

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和5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"> <li>・構造：鉄筋コンクリート造 地上2階建</li> <li>・敷地面積：663.93㎡、延床面積：518.16㎡</li> <li>・開設年月：昭和48年4月</li> <li>・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</li> </ul>
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・視覚障害者生活相談事業</li> <li>・中途失明者緊急生活訓練事業、各種生活訓練事業</li> <li>・点字図書、録音図書等の製作・貸出業務</li> <li>・点訳、音訳奉仕員養成事業</li> <li>・施設及び附属設備等の維持管理業務、ほか</li> </ul>

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	46,703,000	人件費（給与等）	36,929,107
利用料収入	0	光熱水費	825,359
自主事業収入等	0	租税公課等	0
その他（利息等）	77	自主事業費	0
		その他（事務費・修繕費等）	8,527,618
収入合計	46,703,077	支出合計	46,282,084

4 利用状況

	令和5年度	令和4年度	令和3年度
①年間利用日数(日)	240	240	240
②年間利用者数(人)	10,526	10,733	11,530
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6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： 132件
- ・回収数： 43件（回収率 32.6%）

### ○調査結果

#### ①開館日・開館時間（回答率69.8%）

	大いに満足	満足	ふつう	不満	大いに不満
数	6	7	17	0	0
割合	20.0%	23.3%	56.7%	0.0%	0.0%

#### ②職員・スタッフの対応（回答率79.1%）

	大いに満足	満足	ふつう	不満	大いに不満
数	13	14	6	0	1
割合	38.2%	41.2%	17.6%	0.0%	2.9%

#### ③施設の清潔さ（回答率72.1%）

	大いに満足	満足	ふつう	不満	大いに不満
数	5	14	11	1	0
割合	16.1%	45.2%	35.5%	3.2%	0.0%

#### ④プログラムの内容（回答率76.7%）

	大いに満足	満足	ふつう	不満	大いに不満
数	11	15	6	1	0
割合	33.3%	45.5%	18.2%	3.0%	0.0%

#### ⑤施設全体（回答率65.1%）

	大いに満足	満足	ふつう	不満	大いに不満
数	5	7	16	0	0
割合	17.9%	25.0%	57.1%	0.0%	0.0%

### ○利用者からの意見等

#### 【良い点】

- ・聞きたいことがあれば、その場で聞いている。分かりやすく説明していただき、また、聞きやすいので助かります。（歩行訓練受講者）
- ・補装具の相談をしましたが、とても親切に教えてくれたので安心できました。

- ・年度後期より音訳奉仕員養成講座に参加し、こちらの点字図書館に来館することになりました。職員の方々に明るくご対応いただき、また親切にお声掛けいただき感謝しております。
- ・盲ろう者のため、“聞こえない、見えない”という状態ですが、スタッフの方には丁寧に対応していただきました。
- ・点訳研修会に参加しました。要点を丁寧に分かりやすく説明してくださり、大変勉強になりました。今後の地元での活動に活かしていけたらと思います。
- ・いつも職員さんの挨拶が気持ちよく、館内も整然としているので、清々しく利用させていただいています。講座も丁寧に教えてくださり、難しいことではありますが、励みになります。
- ・7, 8年前まで、点字図書館から送られてきた本を自宅で音訳していました。校正者の仲介等もしていただきました。テープからパソコン（プレクストーク）へと変わる中、電話での丁寧な説明、手取り足取り教えていただきました。当時のスタッフさんにお礼を申し上げます。おかげさまで、自宅で音訳に取り組めて充実した日々を送ることができました。
- ・いつも電話での申し込みですので、施設は利用していません。息子は毎月楽しみにしております。

#### 【悪い点】

- ・初めて訪問しましたが、駐車場の入り口が少し分かりづらかったです。水戸駅からのバスに乗った時も悩みました。グーグルマップは裏道に案内され、少し時間はかかってしまいました。道案内アプリなので、仕方ないと思いますが。

#### 【要望】

- ・どんな本があるのか、わかりません。
- ・重複障害があるため、図書の利用は難しい。参加することも難しいので、案内状は遠慮したい。
- ・平日の講座は参加しづらい（スマホ講座等）。講座の開催場所を居住地近くにしてほしい。講座の開催頻度を増やしてほしい。
- ・生活用具（物品）等のカタログ等があれば、年1回くらいでもいいので知らせてほしい。視力低下が年々進んでおり、商品内容がある程度しかわからないので、カタログがあれば、新たに知ることができ、助かる。
- ・エレベーターの設置をお願いします。

#### ○対応状況

「駐車場の入り口が分かりづらかった」について。

- ・国道からの入り口には、電柱に施設名称を記した表示板を設置し、入り口を特定しやすいようにしておりますが、少々わかりづらいかも知れません。現在の位置の表示板以外の方法についても、所内で検討してまいります。

「どんな本があるのか、わかりません」について。

- ・全国図書目録をご希望の方にお送りしておりますので、こちらをご利用ください。この目録に掲載されていない図書や、自分で調べることが難しい場合等は、ご連絡いただければお調べいたしますので、ご一報いただければと思います。

「案内状は遠慮したい」について。

- ・アンケートは無記名でしたので、改めてご連絡をいただければ、送付物が届かないように手配したいと思います。

「講座の開催に関する要望について」

- ・スマホ講座などは、働き方改革の影響で休日開催時の派遣先講師・スタッフの確保が困難といった理由により、平日開催となっております。開催場所については、前年度の申込状況を勘案して所内で検討してまいります。開催頻度については、申込者数の状況に応じて追加開催を検討していきます。

「商品カタログ等」について

- ・現在、カタログの発行は予定しておりませんが、当施設から隔月で発行している「声の掲示板」に商品情報を掲載していきますので、是非ご利用ください。

「エレベーター」について

- ・現在、当施設は設置後 50 年を経過しており、劣化度調査の結果に基づいて、危険度の高い箇所から順に修繕を行っているところです。エレベーターの必要性についても十分に理解しているところではありますが、多大な費用を要するため、当面は施設の長寿命化計画に従って、指摘のあった箇所から優先して修繕に取り組んでまいります。

## 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。	B	B
	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。	A	A
	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。	・利用者のニーズを反映し、スマホ講座等の利用対象者を拡大する等している。	B	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。	A	A
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。	・利用者数が減少している事業もあり、引き続き利用拡大に向けた取り組みに努めていきたい。	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。	・コロナ禍が明け、施設の稼働率も徐々に回復傾向にある。	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り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