

指定管理者制度導入施設の管理運営実績について(令和元年度)

調査表

施設名	県立聴覚障害者センター
指定管理者	社会福祉法人宮崎県聴覚障害者協会
指定期間	平成30年4月1日～令和2年3月31日
県所管部課	障がい福祉課

1 施設利用状況

指標	R1	H30	H29	増減理由等
研修室	1,849	1,553	1,665	新型コロナウイルスの影響で利用者数の減。特に部屋の利用中止となったため極端に数が少なくなっている。 また、駐車場の関係で部屋の申請を断ったケースがある。
試写室	1,248	1,968	2,040	
交流ホール	2,326	2,466	2,119	
談話コーナー	177	276	174	
合計	5,600	6,263	5,998	
コメント	新型コロナウイルスの影響により3月は一部施設の利用制限をしており、利用者が減っている。			

2 施設収支状況

(単位:千円)

収入	R1	H30	H29	支出	R1	H30	H29
指定管理料	25,934	25,462	25,176	人件費	23,207	23,063	22,961
受取利息収入				消耗器具備品費	648	286	126
				水道光熱費	931	936	1,026
				研修研究費	137	161	137
				修繕費	35	81	4
				保険料	10	10	10
				その他	966	925	912
合計①	25,934	25,462	25,176	合計②	25,934	25,462	25,176
収支差額①-②	0	0	0				
コメント	消費税増税の為、委託料が増額となった。消耗器具備品費の増額は空調の故障の修理による。また、相談室の電話機の修理を行った。						

3 管理運営状況

※下線部分は、令和元年度に新たに取り組んだ内容

事項	実施内容	
維持管理業務	清掃	日常清掃、定期清掃(月末)、特別清掃(年末)、床洗浄塗布(外部委託による 年2回)
	保守・点検	(1) 県立聴覚障害者センターの安全衛生管理表をもとに各部屋の担当者ごとに①建物・備品等②消防設備③電気設備④整理整頓・衛生維持の点検を毎月末に行った。
	警備	3階消費生活センターによる夜間・休日の常駐警備
	修繕	空調関係の作動不良により、全面的に修理を県へ依頼し(有)旭空調設備メンテナンスによる修理が完了した。相談室の電話機の修理
	備品等管理	備品台帳に基づく点検(年1回) 管理台帳整備
	安全対策	安全点検管理表による点検(月末)、危機管理規程の整備、電光掲示板を利用した避難訓練(年2回)、災害用ヘルメット20個購入(聴覚障がい者用10個、健聴者用10個)
	その他	廊下に緊急連絡網及び自衛消防隊の組織、任務表を掲示
企画運営業務	サービス提供体制整備	①みやざき聴障センターだより(第9号～第12号)の発行 ②センターHPに研修会等の案内を随時掲載 ③満足度調査(1月20日～2月29日) ④意見箱の設置
	イベント等ソフト面充実	①聴覚障がい者のためのセミナー開催 年2回(6月30日 49名参加、9月15日 42名参加) ②手話フェスティバルの開催 2月11日(月・建国記念日)参加者約200人 ③街中実行委員会による「大街市祭」及び「まちなか文化祭」に参加。諏訪言語条例に関する啓発活動及び要約筆記の広報活動を行った。
	施設設備等ハード面充実	①コミュニケーション(卓上型対話支援スピーカー)、磁器ループ、補聴器等をが要約筆記の情報保障、難聴者への貸出、専門学校の手話体験で利用した。 ②宮崎北ロータリークラブより書画カメラ及びタブレット等の贈呈を受け、要約筆記者の養成や難聴者のための手話講習会等で利用した。 ③Wi-Fiルーターを設置し、利用者への無線のインターネット環境を整えている。
	その他	相談が多くなってきている。内容も重く外部機関に依頼することがある。
管理運営体制	個人情報、情報保護規程の整備。職員の能力育成のために研修会に参加した。	
コメント	協定書等に基づき、適正な管理が図られている。まちなか文化祭等にも積極的に参加し、手話言語条例や意思疎通支援等について積極的にアピールを行っている。ただ、一般県民への手話等の理解度はまだまだ低く今後も広報活動が必要である。	

4 利用者満足度状況(利用者満足度調査、苦情・要望対応)

調査等方法	アンケート調査(1月20日～2月29日) 回答数 97名
調査結果、主な苦情・要望内容	その対応結果等
暑い・寒いなどの空調に関する意見	空調の不具合により空調が全く使用できなかったため、修理の依頼を県へお願いした。年度末に修理が完了した。
センターの利用申し込みを電話、メール、チャット、LINEの活用について	現在、電話やFAX、メールの受付を行っているが、IT技術の発展で多様化している。今後対応できるように検討していく。
センター職員にもっと優しく接してほしい	何気ない言動でそういう印象を与える場合があるので、職員へマナー化や礼儀の欠如につながらないように徹底する。

5 総合評価

評価コメント	満足度調査の結果9割以上の方が満足した、まあまあ満足したとの回答を得ており管理運営においては良好と判断する。その他、協定書にも基づき、適正な管理が図られている。
今後の課題と対応	聴覚障がい者の高齢化で相談件数も多くなってきている。また、コロナウイルス関係で今後は災害対策に対応するため遠隔手話システムの導入検討などが課題としてあげられる。