

(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5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	https://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5年度(A)	令和4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・利用件数】

(単位:人、件、%)

	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5年度(A)	2,886	2,736	2,887	3,357	2,541	5,159	3,601	3,620	5,308	5,414	6,633	5,533	49,675
令和4年度(B)	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
(A)/(B)	91.3	97.2	69.3	66.3	37.0	87.9	62.4	62.7	67.5	73.4	132.6	113.0	76.9
増減要因等	主な要因として、自主制作動画閲覧件数は令和4年度と比較して15,983件減少した。理由としては令和4年度は動画出演者の注目度が高く、動画閲覧件数が高かったものと考えられる。												

(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5年度(A)													
令和4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5年度(A): 287日	令和5年度(A): 9:00~21:00	有 <input type="radio"/> 無 <input checked="" type="radio"/>	
令和4年度(A): 285日	令和4年度(A): 9:00~21:00		

(5) サービス向上のため実施した内容

・生活相談の相談内容が複雑・多様化してきているため、相談内容に応じて関係機関へ確認し専門機関へ引き継ぐなどの適切な対応ができるように努めた。
 ・ICTの活用に関する相談が急増しているため、ICTに関する生活講座を実施するだけでなく、個々のニーズにあわせて、個別相談に随時応じられるようにした。
 ・それぞれの事業の展開に当たっては、現状と課題を共有し問題点を解決するため、情報センター職員ミーティングを行い、アイデアや改善策に関する意見を出し合ってより良いものにしていくための取組を行った。

(6) その他実施した取組内容

- (1) 長野県及び長野市が実施する事業等に対する協力
 - ① 「デジとよ信州(市町村と県による共同電子図書館)」の宣伝及び体験会の実施
 - ② 県等の施策をわかりやすく説明するための情報発信
 - ③ 松代文化施設(文武学校)の映像(音声ガイド)の手話翻訳に関する協力
 - ④ 警察学校への講師派遣
- (2) 長野ろう学校東北信聴覚障害者親の会に対する情報提供会(補装具費や日常生活用具の支給に伴う手続き等)の実施
- (3) 手話言語の国際デーに関する催し物
- (4) 聴覚障がい者が抱える労働問題に関する課題を共有するための取組
 - ① 長野労働局や長野障害者職業センター、公共職業安定所の手話協力員との意見交換会の実施
 - ② 公共職業安定所手話協力員や支援機関に対するアンケート調査の実施

(7) 利用者の主な声及びその対応状況

「労働」に関する相談が大幅に増えているが、ハローワークは聞こえない人にとって、相談しづらいので改善してほしいという切実な要望があったため、長野障害者職業センターやハローワークの手話協力員との意見交換会を行った。令和6年度も引き続き、長野障害者職業センター等と意見交換会を行い、障害者介助等助成金制度の活用に関する周知方法等について検討する予定である。

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、「聞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	聴覚障がい以外の障がいのある方の情報センターの利用者も多く、障がいのあるなしにかかわらずすべての人が利用できる環境にある。また、情報センターが遠方のため来所できない聴覚障がい者や情報通信技術が使いこなせない聴覚障がい者のため、各地域でのDVD等の貸出や上映会、ろうあ者相談員出張相談会などを行った。また、情報センターHP等で、長野県や情報センターが実施している事業等について手話動画による情報配信を行った結果、手話及び文字付き動画視聴と情報センターHPへのアクセス件数を合わせると、10万件を超える視聴・アクセス件数があった。	・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	アンケート調査等、利用者のニーズを把握するための取組を行うとともに、「行政案内」や「地域情報」等について、手話や字幕付き動画による情報発信を行った。	・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	自主事業として行った事業は以下のとおり (1) 長野県及び長野市が実施する事業等に対する協力 ① 「デジとよ信州(市町村と県による共同電子図書館)」の宣伝及び体験会の実施 ② 県等の施策をわかりやすく説明するための情報発信 ③ 松代文化施設(文武学校)の映像(音声ガイド)の手話翻訳に関する協力 ④ 警察学校への講師派遣 (2) 長野ろう学校東北信聴覚障害者親の会に対する情報提	・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

(様式2)

	<p>供会(補装具費や日常生活用具の支給に伴う手続き等)の実施</p> <p>(3)手話言語の国際デーに関する手話動画を制作し動画配信を行うとともに、情報センターに手話言語に関するコーナーを設置し、ブルーライトアップやイベントの実施先を紹介した。</p> <p>(4)長野県における聴覚障がい者の労働問題に関する取組として、長野労働局や長野障害者職業センター、ハローワーク</p>		
職員・管理体制	<p>・仕様書及び事業計画書に基づき職員配置を行った。</p> <p>・9時から21時までの開館時間において、職員4人体制で取り組んだ。</p>	<p>・仕様書及び事業計画書に沿った職員配置を行っている。</p>	B
収支状況	<p>収入額 27,658千円</p> <p>支出額 27,658千円(うち人件費 23,371千円)</p>	<p>・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。</p>	B
総合評価	<p>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、全体のニーズの把握と対応に努めた。</p> <p>また、改正障害者差別解消法の施行に向け、民間団体等から増加する相談への対応を行った。</p> <p>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。</p>	<p>・概ね仕様書に沿った適切な事業運営を行っている。</p>	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	<p>・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(視聴用機材のVHSデッキ)はすでに購入から13年が経過し、機器の老朽化が課題となっており、いつ故障してもおかしくない状況にある。進展する現代の技術に適合できる機器への更新は必須である。</p> <p>・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、職員に対し、効果的・計画的なOJTを実施する必要がある。</p>	<p>・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。</p> <p>・相談業務の内容が複雑化及び専門化してきていることから、職員に対する研修等について積極的に実施していく必要がある。</p>

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
<p>【施設の目的に沿った管理運営】</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>・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。</p> <p>・相談支援業務にあたっては、相談内容に応じて、関係機関と情報を共有するとともに所要の措置を講じた。</p> <p>・職業などの専門的な相談事案については、専門機関につなぐ必要があるため、今後も引き続き連携体制に取り組んでいく。</p>	<p>・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。</p>
<p>【平等な利用の確保】</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>情報センターが遠方のため来所できない聴覚障がい者や情報通信技術が使いこなせない聴覚障がい者のため、各地域でのDVD等の貸出や上映会、ろうあ者相談員出張相談会などを行った。また、情報センターHP等で、県や情報センターが実施している事業等について手話動画による情報配信を行った。結果、手話及び文字付き動画視聴と情報センターHPへのアクセス件数を合わせると、10万件を超える視聴・アクセス件数があった。特に、聞こえない人とコミュニケーションを取るための「音声文字変換アプリの活用」に関する情報へのアクセスが最も多く、聴覚障がいに対する理解を深めるための取組に大きく寄与していると考えられる。</p>	<p>・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。</p>
<p>【利用者サービス向上の取組】</p> <p>・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。</p>	<p>利用者のニーズを的確に把握した上で、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するなどして、利用者サービスの向上に取り組んでいる。</p>	<p>・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。</p>

(様式2)

<p>【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きたい。</p>	<p>・長野県又は国が行っている制度や施策等について、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った。 ・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う。</p>	<p>・引き続き聴覚障がい者や支援者等に対する情報提供や普及啓発を継続していく必要がある。また、各種イベント等の交流についてもコロナ禍が明けたことから積極的に進めていく必要がある。</p>
<p>【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。</p>	<p>・利用者ニーズに対応したサービス提供が行えるよう、職員の資質向上に努めた。 ・適正な職員配置については、働き方改革への対応を考慮しながら、職員4人で対応できるように昼夜交代体制で行った。</p>	<p>・適正な管理運営を行うための職員体制の確保に引き続き努める。</p>
<p>【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。</p>	<p>・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、所管課と協議する。</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】 ・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。</p>	<p>・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。 ・映像を制作して聴覚障がい者に配信する事業は情報提供施設の重要な取組であることを認識して情報発信を行った。動画編集機器については、引き続き所管課と協議を行う。</p>	<p>・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、計画的に更新できるよう予算確保に努める。</p>
<p>【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。</p>	<p>・テレビ電話を活用した相談支援が急増しているが、一方で、ICTを使いこなせない聴覚障がい者に対する配慮が必要であるため、今後も引き続き、ICTに関する生活講座を開催していく。 ・働き方改革への対応について、年次休暇を取得しやすい環境づくりに取り組んでいく。限られた人材の中でも対応できるように職員の職務能力の向上に努める。 ・動画発信は情報センター業務の重要な取組であるが、編集機器の更新ができていないため、速やかに更新できるように、引き続き所管課と協議する。</p>	<p>・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。</p>