

# 指定管理者が行う公の施設の管理状況報告（令和5年度分）

## <県の評価等>

施設所管部名：子ども・福祉部

### 1 指定管理者の概要等

施設の名称及び所在	三重県聴覚障害者支援センター（津市桜橋二丁目131番地）
指定管理者の名称等	一般社団法人三重県聴覚障害者協会 会長 深川 誠子
指定の期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
指定管理者が行う管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障がい者等用の録画物、その他各種情報を記録した物の制作または貸出に関する事。</li> <li>・手話通訳者、要約筆記者及び盲ろう者通訳・介助員の養成または派遣に関する事。</li> <li>・情報支援機器の貸出、聴覚障がいの生活等の相談など、地域生活の支援に関する事。</li> <li>・災害発生時における被災者支援に関する事。</li> <li>・センターの施設及び設備の維持管理及び修繕に関する業務</li> <li>・その他センターの管理上必要と認める業務</li> </ul>

### 2 施設設置者としての県の評価

※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	指定管理者の自己評価		県の評価		コメント
	R4	R5	R4	R5	
1 管理業務の実施状況	B	B			機器の管理や点検を定期的に行うとともに、適切な施設管理を行っており、管理業務の実施状況は良好である。職員のパソコンへの不正アクセスによる個人情報漏えいの可能性のある事案が発生したが、対象者への迅速な対応や情報管理についての職員向け研修の実施など、再発防止に向けて真摯に取り組んだ。
2 施設の利用状況	B	B			受付にヒアリンググループなどの機器を常備し、聴こえを支援する利用環境を整えている。また、関係団体の活動や交流の場として利用されており、利用者数は令和4年度より増加している。
3 成果目標及びその実績	B	B			施設利用者数及び情報発信回数の2項目について目標を達成できなかったものの、他の3項目は目標を達成した。施設利用者数の目標達成率は88%と現指定期間で最も高い数値である。なお、情報発信回数の目標未達は、個人情報漏えいの可能性のある事案の発生により、情報発信を一時休止していたことが影響している。

※「評価の項目」の県の評価：

「+」（プラス） → 指定管理者の自己評価に比べて高く評価する。

「-」（マイナス） → 指定管理者の自己評価に比べて低く評価する。

「 」 （空白） → 指定管理者の自己評価と概ね同じ評価とする。

総括的な評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の要望に基づいてヒアリンググループ等聴こえを支援する機器を設置し、利用環境の整備を図っている。</li> <li>・ホームページやLINEを活用して聴覚障がい者に関する情報発信を積極的に行うとともに、遠隔手話通訳サービスの説明会・体験会を開催するなど、ICTを活用した遠隔手話相談・通訳体制を整え、利用促進に努めている。</li> <li>・例年開催しているセンターまつりでは、盲ろう者をテーマにした映画上映会を企画するなど、参加者の興味を引くテーマ設定を心がけるとともに、テレビなどの報道機関に情報提供を行うことで、センターの認知度向上に積極的に取り組んでいる。</li> <li>・施設利用者数については目標値(4,600人)には達しなかったものの、令和4年度より増加(R4:3,855人→R5:4,056人)しており、現指定期間で最も利用者数が多かった。情報発信回数が目標に達しなかったことには、個人情報漏えいの可能性のある事案の発生により、情報発信を一時休止していたことが影響しており、やむを得ない部分がある。</li> <li>・施設利用者数及び情報発信回数を除く3項目の成果目標については、目標を達成している。</li> </ul> <p>以上のことから、三重県聴覚障害者支援センターの指定管理者として概ね適切に管理・運営を行っている判断する。</p>
--------	---

# <指定管理者の評価・報告書(令和5年度分)>

指定管理者の名称： 一般社団法人三重県聴覚障害者協会

## 1 管理業務の実施状況及び利用状況

### (1)管理業務の実施状況

#### ① 三重県聴覚障害者支援センター運営事業の実施に関する業務

- ・字幕映像ライブラリー貸出数は 303 本となり、その約7割は三重県立聾学校への出張貸出におけるものであるため、新たに作品を増やす際には、子ども向けのを優先的に選択した。また、センター内での貸出については、手話学習者の利用もあるため、手話が挿入されている作品も積極的に増やした。制作については、事業に関する啓発動画に取り組み、動画サイトにアップロードを行った。
- ・意思疎通支援者及び盲ろう者通訳・介助員の派遣に必要な人材確保のため、手話通訳者養成研修、要約筆記者養成研修、盲ろう者通訳・介助員養成研修を開催し、それぞれ 18 名、7名、5名が受講した。
- ・意思疎通支援者及び盲ろう者通訳・介助員として登録している方を対象にスキルアップ研修を開催し、延べ 430 名が受講した。
- ・市町や障がい当事者団体等からの派遣要請に応じて、県に登録している手話通訳者等を派遣した。
- ・難聴者・中途失聴者を対象とした生活訓練として、手話教室を毎月1回開催した。
- ・情報支援機器の貸出が増加している中、貸出日や返却日の調整及び必要なメンテナンス管理を適切に行いながら対応した。
- ・災害発生の際、早急に聴覚障がい者への支援活動を行うために必要な要支援者名簿を対象市町から受け取り、情報の管理及び更新を行った。
- ・心のバリアフリー事業として、盲ろう者に対する理解促進を図るための動画を当事者団体の協力を得て作成し、ホームページに3回アップロードした。また、センターまつりでは、盲ろう者をテーマにした映画上映会を三重県生涯学習センター内で開催し、約 100 名の来場があった。
- ・災害支援サポーター養成講座では、講師として三重県地域防災推進課の協力のもと、「避難所運営ゲーム(HUG)」を行い、冷静に対応することの大切さを確認した。また、新規のサポーター登録者を得た。
- ・ICTを活用した遠隔手話通訳サービスの説明会・体験会を4回実施し、啓発を行った。
- ・全国聴覚障害者情報提供施設協議会主催の各種研修を積極的に活用し、担当職員の資質向上・研鑽に努めた。

#### ② 施設及び設備の維持管理及び修繕に関する業務

所有する機器の管理・点検を随時行った。また、経年劣化による備品の買替等、必要な措置を行った。

#### ③ 県施策への配慮に関する業務

##### ア 人権尊重社会の実現

ICTを活用した遠隔テレビ電話システムを活用し、きこえない人の手話による相談等のやりとりが、きこえる人の音声通話と同等にできる環境を維持した。

##### イ 男女共同参画社会の実現

センター職員に女性を多く配置している。また、手話通訳者等においては、女性が積極的に活動している。

##### ウ ユニバーサルデザインのまちづくりの推進

センターの入口に補助犬受け入れステッカーや手話マーク、筆談マーク、点字板見取り図を掲示し、受付には窓口用ヒアリンググループ、簡易筆談器及び助聴器、集音器を設置している。また、団体や企業からの聴覚障がい者への合理的配慮についての相談に応じ、聴覚障がい者支援機器の紹介や助言を行った。

##### エ 次世代育成支援の推進

県内の専門学校へ出向き、学生と盲ろう当事者との交流の場を設けることで、学生の盲ろう者への理解を促すとともに、盲ろう者通訳・介助員を目指すきっかけとなるよう取り組んだ。

##### オ 環境保全活動の取組

コピー用紙の再生紙利用、グリーン購入や両面印刷等を行うとともに、部屋を使用しない際は消灯やエアコンを切ることを徹底するなど、環境保全活動に努めた。

#### ④ 情報公開・個人情報保護に関する業務

- ・「三重県聴覚障害者支援センターの管理に関する情報公開実施要領」及び「三重県聴覚障害者支援センターの管理に関する文書整理保存要領」を平成 24 年4月1日に制定している。令和5年度中の開示請求は0件であった。
- ・個人情報保護については、「三重県聴覚障害者支援センターの管理に関する基本協定書」第 11 条の「個人情報の保護」に関する事項を遵守するとともに、指定管理者である一般社団法人三重県聴覚障害者協会が平成 24 年4月1日に制定した「保有個人情報取扱規程」及び「三重県聴覚障害者支援センター個人情報保護実施要領」に基づき対応している。令和5年度は、職員のパソコンへの不正アクセスによる個人情報漏えいの可能性のある事案が 1 件発生した。

⑤ <b>その他の業務</b> 該当なし
<b>(2)施設の利用状況</b>
聴覚障がい者や支援者による各種会合、研修のための利用が中心となっている。コロナ禍の利用人数制限もなくなり、年間利用者数は令和4年度より約200人増え、4,056人となった。 利用申請数・・・126件（※センター事業を除く）

## 2 利用料金の収入の実績

該当なし
------

## 3 管理業務に関する経費の収支状況

(単位:円)

	収入の部		支出の部		
	R4	R5		R4	R5
指定管理料	30,461,000	30,499,306	事業費	14,772,383	15,529,155
利用料金収入			管理費	15,627,766	15,054,988
その他の収入	80	71	その他の支出	0	0
合計 (a)	30,461,080	30,499,377	合計 (b)	30,400,149	30,584,143
収支差額(a)-(b)	60,931	△84,766			

※指定管理者が変わった場合、前年度の収支状況には斜線を記入しています。

※参考

利用料金減免額	—
---------	---

## 4 成果目標とその実績

成果目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者数 4,600人</li> <li>・字幕付映像等聴覚障がい者が受け取りやすい方法による情報発信回数 年240回以上</li> <li>・生活訓練(難聴・中途失聴者向け手話教室)実施回数 年10回以上</li> <li>・手話通訳者、要約筆記者及び盲ろう者通訳・介助員養成講座受講継続率 90%以上</li> <li>・職員専門研修受講率 100%</li> </ul>
成果目標に対する実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者数 4,056人</li> <li>・字幕付映像等聴覚障がい者が受け取りやすい方法による情報発信回数 年183回</li> <li>・生活訓練(難聴・中途失聴者向け手話教室)実施回数 年12回</li> <li>・手話通訳者、要約筆記者及び盲ろう者通訳・介助員養成講座受講継続率 91.6%</li> <li>・職員専門研修受講率 100%</li> </ul>
今後の取組方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページやLINE、センターだよりなどによる情報発信や各イベントでの啓発を行う中で、さらに多くの方に三重県聴覚障害者支援センターを知ってもらい、幅広く利用してもらえるよう努める。</li> <li>・聴覚障がいに対する県民の理解を広げる手段として映像制作を行い、ホームページや動画サイトで積極的に発信していく。</li> <li>・より多くのきこえない人が、情報保障のあるイベント等に参加できるよう、引き続きイベント等のタイムリーな情報発信に努める。</li> <li>・字幕映像ライブラリー作品について、聴覚障がいのある子どもやその保護者、また手話学習者など利用が多い層を考慮したDVD作品を増加させることで、貸出数の増加に努めていく。</li> <li>・遠隔手話相談・遠隔手話通訳サービスがより使いやすくなるよう検討していく。</li> </ul>

## 5 管理業務に関する自己評価

評価の項目	評価		コメント
	R4	R5	
1 管理業務の実施状況	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の管理や点検を定期的実施するとともに、必要な修繕を行っている。また備品の適切な維持管理を行っており、管理業務の実施状況は良好である。</li> <li>職員のパソコンへの不正アクセスによる個人情報漏えいの可能性のある事案が発生したが、県と連携の上、対象者への経緯説明を含めた対応を速やかに実施するとともに、個人情報を含む情報管理についての職員向け研修を行い、再発防止に取り組んだ。</li> </ul>
2 施設の利用状況	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>センターの事業を実施するほか、関係団体の活動や交流の場として有効に活用してもらっている。</li> <li>受付には窓口用ヒアリンググループや助聴器などを設置し、きこえにくい方々を支援する対応を行った。</li> </ul>
3 成果目標及びその実績	B	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設利用者数はコロナ禍の利用人数制限がなくなり、令和4年度より約200人増の4,056人となったが、目標値4,600人に対して88%の達成率となった。</li> <li>情報発信回数は、目標年240回以上に対し実績183回となり、目標値を達成できなかった(76%)。</li> <li>生活訓練は、毎月実施することができ、目標値10回を上回った。</li> <li>手話通訳者・要約筆記者及び盲ろう者通訳・介助員養成講座受講継続率については、目標を下回る講座もあったものの、総体的には達成することができた。</li> <li>職員専門研修受講率については、近隣県で開催される機会を活かし、担当業務の向上を目指して職員が積極的に受講したことで、目標値100%に対し実績100%となり、目標を達成することができた。</li> </ul>

※評価の項目「1」の評価：  
「A」→ 業務計画を順調に実施し、特に優れた実績を上げている。  
「B」→ 業務計画を順調に実施している。  
「C」→ 業務計画を十分には実施できていない。  
「D」→ 業務計画の実施に向けて、大きな改善を要する。

※評価の項目「2」「3」の評価：  
「A」→ 当初の目標を達成し、特に優れた実績を上げている。  
「B」→ 当初の目標を達成している。  
「C」→ 当初の目標を十分には達成できていない。  
「D」→ 当初の目標を達成できず、大きな改善を要する。

総括的な評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>成果目標5項目のうち、成果目標を達成できたのは3項目であった。コロナ禍の人数制限がなくなったことで施設利用者数が増加傾向にあるため、今後も事業を効果的に進められるよう努めたい。</li> <li>ホームページの閲覧数について、令和4年度に動画掲載により大幅に増加した後は横ばいとなっている。引き続き、ホームページやLINEによる情報発信を通じて、センターの周知やさらなる利用促進を進める必要がある。</li> <li>遠隔手話相談・遠隔手話通訳サービスの普及啓発をさらに進める必要がある。イベントの場でブースを設けて体験してもらったり、関係機関の協力を得て説明会を行うなど、積極的に取り組んでいきたい。</li> <li>意思疎通支援を担う新しい人材を養成する講座において、継続的かつ効果的な養成方法の検討が必須であり、今後の検討課題として状況を整理していく必要がある。</li> </ul>
--------	---