

(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3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3年度(A)	令和2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
27,658 千円	27,841 千円	-183 千円	
	増減理由	令和2年度において新型コロナウイルス感染症防止対策費等の支出のために指定管理料を増額したため	

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3年度(A)	2,165	2,742	3,276	3,025	3,373	3,769	2,200	2,770	5,517	1,098	6,194	1,810	37,939
令和2年度(B)	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
(A)/(B)	22.5	28.3	91.3	50.4	81.1	116.0	56.9	82.7	107.6	55.9	146.3	33.2	62.9
増減要因等	生活相談は前年度比35.2%、ライブラリー閲覧者は前年度比9.6%増加した。自主制作動画の閲覧が大幅に減少したが、その要因として令和2年度中に制作した「令和元年度 台風19号災害」のほか、国民の最大関心事であった新型コロナウイルス感染症に関する手話動画の閲覧が多くあったことがあげられる。												

(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3年度(A): 242日	令和3年度(A): 9:00～21:00	無	
令和2年度(B): 287日	令和2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

・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。
 ・新型コロナウイルス感染症対策のため閉館している間も、利用者からの相談にSkypeやメール等で対応した。
 ・自主事業として、聴覚障がい者のデジタル格差をなくすための学習会を複数回開催した。
 ・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。
 ・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。
 ・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。

(6) その他実施した取組内容

①多くの利用者の目に留まってもらえるように、新しく入荷したDVD等を置くための新着コーナーを設けた。
 ②DVDの内容がわかるように、イラストや写真を入れ展示した。
 ③人が集まるようなイベントの実施日は多くの方に視聴してもらいたいDVDを選定し、イベント中映像を流し続けることで、興味を持ってもらえるようにした。

(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に悩んでいる人が集まって気軽に相談できる場を企画してほしいという要望に対し、県ろうあ大会等にろうあ相談員を派遣させ、相談受付を行った。今後も引き続き、このような取組を行って行く。

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	「障害が聴覚障がい者の人権を守る」を運営の理念とし、「きこえない不便と便利に。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	情報センターに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、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。また、情報センターホームページ等で、長野県や情報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、不特定多数の方に見ていただいているという実感を得た。	・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	長野県のHPや地方紙に掲載されている県の新型コロナウイルス感染症対策に関する記事について、利用者からわかりにくいとの意見が多数あったため、行政サービスを効果的に活用できるよう、県の担当所管に確認しながら、情報センターホームページにイラストを効果的に活用したコンテンツを制作することにより、わかりやすく伝えるよう取り組んだ。	・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	聴覚障がい者の福祉デジタル格差が生じている現状があるため、長野市内と松本市内で2回ずつ、聴覚障がい者のためのデジタル活用支援事業を行った。また、新型コロナウイルス感染症に関する情報が交差する状況があるため、聴覚障がい者が混乱なくワクチン接種が受けられるよう、62市町村宛てワクチン接種に係るアンケート調査を行うことで、聴覚障がい者への合理的配慮の促進を図った。	・聴覚障がい者の情報保障に努めている。	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 27,658千円 支出額 25,675千円(うち人件費 23,050千円) 収支差額 1,982千円 ・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、概ね適正な収支状況である。	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、災害時の迅速な情報提供などに取り組み、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"> ・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デッキの耐用年数を大幅に過ぎているため、耐用年数の観点から更新への検討が必要な時期にきている。 ・利用者から動画の字幕のつけ方についてのノウハウの提供依頼が何件かきていること、公的機関等が作った動画に字幕をつけてほしいという相談が少しずつ増えてきているが、自主事業として対応できるか、令和4年度中に検討したい。 	<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、更新を検討していく必要がある。 ・情報提供の手段の拡充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。

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、来年度に向けて、障害者就業・生活支援センター等と連携体制がとれるよう情報収集を行った。 	<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。
<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。 	<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。
<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"> ・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。 	<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。
<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。 ・適正な職員配置について、検討を行っていく。
<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。
<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。
<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、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。