、文章を短く、内容を簡潔にすることを心掛けた。

(6) その他実施した取組内容

・ビデオブース内の故障機器を撤去し、使いやすく改修した。
 ・災害の展示を通して啓発活動を行った。

(7) 利用者の主な声及びその対応状況

・手話・字幕付きの制度などの解説動画をつくってほしいという意見に対し、引き続き、作成していく。

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、ビデオブースの利用や受付カウンターなどでは声がけてサポートした。 ・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。	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、手話や字幕付き動画により効果的に情報提供している。	B
自主事業	・ろう学校教職員対象、電話リレーサービスオペレーター対象にそれぞれの専門性に対応した研修を企画し実施した。 ・聴覚障がい者や手話の啓発のため、センターだより等の広報誌の内容の充実に努めた。	・聴覚障がい者の理解促進を深める研修や広報、手話の啓発、聴覚障がい者への情報提供の充実に努めており、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 27,841千円 支出額 26,845千円(うち人件費 23,753千円) 収支差額 996千円 ・概ね良好であるが、備品の中には耐用年数を超えた物もあるため、計画的に更新して行きたい。	・新型コロナウイルス感染症による影響があったが、良好な収支状況である。	A
総合評価	・聴覚障がい者への情報提供としての動画制作、イベント等の開催のほか、災害時の迅速な情報提供など、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"> ・全国ネットでの字幕普及が進む中で、地方局の独自制作番組にはい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。 ・災害時等の行政機関から発表される情報にも手話や文字がついていないものも多く、対応が必要である。 ・公共インフラとして開始した電話リレーサービスの登録方法が複雑で登録を断念した聴覚障がい者が多くいるため、登録方法について相談するケースが増えてきている。このままだと、「デジタル格差」によって取り残されていく恐れがあるため、情報センターまで来所できない方のために各地で勉強会を開く等の取り組みを行う必要がある。 ・字幕付きDVDの制作、編集機器は耐用年数を大幅に過ぎ、いつ故障してもおかしくない状態であるが、指定管理料のみでの対応が困難である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、聴覚障がい者への理解促進等を図っていく必要がある。 ・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に、更新を検討していく必要がある。

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:令和2年12月18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
【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適正な運用が行われ、施設の目的に沿った管理運営がされている。 ・相談支援業務にあたっては基幹相談支援センター、障害者就業・生活支援センター、指定特定相談支援事業所等の地域資源との連携体制の構築に努めること。	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度のうちに、修繕不可能なビデオデッキを撤去し、DVDの視聴ができる環境を整えた。 ・DVDのほか必要な情報を必要なときに配信できるように動画を作成し、インターネットでも視聴できるようにした。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者のニーズを把握し、各専門機関等との連携体制の構築に向けて、検討していく必要がある。
【平等な利用の確保】 ・DVDの郵送貸出や地域での上映会など、遠方の利用者も施設を利用することができ、平等な利用の確保がされている。 ・ホームページについて、聴覚障がい者への情報発信も行うことと並行し、より多くの県民に「障がいを知って頂く」情報発信にも尽力をいただきたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・遠方の利用者も利用しやすいよう、郵送貸出のほか、HPでの情報発信にも努めた。 ・HPでの情報発信にあたっては、聴覚障がい者対象だけでなく、広く県民に啓発理解を深めるためのコンテンツも充実させた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報センターやその事業内容について、ホームページ等を活用して県内に広く周知し、利用促進を図る必要がある。
【利用者サービス向上の取組】 ・アンケート調査など、利用者のニーズを把握するための取組を行い、サービスの向上が図られている。	<ul style="list-style-type: none"> ・より良い管理運営ができるよう、引き続き、利用者のニーズ把握に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き利用者のニーズに沿った運営ができるよう、サービスの向上を目指す必要がある。
【自主事業】 ・令和元年東日本台風災害発生時の迅速な情報発信をはじめ、長野県聴覚障がい者情報センターのHPや動画配信等で聴覚障がい者の情報提供を充実するための取組を積極的に実施している。 ・手話講座や手話展などのイベントを開催し、手話を学ぶことができる機会を提供している。 ・幼少期からの普及啓発活動は有効であるため、地元、小学校等との交流を更に積極的に進めていただきたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時やコロナウイルス感染防止対策等の情報配信について、長野県聴覚障がい者情報センターのHPや動画配信等で聴覚障がい者の情報提供の充実を努める。 ・引き続き、県聴覚障害者協会の受託事業の実施に協力していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の影響で、これまでの活動がなかなか実施できない状況であるが、聴覚障がい者や支援者等に対する情報提供や交流を継続していく必要がある。
【職員・管理体制】 ・仕様書及び事業計画に沿った職員配置が行われている。 ・職員の給与水準、労働時間の管理、社会保険料の支払等、基本的な労務管理は適正に行われている。 ・交代制の勤務を4人でやっているが、将来的展望の中から改善策を見出す努力を進めること。	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・適正な職員配置については、引き続き、所管課と協議していきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
【収支状況】 ・概ね適正な収支状況である。備品の中には耐用年数を超えた物も見られるので、計画的な更新が必要である。	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書、仕様書及び事業計画書に基づいて適正な収支管理に努める。備品の更新については、引き続き、所管課と協議して行きたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・適正な管理運営により健全性を維持していく。
【総合評価】 ・概ね事業計画書、設置目的に沿った管理運営がされている。 ・今後、更なるデジタル化の中で、新たな取組を模索し、デジタル化に伴う利用者へのフォローも並行して考えてほしい。 ・動画編集の機械について、現在ICT技術の向上とともに様々な機械があるため計画的な更新が必要である。	<ul style="list-style-type: none"> ・協定書、仕様書及び事業計画書に基づいて適正な収支管理に努める。 ・情報発信に必要な備品の更新については、協定書の規定に即して所管課と協議していきたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障がい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。 ・動画編集等、デジタル化が進む備品について、計画的に更新ができるよう予算確保に努める。
【施設の管理運営の課題】 ・ICT技術の進歩に合わせた、コミュニケーション支援の充実を期待する。 ・働き方改革への対応、繁忙期に人員不足が生じた場合の具体的な対策を検討すること。 ・機器等の更新を積極的に進めてほしい。	<ul style="list-style-type: none"> ・遠隔手話通訳システムや新しい情報通信機器の使い方がわからない聴覚障がい者のための支援体制を強化していく。このための手段として、情報センターで学習会を開催するとともに、必要に応じて、各圏域で、ICT活用の啓発・研修等を実施していく。 ・職員体制、機器の更新については所管課と協議していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・従来の事業に加え、新たなサービスを提供することにより、利用促進を図っていく必要がある。 ・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。