

指定管理者制度導入施設の管理運営実績について(令和3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	令和3年4月1日～令和6年3月31日(3年間)
県所管部課	福祉保健部 障がい福祉課

1 施設利用状況

(単位:人)

指 標	R3	R2	R1	増減理由等
研修室	818	651	1,849	利用者数の減は、利用者の多くが高齢者層であり、なおかつ新型コロナウイルスの感染者数が高止まりしていた背景に起因し、来所自粛等が長く続いたことによるものと推測
試写室	395	552	1,248	
交流ホール	778	1,061	2,326	
談話コーナー	108	139	177	
合 計	2,099	2,403	5,600	

コメント 新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、施設で行われる行事や講習会が中止・延期され、また、外出自粛要請や感染拡大状況の高止まりから、利用者がセンターへ来所する機会も減っていることが利用者数の減少に繋がっているものと考えられる。次年度以降も新型コロナウイルスの感染拡大に対する対応が求められるものと推測されるため、施設提供サービスや催事の実施等をオンラインで行うよう工夫するなど、状況に応じた対応方針を検討する必要がある。

2 施設収支状況

(単位:千円)

収 入	R3	R2	R1	支 出	R3	R2	R1
指定管理料	26,391	25,933	25,934	人件費	23,438	23,500	23,207
受取利息収入	0			備品・消耗品費	684	291	648
				水道光熱費	1,000	911	931
				研修研究費	72	0	137
				修繕費	139	315	35
				保険料	12	10	10
				その他	1,046	906	966
合 計(①)	26,391	25,933	25,934	合 計(②)	26,391	25,933	25,934
収支差額(①-②)	0	0	0				

コメント 指定管理料の増額は、令和3年度から第6期指定管理期間に入ったことによる指定管理料の見直しによるもの。備品・消耗品費の増額は、新型コロナウイルス感染対策用品(アルコール消毒液、非接触型体温計、手話通訳用透明マスク)の購入によるもの。

3 管理運営状況

※下線部分は、令和3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)、床洗淨塗布(外部委託による 年2回)
	保守・点検	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	修繕を要する事案は特に無し
	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
	そ の 他	こまめな消灯・節電・節水等の実施
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(※今年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響で未実施) ④リモート回線(Zoom)を利用したオンデマンド研修・講習会、リモート試験の実施
	イベント等ソフト面充実	・令和3年度のイベント等は新型コロナ感染拡大の影響により、軒並み中止や延期となった。 ・リモート(Zoom)を利用した研修会の実施など、コロナ禍におけるイベント等開催を工夫した。 ・遠隔手話サービス体験会(R3.11.23)、映画「記憶」の上映会(R3.10.15~10.17)を実施した。
	施設設備等ハード面充実	・派遣用電話機及びFAX機の移設、電話機の増設(R3.4.21) ・第2事務室にプリンター設置(R3.6.3) ・飛沫パーテーションの設置
	そ の 他	・新型コロナ感染拡大防止において、研修室と試写室の定員数を一時期制限するなどの対策を講じた。 ・遠隔手話サービスの普及に向けた啓発活動を市町村向けに実施
管理運営体制	新型コロナ感染拡大防止策として、パーテーション設置や検温、ドア・机等の消毒を実施	

コメント 基本協定書の内容に基づき、適切な管理が図られている。

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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度調査は新型コロナウイルス感染拡大に伴う来所者数減少のため次年度実施 ・以下には、センターへ寄せられた苦情・要望対応を記載 	
	調査結果、主な苦情・要望内容	その対応結果等
【要望1】	コロナ禍でマスクをすることが当たり前になったが、手話通訳をしてもらう際に通常のマスクだと口元が見えず、表情が分かりづらい。透明なマスクを付けて通訳してもらえると良いと思う。	手話通訳の際には、手話の動きだけでなく通訳者の表情も意思疎通を図る上での大事な要素となるため、手話通訳者等養成講座の講師やセンター利用者の来所対応の際に着用する透明マスクを購入し、手話における意思疎通の向上に努めた。
【要望2】	新型コロナウイルスに感染した時など、医療機関への受診の際にろうの方が意思疎通を図ることが難しい。	遠隔手話サービスを活用して、ろうの方と受診機関との間で手話通訳を行った。

5 総合評価

評価コメント	基本協定書に沿って適正な業務が行われている。
今後の課題と対応	利用者のニーズを的確に把握するとともに、聴覚障害者センターのサービス内容を幅広く周知し利用者の増加に繋げることが必要になる。また、センター内における新型コロナウイルス感染拡大防止のための対応についても、前年度に引き続き、適切に実施していく必要がある。