

施設及び指定管理者の状況

1 施設

(1) 名称	和歌山県聴覚障害者情報センター	
(2) 所在地	和歌山市手平2丁目1-2 県民交流プラザ和歌山ビッグ愛6階	
(3) 電話番号	073-421-6311	
(4) ホームページ	https://wakayama-djc.jp/	
(5) 施設の目的	聴覚に障害のある方に対し、情報収集の機会の提供その他必要な措置を講ずることにより、聴覚障害者の福祉の増進を図る	
(6) 根拠条例	和歌山県視聴覚障害者情報提供施設設置及び管理条例	
(7) 所管課室	福祉保健部 福祉保健政策局 障害福祉課	
(8) 施設が提供するサービス(施設・設備)		
	<p><施設の設置目的に即した業務></p> <ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害者用の録画物等の製作、収集、貸出及び閲覧に関する業務 ・手話通訳を行う者の養成に関する業務 ・要約筆記を行う者の養成に関する業務 ・手話通訳指導者等の養成に関する業務 ・手話通訳・要約筆記を行う者の派遣に関する業務 ・聴覚障害者用の録画物等の普及啓発に関する業務 ・聴覚障害者用の相談に関する業務 ・聴覚障害者社会生活訓練に関する業務 ・障害者IT講習会に関する業務 ・情報支援機器の貸出しに関する業務 ・災害時における聴覚障害者支援に関する業務 ・その他施設の設置の目的を達成するために必要な業務 <p><施設維持管理業務></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設を常に清潔な状態に保てるよう定期的に清掃を実施すること ・情報機器等の保守点検を定期的に実施すること <p><自主事業></p> <ul style="list-style-type: none"> ・意思疎通支援事業の普及啓発（イベント出展、各種講座開催） 	
(9) 利用料金制	未導入	
(10) 施設の料金		
	項目	金額
		円
		円
		円

2 指定管理者

(1) 名称	一般社団法人和歌山県聴覚障害者協会					
(2) 所在地	和歌山市手平2-1-2 和歌山県民交流プラザ和歌山ビッグ愛6階					
(3) 代表者	会長 福田 美枝子			(4) 電話番号	073-488-5243	
(5) 指定管理期間	始期	R5. 4. 1	終期	R8. 3. 31	期間	3年
(6) 選定方法	公募 (公募選定の際の応募者数) 1 者					
(7) 職員配置	常勤	5 名	非常勤	3 名	合計	8 名
	有資格者 3 名 (資格名 手話通訳士)					
(8) 指定管理料	令和	5 年度	36,861,000 円			
	令和	4 年度	35,550,000 円			
	令和	3 年度	35,550,000 円			

業務及び利用の状況

1 利用状況(代表的なものを3つ)

(1) 施設の利用状況を示す指標	(2) 左の数値 ※()は前回モニタリング時の数値
ア 来所者数(名)	6,103 (5,772)
イ 聴覚障害者用の録画物の貸出本数(本)	377 (572)
ウ 手話通訳者・要約筆記者養成講座修了者数(名)	20 (19)

2 仕様業務の実施状況

(1) 業務名称	(2) 左の実施状況
・録画物等の製作、貸出	・製作2本、貸出377本
・手話通訳を行う者の養成	・手話通訳者全国統一試験合格2名
・要約筆記を行う者の養成	・全国統一要約筆記者認定試験合格4名
・手話通訳指導者等の養成	・指導者養成講座派遣10名
・手話通訳者・要約筆記者の派遣	・151件
・録画物等の普及啓発	・情報誌発行3回
・聴覚障害者の相談業務	・177件
・聴覚障害者社会生活訓練	・10回
・障害者IT講習会	・4回
・情報支援機器の貸出	・149回
・聴覚障害者向けの災害に関する学習会	・2回

3 自主事業の実施状況

(1) 業務名称	(2) 左の実施状況
・聴覚障害者向けCS放送への番組提供	・2本
・手話通訳者派遣	・派遣契約締結26市町村 他
・要約筆記者派遣	・派遣契約締結28市町村 他

収支の状況

1 収入

(1) 費目	(2) 金額
・ 指定管理料	¥36,861,000
・ 委託料	¥2,400,000
・ 雑入	¥47
計	¥39,261,047

2 支出

(1) 費目	(2) 金額
・ 人件費	¥24,342,049
・ 報償費（外部講師）	¥2,800,924
・ 旅費（交通費）	¥179,890
・ 特別旅費（外部講師）	¥744,424
・ 消耗品費	¥805,236
・ 燃料費	¥55,502
・ 印刷製本費	¥801,984
・ 光熱水費	¥369,052
・ 通信運搬費	¥870,963
・ 広告料	¥10,000
・ 手数料	¥16,992
・ 保険料	¥17,984
・ 委託料（機器等点検）	¥38,280
・ 共益費	¥4,024,153
・ 使用料及び賃借料	¥535,280
・ 備品購入費	¥62,040
・ 負担金	¥296,387
・ 機材リース料	¥1,354,880
・ 報償費（情報保障等）	¥720,039
・ 特別旅費（情報保障等）	¥857,268
・ その他	¥357,720
計	¥39,261,047

3 収支（収入-支出）

¥0

利用者アンケートの状況

1 アンケートの実施期間、方法及び有効回収数

(1) 実施期間	自	令和	5年	12月	14日
	至	令和	6年	1月	14日
(2) 実施方法	利用者・関係者へ送付		(3) 有効回収数	194	

2 アンケート結果

評価する主な意見	左を受けての対応等
<ul style="list-style-type: none"> ・手話通訳養成講座がわかりやすい。 ・いつも丁寧に対応していただける。 ・急遽の事態にも対応してもらった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の声を運営に反映さえ、より使いやすい施設にするよう努めます。 ・さらなる心地の良い対応に努めます。
評価しない主な意見	左を受けての対応等
<ul style="list-style-type: none"> ・対応に不愉快な思いをしたことがある。 ・ホームページに、もっと色々な情報を載せてほしい。 ・福祉機器貸出の申し込み受付時間を延長してほしい。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マナー研修等を受けて、さらに丁寧に対応するよう努めます。 ・さらに情報提供ができるように取り組みます。(ラインマガジンによる発信等) ・事前に連絡または予約していただければ対応します。

重要業績評価指標（KPI）の達成状況

1 重要業績評価指標（KPI）

指標	目標値	実績	達成状況
年間来所者・利用者延べ人数(人)	6,000	6,103	○ (達成)
サービスの満足度 利用者アンケート「非常にそう思う」「ややそう思う」の割合 (%)	50	28.2	× (未達成)
職員対応の満足度 利用者アンケート「非常にそう思う」「ややそう思う」の割合 (%)	50	37.6	× (未達成)

2 目標達成に向けた取組

- ◎年間来所者・利用者数の増加に向けた取組
 - ・研修室やサロンの利用、各種企画等への参加の呼びかけに努めている。
- ◎サービスの満足度及び職員対応の満足度向上に向けた取組
 - ・機器貸出、相談、意思疎通支援等において、常に県民の視点にたち、「きこえ」による困難や不便を無くせるよう支援に努めている。
 - ・職員向けマナー研修会を開催したり、県民に理解が得られるよう各種事業の見直しを行っている。

3 目標未達成の場合の改善策等

- ◎サービスの満足度向上への取組
 - ・利用者のニーズの真相を究明（アンケート等）する。
 - ・SNS(LINEマガジン)を通してセンターの取組等を情報発信する。
- ◎職員対応の満足度向上への取組
 - ・接客やマナー研修を実施し、職員全員が受講する。
 - ・「職員対応の仕方・気づき」等を振り返り、職員間で共有する場をつくる。