

指定管理者による公の施設の管理運営状況(令和4年度分)

| | | | |
|--------|--|------|------------------|
| 施設名 | 群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ | 所管課 | 健康福祉部障害政策課 |
| 指定管理者名 | (社福)群馬県社会福祉事業団及び(一社)群馬県聴覚障害者連盟の共同体 | 指定期間 | 5年 |
| 利用料金制 | <input type="checkbox"/> 導入 <input type="checkbox"/> 一部導入 <input checked="" type="checkbox"/> なし | | R4.4.1 ~ R9.3.31 |

※利用料金制とは施設の利用に係る料金を指定管理者の収入として收受させる制度。「一部導入」は利用料金制を導入しているが指定管理料を支出している施設

1 施設の概要

| | |
|----------|--|
| 施設所在地 | 前橋市新前橋町13-12 |
| 指定管理業務内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害者用の録画物その他必要な資料を製作し、又は収集し、聴覚障害者の利用に供する業務 ・手話通訳者、要約筆記者の派遣及び養成に関する業務 ・聴覚障害者用の情報機器の貸出しに関する業務 ・聴覚障害者の相談に関する業務 |

2 職員の状況(令和4年4月現在)※主に指定管理業務に従事する職員数

| | | | |
|---------------|----|-----|----|
| 通常(フルタイム)の職員: | 6人 | | |
| 短時間雇用の職員: | 2人 | 合計: | 8人 |

3 収支の状況(令和4年度決算額)

| 収入 | | 支出 | |
|----------------|------------|------------------|------------|
| 指定管理料 | 44,079,000 | 人件費 | 31,880,507 |
| その他(受託料収入等) | 1,260,629 | その他(事業費) | 1,614,134 |
| その他(寄付金収入、雑収入) | 95,383 | その他(事務費) | 2,324,807 |
| | | その他(謝金等(報償費・旅費)) | 7,001,808 |
| 収入合計 | 45,435,012 | 支出合計 | 42,821,256 |

※指定管理者の指定管理業務等及び自主事業に係る収支を記入(指定管理者団体全体の収支ではない。)

4 利用の状況

| | 令和4年度(実績) | (参考)令和3年度(実績) | (参考)令和2年度(実績) |
|-------------------------|-----------|---------------|---------------|
| ①年間利用者数(人) | 3,299 | 2,670 | 2,341 |
| ②使用料収入(円) (県納付額) | | | |
| ③利用料収入(円) (指定管理者収受額) | | | |

5 施設における実施事業の状況

| 事業・イベント名 | 開催日 | 参加者数 | 内容 | 参加者の感想等 |
|-----------|-------------------|---------------------|---|--|
| 手話通訳者養成研修 | 5月~12月 (合計84回) | 19名(各コース 修了者数合計) | 厚生労働省カリキュラムに基づく手話通訳者を養成するための研修 (基本コース、応用コース、実践コースの3課程) | 手話通訳者はとても大変なすごい技術を持った人たちだと改めて感じました。 |
| 登録手話通訳者研修 | 4月~2月 (合計9回) | 117名(参加者 延べ人数) | 登録手話通訳者を対象とした研修 | 今日学んだことを基に、これから学習や実践を積み重ねていきたい。グループでの話し合いで色々な意見を聞けてよかった。 |

| | | | | |
|-------------------|--------------------------------|---------------------|--|-----------------------------------|
| 手話通訳者認定試験対策研修 | 10月～11月 (4回) | 12名 | 試験合格者を増やすことを目的とした受験予定者に対する研修 | 実技試験に向けて、自分の苦手なところを教えてくださいました。 |
| 手話通訳者養成研修の指導者養成研修 | 2月 | 11名 | 指導内容の充実を目的とした手話通訳者養成研修の講師を対象とした研修 | 指導のポイントが明確で、分かりやすかった。今後の講座に活かしたい。 |
| 要約筆記者養成研修 | 4月～9月 10月～3月 (前期・後期各24回) | 15名(各コース 修了者数合計) | 厚生労働省カリキュラムに基づく要約筆記者を養成するための研修 (前期課程及び後期課程) | 難しくもあり、楽しく受講できた。 |
| 登録要約筆記者研修 | 4月～3月 (7回) | 131名(参加延べ人数) | 登録要約筆記者を対象とした研修 | 基本の再確認ができた。ちょうど悩んでいた所なので解消できた。 |
| 要約筆記者認定試験対策研修 | 10月～1月 (8回) | 90名 | 試験合格者を増やすことを目的とした受験予定者に対する研修 | ポイントを絞っていて分かりやすい。自分の欠点があった。 |

6 利用者満足度調査等の結果及び対応状況

(実施期間)

令和4年6月1日～令和4年11月30日

(実施方法・回収率等)

聴覚障害者関係団体(3団体)の会員及び来館者(健聴者を除く)を対象にアンケートを実施。
回答者111人(コミプラを利用したことがある人82人、ない人29人)

(項目別回答集計)

- ◎利用したことがない人:コミプラを知っている人69%、サービス内容を知っている人45%
利用しない理由として、50%人のが「自宅から遠い」、28%の人が「利用しなくても困らない」
- ◎利用したことがある人:全体のサービスについては満足20%、ほぼ満足60%、不満6%、とても不満1%
利用したサービスは「DVDの貸出」30%、「情報機器の貸出」29%、「生活相談」34%
その他、機関誌「ハローコミプラ」に満足68%、職員の対応が良い86%

(利用者からの意見等)

- ・遠すぎて行くことが困難。
- ・土日開館すると利用しやすくなると思う。
- ・HPの掲載内容をもう少し充実して欲しい。
- ・ハローコミプラで、国や県の聴覚障害者施策などの解説等を掲載して欲しい。

(調査結果分析)

- ・今回も前年度と同様にサービス別にアンケートを実施した。職員の対応や提供するサービスなどについては、「概ね満足」との評価をいただいているものの、少数ではあるが「あまり良くない」「不満・とても不満」と考えている利用者もいる。
- ・ライブラリーについては、利用しない理由として「ネットで見られる」「AmazonプライムやNetflixに字幕がついている」との回答があった。

(調査結果への対応状況)

- ・利用者目線の接遇と利用者本位のサービス提供を心掛けて行く。
- ・DVDライブラリーの充実を図るとともに、HPの適宜の更新や機関誌等を活用し、月2回の土曜日開館など、コミプラ事業の積極的な広報に努めていく。

(その他苦情・要望等及びその対応状況)

苦情等についてはありません。

7 管理運営状況の評価 (A:優良、B:良好、C:要努力、D:要改善)

| 評価項目 | 総合評価 | 評価の考え方 | 評価できる事項及び改善すべき課題 |
|------|------|---|--|
| 総合評価 | A | 概ね事業計画、仕様書などおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。 | <p><評価できる事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・行動制限の緩和等の影響により、相談数やビデオの貸出件数、手話通訳者・要約筆記者の派遣件数も増加しているが、適切に対応していただいている。 ・また、関係機関への職員派遣にも対応している。 <p><改善すべき課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・様々な機会を利用し、認知度の向上に努めてほしい。 |

(個別項目ごとの評価)

| 評価項目 | 評価 |
|-----------|----|
| 平等利用の確保 | A |
| サービスの提供内容 | A |
| 管理費用の執行状況 | A |
| 管理運営体制 | A |
| 法令遵守等 | A |
| 労働条件評価の実施 | 無 |

| 評価項目 | 評価 |
|--------------|----|
| 利用者対応 | A |
| 地域貢献 | A |
| 環境問題への取組 | B |
| 防災対策及び緊急時の対応 | A |
| 個人情報保護及び情報公開 | A |

(参考) 指定管理者の自己評価及び評価委員会の年度評価結果

| | 総合評価 | 評価の考え方 |
|------------|------|--|
| 指定管理者の自己評価 | A | 県内唯一の聴覚障害者情報提供施設として、手話通訳者・要約筆記者の派遣など、聴覚障害者関連事業の中核的な役割を自覚し、関係団体及び市町村と連携し、各事業に取り組んでいる。 |
| 評価委員会の年度評価 | A | 概ね事業計画、仕様書などおりの成果、実績があり、かつ施設の設置目的及び指定管理業務の目標達成に向けて非常に努力をしている。 |