

(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4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:1)		

5 指定管理料(決算ベース)

令和4年度(A)	令和3年度(B)	差(A)-(B)	※(A):当該年度、(B):前年度(以下同じ)
27,658千円	27,658千円	0千円	
	増減理由		

6 指定管理者が行う業務

<ul style="list-style-type: none"> ・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: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4年度(A)	3,162	2,815	4,166	5,061	6,866	5,867	5,774	5,776	7,863	7,380	5,001	4,897	64,628
令和3年度(B)	2,165	2,742	3,276	3,025	3,373	3,769	2,200	2,770	5,517	1,098	6,197	1,810	37,942
(A)/(B)	146.1	102.7	127.2	167.3	203.6	155.7	262.5	208.5	142.5	672.1	80.7	270.6	170.3
増減要因等	コロナ感染症拡大の影響により令和2年度には大幅に落ち込んだが、平成3年度から平成4年度にかけて利用者が徐々に戻ってきている。												

(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4年度(A)													
令和3年度(B)													
(A)/(B)													
増減要因等													

(様式2)

(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
有・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4年度(A): 285日	令和4年度(A): 9:00~21:00	有・ <u>無</u>	
令和3年度(B): 287日	令和3年度(B): 9:00~21:00		

(5) サービス向上のため実施した内容

- ・字幕・手話付きビデオの制作及び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。
- ・聴覚障がい者の社会進出に伴い、職業に関する相談も増えてきている状況があるため、専門的な相談に対応できるようジョブコーチサポート支援等に関する研修を受け、聴覚障がいの特性を知るものとしての強みを活かしながら、相談業務に活用した。
- ・県の施策等に関する情報や新聞等で報道されているニュースをわかりやすく伝えるため、手話・字幕付き動画を作成し、ホームページに掲載した。
- ・聴覚障がい者の支援者向けに「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。
- ・センターだより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。
- ・自主事業として、県選挙管理委員会や県が行っている広報周知(投票PR出演、長野県障がい者共生条例に関する手話動画制作等)に協力した。

(6) その他実施した取組内容

- ①電話リレーサービスの登録など、聴覚障がい者がつまづきやすい場面で、実際の画面を見ながら丁寧に対応した。Skypeなどビデオチャットを使用して、遠方の利用者へ対応した。
- ②カウンターに利用者が来たときに、声だけではなく光でわかるよう、光による受信器を設置した。
- ③「情報センターからのお知らせ」で、手話や字幕だけではなく、視覚的な支援として、図画を多く活用するようにした。

(7) 利用者の主な声及びその対応状況

コミュニケーションをとるための手段として、音声文字変換アプリの活用方法やスマホの操作などICTに関する相談が急増しているため、ICTに関する情報収集を行った上、当センターのホームページへコミュニケーションに関する情報を掲載し、利用者の要望に応じて、対面又はメールにて相談業務を行った。当センターのホームページへの掲載がきっかけで、コミュニケーション手段に関する問い合わせも多く来ているため、今後も引き続き、ICTに関する情報収集・情報提供に取り組んで行く。

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	「情報が聴覚障がい者の人権を守る」を運営の理念とし、「きこえない不便を便利に。聴覚障がい者の自立と社会参加を応援します。」を事業展開の基本とし、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。	・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	聴覚障がい者以外の障がい者も多く来所されるが、各種障がい者への対応の面で戸惑うこともあるため、サンアップルと連携するなどして、すべての来所者が気持ちよく利用できるように心掛けた。また、当センターへ来られない方のために、郵送貸出サービスを活用してもらうとともに、伊那市、岡谷市、飯田市等でDVDの貸出や地域での上映会などを行った。このほか、当センターホームページ等で、長野県や当センターが実施している事業について手話動画による情報配信を行い、36,278件のホームページアクセス、34,317件の動画視聴があり、多数の方に見ていただいた。	・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、誰もがサービス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	行政からのワクチン接種などに関するお知らせや新聞、テレビ等の報道ニュースについて質問を多く受けたため、個別に説明を行うとともに、当センターのホームページへの掲載の際は、手話動画とともに、情報をわかりやすく視覚的に伝えるため、図画を多く用い、簡潔にまとめる等の工夫を行った。	・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	行政機関や関係団体等との連携事業を行った。具体的な例として、長野県と信州大学の共同研究「令和元年東日本台風災害デジタルアーカイブ」制作(動画編集等)に協力することにより、聴覚障がい者がどのような場面でどんなことに困ったのか、どのような対策が必要かなどについて情報発信を行った。また、総務省が主催で行った電話リレーサービスの説明会やNHKの「電話リレーサービス」と「ろう・難聴者 水害からどう命を守る」の2件の取材にも協力を行った。報道された番組は、今後DVD化し、全国聴覚障害者情報提供施設において貸出を行う予定である。	・聴覚障がい者へ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を行った。	・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 27,658千円 支出額 27,310千円(うち人件費 23,894千円) 収支差額 348千円 ・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

(様式2)

総合評価	聴覚障がい者の自立と社会参加を支援するため、各種相談やICTの活用に関する指導業務等の充実を図るとともに、ニーズの把握と対応に努めた。長野県や民間団体等へ情報提供にも取り組んでおり、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行った。	・仕様書に沿って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。

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"> ・情報センターの基幹業務である手話・字幕付DVDや動画制作に必要な動画編集用機器や視聴用機材のVHSデッキはすでに12年が経過し、機器の老朽化が課題となっている。進展している現代の技術に適合できる機器への更新は必須である。 ・生活相談のほか、職業相談、ICTに関する相談など多種多様にわたるが、急激に増加しているICTに関する相談や職業相談に対応するため、専門知識を持ったICT技術専門員等の確保が急務になっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・相談内容が複雑化及び専門化してきていることから、職員に対する研修や、専門知識を持った職員等の配置についても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。	・協定書、仕様書及び年間計画に基づき、施設の設置目的に沿った管理運営を行った。 ・相談支援業務にあたっては、利用者のニーズを把握した上で、各専門機関との連携体制の構築に向けて連絡調整を行った。	・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、遠方の利用者が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。	・遠方の利用者も利用しやすいよう、郵送貸出のほか、ホームページでの情報発信にも努めた。 ・ホームページ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てもらうためのコンテンツも充実させた。	・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。	・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。	・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。	・長野県又は国が行っている広報について、長野県聴覚障がい者情報センターのHPや動画配信等でわかりやすく伝えるための取組を行う。 ・聴覚障がい者がいつでもどこでも自由に手話でコミュニケーションがとれるように、手話講座や手話展などのイベントを開催することにより、手話言語の普及啓発活動を行った。	・新型コロナウイルス感染症の影響で、これまでどおりのイベント等の活動が実施できない状況であったが、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。	・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た。 ・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。	・適正な管理運営を行うために必要な職員体制について引き続き指定管理者と検討する。
【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。	・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た。備品の更新については、引き続き、所管課と協議していく。	・適正な管理運営によりサービスの質の維持向上を図る。

(様式2)

<p>【総合評価】</p> <ul style="list-style-type: none">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た。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く。	<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。
<p>【施設の管理運営の課題】</p> <ul style="list-style-type: none">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、当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 of 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手段の充実を図り、事業を展開していく必要がある。