

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	茨城県立視覚障害者福祉センター・茨城県立点字図書館
施設所管課	茨城県保健福祉部障害福祉課
指定管理者	社会福祉法人茨城県視覚障害者協会
指定期間	令和3年4月1日から令和8年3月31日（5年間）

1 施設の概要

施設所在地	水戸市袴塚一丁目4番64号
施設概要	<p>視覚障害者の自立と社会参加促進を図るために各種情報提供や相談支援・訓練等を行う視覚障害者情報提供施設。視覚障害者福祉センターと点字図書館は互いに相互補完し、茨城県視覚障害者協会が一括して管理運営を行っている。</p> <p>① 県立視覚障害者福祉センター 視覚障害者に対する生活相談や白杖歩行技術・点字触読技術等のリハビリテーション、また各種研修会を開催する機能を担う。</p> <p>② 県立点字図書館 点字・録音図書の製作貸出、点訳・音訳奉仕員の養成指導等の機能を担う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・構造：鉄筋コンクリート造 地上2階建 ・敷地面積：663.93㎡、延床面積：518.16㎡ ・開設年月：昭和48年4月 ・構成：閲覧室、点字印刷室、録音室、研修室、作業室、宿泊室、相談室、書庫等
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・視覚障害者生活相談事業 ・中途失明者緊急生活訓練事業、各種生活訓練事業 ・点字図書、録音図書等の製作・貸出業務 ・点訳、音訳奉仕員養成事業 ・施設及び附属設備等の維持管理業務、ほか

2 職員の状況

常勤職員： 8人	非常勤職員： 0人	合計： 8人
----------	-----------	--------

3 収支状況

(単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	44,658,834	人件費（給与等）	35,461,496
利用料収入	0	光熱水費	832,820
自主事業収入等	0	租税公課等	16,400
その他（利息等）	73	自主事業費	0
		その他（事務費・修繕費等）	8,308,135
収入合計	44,658,907	支出合計	44,618,851

4 利用状況

	令和4年度	令和3年度	令和2年度実績
①年間利用日数(日)	240	240	240
②年間利用者数(人)	10,733	11,530	12,002
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	0	0	0

※ ②は図書利用者、来所相談、講座参加者、会議等の出席者数を示しています。

5 サービス向上に向けた取組み

- ・各種制度に対する理解を図って障害者福祉サービスの円滑な利用を促進する研修会等を開催しています。
- ・個々の生活実態や主訴、また訓練修了後の進路を見据えた訓練計画を立案し、実施しています。
- ・受益者、各種奉仕員、自治体との連携を図るために、当館がコーディネーター的役割を担っています。
- ・点訳、音訳奉仕員を計画的に養成して、人材の確保を図っています。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施方法

- ・調査時期： 令和5年1月～3月
- ・調査方法： アンケート方式（郵送、手渡し等による）。
- ・調査数： 136件
- ・回収数： 50件（回収率 36.8%）

○調査結果

①開館日・開館時間（回答率74.0%）

	大いに満足	満足	ふつう	不満	大いに不満
数	12	15	10	0	0
割合	32.4%	40.5%	27.0%	0.0%	0.0%

②職員・スタッフの対応（回答率74.0%）

	大いに満足	満足	ふつう	不満	大いに不満
数	12	15	9	1	0
割合	32.4%	40.5%	24.3%	2.7%	0.0%

③施設の清潔さ（回答率64.0%）

	大いに満足	満足	ふつう	不満	大いに不満
数	7	9	16	0	0
割合	21.9%	28.1%	50.0%	0.0%	0.0%

④プログラムの内容（回答率74.0%）

	大いに満足	満足	ふつう	不満	大いに不満
数	12	14	11	0	0
割合	32.4%	37.8%	29.7%	0.0%	0.0%

⑤施設全体（回答率60.0%）

	大いに満足	満足	ふつう	不満	大いに不満
数	7	10	11	2	0
割合	23.3%	33.3%	36.7%	6.7%	0.0%

○利用者からの意見等

【良い点】

- ・CDをご送付いただきありがとうございます。毎日郵便受けを見るのを楽しみにしております。お蔭様にて色々と事情通で皆から驚かれています。
- ・歩行指導していただいたおかげで、今では交通機関を利用して移動できるようになりました。感謝申し上げます。

- ・自身の視力が悪くなり、日常生活に支障が生じ、相談し、アドバイスをいただいた。とても満足している。具体的なアドバイスもさることながら、気持ちが楽になり、今後不安を持ちながらも安定した日常を過ごせるようになっていく。
- ・訓練士の方のお陰で行動範囲が広がりました。点字も書く分には困らなくなりました。ありがとうございました。
- ・訓練によって生活の幅が広がってとても良かったです。
- ・実習で利用させていただき、ありがとうございます。今後利用してみたいです。

【悪い点】

- ・図書館で購入している本が自己啓発本のようなジャンルに偏り過ぎていると思います。サピエ登録の関係上、仕方がないことと理解していますが、もう少しジャンルを増やしていただきたいと思っています。
- ・センター図書館利用者の駐車場での車の運転マナーが大変悪いと感じています。駐車スペースに頭から斜めに突っ込み、車のドアを当方の車にぶつけて立ち去られた方（年配の女性）は、ぶつけた自覚がある態度でした。駐車スペースをもう少し余裕をもって確保していただきたいです。
- ・スタッフの方がとても親切ですが、人によっては・・・と思う人がいる。

【要望】

- ・杖指導に関する事で幾つかお願いがあります。無償で白杖指導に来ていただくことには大変感謝しています。しかしその指導をもっと有効にしたいためのお願いです。
 - (1) 職員数を増やしてほしい — 予算や運営方針があると思いますが、実際に利用者の不利益や職員の方の多忙さを何うと改善して欲しい。具体的には、①予定していた指導開始時期の大きなずれ込み（指導期間短縮も）。②公的な予定などにより、指導予定が変更（利用者も予定を調整が必要など）
 - (2) 茨城県の他の市町村との視覚障害福祉サービスとの調整を期待します。当センターや点字図書館は水戸にあります。そのため、当センターからお知らせが来る各種会議や勉強会は当然水戸で行われます。しかし、視覚障害者が茨城県各地（私の場合は守谷市）から水戸までは行動が大変です。白杖指導で自宅近隣は移動できますが水戸までは移動できません。唯一の方法は同行援護の方に同行をお願いすることです。でも（例えば守谷市）今のルールでは市街へは同行援護できないようになっており、他の市町村には県外でも同行援護ができるような事業者もある。そこで、国の制度でもある同行援護で、もっと開かれた運用を各市町村に提案していただくことはできないものではないでしょうか。
- ・スマホの使い方を充実させて欲しい。
- ・生活訓練受講日数が多いと良いです。
- ・歩行訓練士の方が多く良いと思います。
- ・視覚障害者がセンターに辿りつき易いように、分かり易くアナウンスした方が良い。
- ・点訳に関して相談窓口があったらいいなと思っています。
- ・録音図書をお借りする時、リストを送っていただけるとありがたいです。
- ・デイジー図書の種類を増やして欲しい。
- ・音訳奉仕員のレベルアップ講座などに視覚障害をお持ちの方をお招きして率直なご意見を伺って技術の向上に繋げていけたらいいなと思っています。
- ・先輩方の録音データを技術向上のための学習アイテムとして聞かせていただけたらと願っています。
- ・点訳・音訳共に活動されている人がいないとできません。奉仕員の養成に是非とも力をいれたいです。

○対応状況

職員数・訓練士数・生活訓練受講日数の増について

- ・職員数を増やすことは指定管理費の関係上困難ですが、現在、訓練士増を図るため、令和5年度に職員1名を視覚障害生活訓練指導員養成研修に1年間派遣しており、事業の充実を図ってまいります。

福祉サービスの市町村格差について

- ・同行援護事業所数や日常生活用具等の自治体格差について、県や政党等に要望書を提出し、視覚障害者に対して利用し易いサービスとなるよう引き続き働きかけてまいります。

分かり易いアナウンスについて

- ・所内で協議し、対応を検討してまいります。

スマホの使い方を充実させて欲しいについて

- ・今年度も情報機器研修を開催したり、個別対応のスマホ研修会を開催してまいります。

点訳相談窓口について

- ・当館所属の点訳ボランティアからの質問に対しては、職員が回答しております。なお当館から依頼した質問以外についても質問を受け付けております。

録音図書リストの送付について

- ・今後定期的に提供できるよう検討してまいります。なお、当館以外で制作した資料でご対応できる場合もありますので、ご希望の資料がございましたら、リスト掲載の有無にかかわらずお問い合わせください。

デージー図書の種類増について

- ・音声資料につきましては、製作面で時間を要する部分がありますので、音訳ボランティアのさらなる育成や他館資料の借受活用など、幅を広げる努力をしております。

音訳奉仕員のレベルアップ講座について

- ・内容等を検討してまいります。なお、令和5年度は「視覚障害者の利用しているデージー再生機」に関する研修を予定しています。

先輩方の録音データを学習アイテムにできないか、について

- ・当館製作の録音図書は著作権法上、目的・用途に制限があるため、例えば、図書館職員の管理下での使用、又は指定管理者である当協会が著作権をもつ資料であれば、検討の余地はあると思われます。詳しくはご相談いただければと思います。

7 管理運営状況の評価

評価項目	事業計画 (管理指標)	実績 (管理指標に対するコメント)	自己 評価	所管課 評価
維持管理	設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	・保守点検業者に業務委託し、年度計画に基づいて実施している。	A	A
	整理整頓・清掃が行き届いているか。(建物・植栽等)	・毎朝ミーティング前に施設内外の清掃・整頓作業を実施している。	A	A
	破損箇所の修繕は適切か。	・年度計画を立てて実施しつつ、簡易なものは職員で対応している。	A	A
施設運営	使用日数、使用時間等は守られているか。	・管理規則に基づいて適切に運営している。	B	B
	予約・利用許可等、利用者への対応は平等・公正に行われているか。	・管理規則に基づき、公平、公正な対応に努め、「年間予約表」を作成して適正に管理している。	A	A

	創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	・コロナ禍の中でも取り組んでいたが、思うような事業展開がしばらく状況であった。	C	B
	利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	・利用者の意見やニーズに応じたサービスの充実を図っている。	B	B
運営体制	職員は適切に配置されているか。	・事業計画に基づき、専門職員の適切な配置に努めている。	A	A
	要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。県へ報告しているか。	・苦情処理に関する要項に基づいて対応している。	B	B
	事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	・総合賠償責任保険に加入し、警備会社との連携も図っている。	A	A
	県、その他関係機関との連携は取れているか。	・関連機関との連携を密にし、相互協力に努めている。	A	A
利用状況	利用者数の状況は、計画を達成できているか。	・コロナ禍の中で、対策を講じつつ事業に取り組むことで、達成できた事業もある。	B	B
	施設の稼働率は、事業計画に照らして適当な水準にあるか。	・コロナ禍の中ではあるが、稼働率は徐々に回復している。	B	B
収支状況	収支計画が適正に執行されているか。	・年度計画に基づいて、計画的な予算執行に努めている。	B	B
	経費削減に向けた取組みがされているか。	・節電節水等により、経費削減に努めている。	B	B
【総合評価】・・・各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価管理運営状況については、概ね適正に維持・管理されているものと考えます。				

※・実績（管理指標に対するコメント）欄については、指定管理者が記入する。

・総合評価欄については、所管課が記入する。

・自己評価、所管課評価欄について

評価	評価基準
A	事業計画を上回る成果があったもの
B	事業計画どおりの成果があったもの
C	事業計画を下回っており、改善努力が必要なもの