

(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6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
平成31年度～令和5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	令和6年4月1日 ～ 令和11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6年度(A)	令和5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・稼働率】

(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6年度(A)	5,649	7,018	5,706	5,688	5,800	8,593	6,361	7,738	9,769	6,979	4,842	6,776	80,919
令和5年度(B)	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
(A)/(B)	195.7	256.5	197.6	169.4	228.3	166.6	176.6	213.8	184.0	128.9	73.0	122.5	162.9
増減要因等	図書等の貸出件数は前年度と比較して減っているものの、自主制作動画閲覧数が前年度と比較して34,482件増えたことが主な要因である。												

(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 年度(A)													
令和 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
有・無	

(様式2)

(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6年度(A): 286日	令和6年度(A): 9:00~21:00	無	
令和5年度(B): 287日	令和5年度(B): 9:00~21:00		

(5) サービス向上のため実施した内容

・生活相談について、同じ相談者に対して一貫性のある適切なサポートを提供するため、対応履歴を記録することで過去のやり取りを把握し、状況の変化やニーズに合わせた対応を実施した。
 ・業務の効率化を図るため、情報センターのクラウド環境整備等を行うための業務委託を行った。また、手話通訳と動画を同時に見られるように、スイッチャーを使って2つの動画(講師と手話通訳者)を並べて表示する方法を習得した。
 ・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、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。
 ・利用者へのサービス向上のためにはより良い職場環境づくりが必要であり、このための手段として、職員全員に対してメンタルヘルス研修を実施することにより職員のメンタルヘルスの向上を図った。

(6) その他実施した取組内容

自主事業として、きこえない・きこえにくい人の理解促進を深めるための研修講師派遣や、県や市町村等が実施する施策をわかりやすく伝えるための情報提供を行った。また、きこえない・きこえにくい人の社会参加の促進を図るため、労働機関等と意見交換会を行うことにより、きこえない・きこえにくい人が抱える諸問題や課題を共有するとともに、不便な状況を創意工夫やアイデアによって便利なものにしていく取組を行った。具体的な例として、手話協力員の事前予約方法をインターネットによる申込みができるようにしたことなどである。

(7) 利用者の主な声及びその対応状況

利用者の主な声として、社会参加に関する相談件数が最も多いことから、当事者の社会参加に関する問題意識が急激に高まっている状況がみられる。この背景には、情報アクセシビリティ施策推進法や改正障害者差別解消法の施行の影響があると考えられる。このため、職員全員が現状と課題を共有するためのミーティングを行い、きこえない・きこえにくい人が安心して自立・活躍できるように、担当業務以外のことにも目を向けて広い視野で議論することで、見落としがちな問題点や新たな解決策を発見できるようになった。

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	「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・きこえにくい人が、手話でも文字でも必要なときに必要な情報が得られ、安心して自立・活躍できる社会づくりを目指します」を事業方針とし、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	公共性、公平性、公正性を確保するため、きこえない・きこえにくい人以外の障がいのある方や一般の方に対しても、情報センターの利用サービスを提供するとともに、情報センターが遠方のため来所できないきこえない・きこえにくい人に対して、郵送サービスによるDVD等の貸出や出張相談会等を行った。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、広く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、12万件を超える視聴・アクセスがあった。	・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	利用者のニーズを把握するために、生活講座やイベント等の開催の都度、アンケート調査を行い、必要に応じて様々な企画に反映させた。また、「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

(様式2)

<p>自主事業</p>	<p>自主事業として行った事業は以下のとおり (1)県及び長野市が実施する事業等に対する協力 ①「デジとしょ信州(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 警察学校初任科生への講義 ④ ろう学校ろう教職員対象手話研修 (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手話動画を制作し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た。ブルーライトアップやイベントの際は、情報センターとしては初めての生配信(善光寺、松本城)を行った。 (4)きこえない・きこえにくい人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、ハローワークの手話協力員との意見交換会を行った。手話協力員の配置日が決まっていないことから、通訳利用のためきこえない・きこえにくい人が電話によらないで(FAXは不可といわれたため)事前予約ができるよう求めたところ、手話協力員申込依頼フォームをホームページにすぐに掲載していただく成果があった。</p>	<p>・聴覚障がい者に対する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。</p>	<p>A</p>
<p>職員・管理体制</p>	<p>・仕様書及び事業計画書に基づき職員配置を行った。 ・9時から21時までの開館時間において、4人体制による同時進行は非常に厳しい状況があるが、職員のミーティングの際は、4人揃う時間を有効に活用した。また、職員の職務能力の向上を図るため、映像制作や相談支援などの研修に積極的に参加させた。</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>	<p>B</p>
<p>収支状況</p>	<p>収入額 27,658千円 支出額 26,950千円(うち人件費 22,418千円)</p>	<p>・良好な収支状況である。</p>	<p>A</p>
<p>総合評価</p>	<p>「聴覚障がい者の人権を守る」という理念の基、きこえない・きこえにくい人が、手話でも文字でも必要な情報が得られ、安心して自立・活躍できるように、スピード感を持って手話動画を制作し動画を配信するなど、様々な企画を精力的に行った。また、支援者への支援や県民への周知もきこえない・きこえにくい人への支援につながると考え、県内及び国レベルの聴覚障がい者団体や支援者団体等とネットワークを構築し、広域な長野県をくまなく網羅しての情報センター事業展開に取り組んだ。</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>	<p>B</p>

<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
<p>施設の管理運営の課題</p>	<p>・情報センターの根幹業務は手話・字幕付動画制作および動画配信であるが、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14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である。これまで以上に情報の「即時性」や「質」と「量」が求められているため、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。 ・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、特にICTに関してはサポートが必要な場面があるため対応時間が長くなる傾向がある。また、相談業務の中で傾聴力が求められる場面も少なくなく、職員自身のメンタル面の疲労感が大きいため、適度に休ませることも必要と考える。</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、機能とコストを勘案し、最適な機器に更新を検討していく必要がある。 ・相談業務についても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も積極的に実施していく必要がある。</p>

(様式2)

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> <ul style="list-style-type: none"> ・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"> ・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、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。 ・職業などの専門的な相談事案については、例年以上に専門機関につなぐことができた。 	<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。
<p>【平等な利用の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>公共性、公平性、公正性を確保するため、きこえない・きこえにくい人や一般の方に対しても、広く情報センターのサービスを提供するとともに、遠方のため来所できないきこえない・きこえにくい人に対して、郵送サービスによるDVD等の貸出や出張相談会等を行った。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、広く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、12万件を超える視聴・アクセスがあった。このような取組は、多くの県民に「障がいを知っていただく」情報発信につながっている。また、音声文字変換アプリの活用に関するアクセスが多く、その利用促進に貢献している。</p>	<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。
<p>【利用者サービス向上の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>アンケート調査を実施することにより、利用者のニーズを的確に把握した上で、利用者サービス向上に取り組んでいる。</p>	<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。
<p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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たい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和6年8月、南海トラフ地震臨時情報が発令されたのち、速やかに地震への備えを呼びかける手話動画を制作し動画発信を行った。また、きこえない・きこえにくい人にとってわかりにくい情報は何かを考え、マイナ保険証の使い方など、手話動画を制作することによりわかりやすく伝えることを心がけた。 ・情報センターライブラリーでは、常時「東京2025デフリンピック」のパネル展を行うなど、きこえない・きこえにくい人に対する理解の普及啓発を図っている。また、納涼祭のイベント等で、地元の小学生が手話に親しみや興味を持ってもらえるよう、アルクマの着ぐるみを活用し、「いきもの」をテーマにした15分程度のミニ手話講座を数回行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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積極的に進めていく必要がある。
<p>【職員・管理体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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人で行っているが、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"> ・仕様書及び事業計画に沿った利用者サービスが提供できるよう、相談内容のデータベース化を行うなどして、業務の効率化を図った。 ・昼夜にわたる勤務を4人で交代で行うのは容易ではない。適切な労務管理の実施にあたっては、あらかじめ年間計画、月ごとの計画を立てることにより、職員全員が健康診断やメンタルヘルス等の研修を受けることができたことは大きい。しかしながら、体調が悪いときなどに有給休暇が取れない場合があるため、今後の課題とする。 	<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。
<p>【収支状況】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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た。 ・備品の更新については、引き続き所管課と協議する。 	<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。

(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。聴覚障害者のニーズの把握に努め、必要な事業の展開に努めた。動画編集機器については、今年度も引き続き所管課と協議を行う。	<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">ICTの講座の実施に当たっては、音声認識アプリの活用方法のほか、Googleフォームの作成方法、申込方法やSkypeの活用方法等を盛り込んだ。また、新たなサービスとして、遠隔手話通訳を体験するための企画を立案し、緊急時や災害時等でも対応できるようにコミュニケーション支援を行った。今後も引き続き、ICTに関する生活講座の充実を図っていく。昼夜にわたる業務を4人で対応しており、恒常的に人員不足が生じているため、所管課と協議したが、解決に至らなかったため引き続き協議する。機器等については、速やかに更新できるように、引き続き所管課と協議する。	<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手段の充実を図り、事業を展開していく必要がある。動画編集等、デジタル化が進む備品について、機能とコストを勘案し、最適な機器に更新ができるよう予算確保に努める。