

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

〔 令和 2 年 6 月 26 日 〕
健 康 福 祉 局

1 趣 旨

指定管理者制度を導入している施設について、令和元年度の管理運営状況を報告する。

導入時期	施設数等
平成17年度	2施設（広島県健康福祉センター等）
平成18年度	3施設（広島県立障害者リハビリテーションセンター等）
平成27年度	1施設（広島県立広島がん高精度放射線治療センター）
平成28年度	1施設（広島県聴覚障害者センター）

2 導入対象施設の状況

項目	施設名	広島県立広島がん高精度放射線治療センター	広島県健康福祉センター
1 所在地		広島市東区二葉の里	広島市南区皆実町
2 施設・設備		リニアック治療室、診察室、治療計画室、患者待合スペース等	研修室、会議室、駐車場等 ※行政財産使用許可として、事務所利用等で関係団体が入居している部分を除く。
3 指定管理者		（一社）広島県医師会	（公財）広島県地域保健医療推進機構
4 指定管理期間		H31. 4. 1～R6. 3. 31 （2期目）	H28. 4. 1～R3. 3. 31 （6期目）
5 利用状況 （対前年度比、対目標値）		新規患者数 686 人 （+18.9%、106.7%）	研修室等利用者数 86,544 人 （+0.7%、96.2%）
6 利用者ニーズの把握		センターの医療サービスに対する患者の満足度調査を実施	アンケートを実施（貸し会議室利用団体） 入居団体意見交換会を実施
7 令和元年度収支状況		+90,063 千円	+6,816 千円
8 県委託料	R1	7,414 千円	33,300 千円
	H30	7,346 千円	33,100 千円
9 主な取組		<ul style="list-style-type: none"> 各医療機関からの紹介患者に高精度放射線治療を実施した。紹介元の医療機関、治療を受けた患者からも高い評価と信頼を得た。 県民セミナーの開催や医療機関の訪問等を実施し、認知度の向上に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> 入居団体と協力し健康レシピの利用者への配布を実施し、利用者への情報提供等サービス向上に努めた。 インターネット広告、チラシの作成・配布により利用を促進した。 建物の維持修繕や予防修繕を行った。
10 指定管理者による評価		<ul style="list-style-type: none"> 放射線治療を必要とするがん患者に対して、迅速かつ丁寧に、安全で質の高い治療を提供した。 紹介患者数の増加に向けた取組を継続するとともに、人材育成・技術支援についても拡充を進める必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 積極的な広報の実施、アンケート等による不満度の解消など運用を改善した。 広島県健康福祉センターの知名度が向上し、福祉保健の拠点としての認知度向上に寄与することが出来た。
11 県による評価		<ul style="list-style-type: none"> 質の高い先端的な放射線治療を安全に提供できており、施設の目的に沿った運営がされている。 引き続き施設の認知度向上やセンターの優位性のPRを行う等により、高精度放射線治療の対象となる患者数を増やしていく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 積極的な広報活動の結果、新型コロナウイルス感染症の影響もあり利用件数は減少したものの、利用者数は増加している。 利用者アンケートを基に効果的な施設修繕や運用の改善が行われている。

施設名 項目	広島県立障害者 リハビリテーションセンター	広島県立福山若草園	広島県立障害者 療育支援センター	
1 所在地	東広島市西条町	福山市水呑町	東広島市八本松町	
2 施設・設備	医療センター(病院), 若草園(医療型障害児入所施設), 若草療育園(医療型障害児入所施設), あけぼの(障害者支援施設), スポーツ交流センター	福山若草育成園(医療型児童発達支援センター), 福山若草療育園(医療型障害児入所施設)	松陽寮(障害者支援施設), わかば療育園(医療型障害児入所施設)	
3 指定管理者	(社福) 広島県福祉事業団	(社福) 広島県福祉事業団	(社福) 広島県福祉事業団	
4 指定管理 期 間	H28. 4. 1~R8. 3. 31 (3期目)	H28. 4. 1~R8. 3. 31 (3期目)	H28. 4. 1~R8. 3. 31 (3期目)	
5 利用状況 (対前年度比, 対目標値)	入場者数 185, 313 人 (△7. 0%, 89. 4%) 医療センター:101,263 人 若草園:入所 45 人, 通園 5 人 若草療育園:入所 53 人 あけぼの:入所 49 人, 日中 54 人 スポーツ交流センター:83,844 人	入所者数 54 人 (+1. 9%, 100. 0%) 通所者数 24 人 (△4. 0%, 96. 0%)	入所者数 184 人 (△0. 5%, 92. 9%)	
6 利用者ニーズ の把握	患者及び利用者の満足度調査 を実施	・利用者面談を実施 ・意見箱を設置	・保護者アンケートを実施 ・意見箱を設置	
7 令和元年度収支状況	+11, 002 千円	+12, 271 千円	+40, 797 千円	
8 県委託 料	R1	233, 837 千円	6, 024 千円	8, 879 千円
	H30	260, 705 千円	5, 786 千円	9, 752 千円
9 主な取組	・利用者の方に治療・リハビリ・社会復帰までの一貫した支援サービスの提供を行った。 ・多様化する障害児(者)の医療・福祉のニーズに対応するために、診療・訓練及び処遇体制の充実・強化を図った。	・障害者リハビリテーションセンターと連携し、外来診療を実施した。 ・発達障害を対象とした土曜外来を月1回実施するとともに、同日に理学療法訓練も実施した。	・利用者一人ひとりの障害特性とニーズに応じた質の高いサービスの提供に努めた。 ・他の医療機関・障害児施設等で活用可能な支援手法の普及啓発に努めた。	
10 指定管理者 による評価	・地域医療、地域福祉への貢献を目指すため、外来・各部署が連携を強化し、医療サービスの提供及び各部署の病床稼働率向上に努めた。 ・業務の効率化により、収支の適正化を図っている。	・診療機能の拡充や医療スタッフの充実により、利用者のサービス向上に努めた結果、利用者及び利用料金の増につながった。	・発達障害児(者)の支援施設として、療育の充実を努めた。 ・医療的ケア児に携わるコーディネーター養成研修を受託し、医療的ケア児の支援人材の養成に努めた。	
11 県による 評 価	・県立社会福祉施設として、地域の医療福祉の中核的役割を果たし、また、組織の連携強化を図り、中長期的視点を持ってサービス向上に努めている。 ・業務の効率化等を図り、収支状況は適正な状態である。	・利用者ニーズに応え、機能強化及びサービス向上に努めた結果、利用者は増加している。 ・収支状況も良好であり、適切に運営されている。	・発達障害に関する専門的な支援ノウハウの蓄積と普及を効果的に実践している。 ・医療的ケア児に対する支援体制の整備等、専門的・先駆的な役割を果たしている。	

施設名		広島県立視覚障害者情報センター	広島県聴覚障害者センター
項目			
1 所在地		広島市東区戸坂千足	広島市南区皆実町
2 施設・設備		閲覧室, 録音室, 点字作業室, 発送室, 対面朗読室, 書庫, 会議室, 相談室, 事務室	ビデオ等製作室, 試写室, 研修室兼会議室, 交流スペース, 情報提供スペース, 相談室, 多目的室, 運営事務室等
3 指定管理者		(社福) 広島県視覚障害者団体連合会	(一社) 広島聴覚障害者協会
4 指定管理期間		H28. 4. 1~R3. 3. 31 (4期目)	H29. 1. 5~R3. 3. 31 (1期目)
5 利用状況 (対前年度比, 対目標値)		貸出図書数 22, 259 件 (△1. 6%)	利用者数 17, 318 人 (+14. 4%, 145. 5%)
6 利用者ニーズ の把握		副音声付映画体験会等において意見を聴取	来場者等への利用者アンケートを実施
7 令和元年度収支状況		0 千円	0 千円
8 県委託料	R1	32, 444 千円	23, 395 千円
	H30	32, 064 千円	33, 503 千円
9 主な取組		<ul style="list-style-type: none"> 点字・録音図書の郵送サービスを継続しながら, 視覚障害者情報総合ネットワーク「サピエ」の書誌情報の充実とコンテンツ提供体制の整備を通じ, デイジーオンラインサービスの普及に努めた。 音声ガイド付きDVD映画体験上映会等のイベントを積極的に開催するなど, 利用者間の交流や施設の利用促進に取り組んだ。 	<ul style="list-style-type: none"> 聴覚障害者に対する情報発信や相談対応を行った。また, 聴覚障害者向けのパンフレットを作成し, 生活面や社会参加に関する情報を提供した。 パソコン講習会や生活訓練等, 聴覚障害者向けのイベントを実施したほか, 意思疎通支援者の養成事業及び派遣事業の実施により, 聴覚障害者の社会参加を促進した。
10 指定管理者 による評価		<ul style="list-style-type: none"> 利用者の意見等を反映した図書の提供や, センター制作雑誌の充実を図った。 点訳・朗読奉仕員の育成指導のもとに, サービスの向上に努め, 地域のボランティアのサポートを実施した。 	<ul style="list-style-type: none"> 施設及び業務の品質向上に取り組むとともに, 職員同士の連携を図り, 事業計画に沿った業務遂行に努めた。
11 県による評価		<ul style="list-style-type: none"> 従来からのボランティア育成指導に加え, 音声ガイド付きDVD映画体験上映会等のイベント開催にも積極的に取り組むなど, 視覚障害者福祉に尽力している。 事業収支は概ね計画どおりであり, 適切に運営されている。 	<ul style="list-style-type: none"> 随時日々の業務を見直しながら, 事業計画どおり, 適切に運営されている。 施設の効果的な運営に努めており, 事業計画・収支予算に沿った運営がなされている。

3 個別の管理運営状況

別紙のとおり

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

がん対策課

1 施設の概要等

施設名	広島県立広島がん高精度放射線治療センター		
所在地	広島市東区二葉の里三丁目2番2号		
設置目的	がんの治療水準の向上を図るため、がん患者に対して放射線による治療を提供する。		
施設・設備	リニアック治療室、診察室、治療計画室、患者待合スペース等		
指定管理者	1期目	H27.10.1～H31.3.31	(一社) 広島県医師会
	2期目	H31.4.1～R6.3.31	(一社) 広島県医師会

2 施設利用状況

利用状況	年度		目標値 [事業計画]	新規患者数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	利用状況	2期	R2	693人	—	—
R1			643人	686人	109人	43人 (106.7%)
1期		H30	610人	577人	23人	△33人 (94.6%)
1期平均 H27～H30		588人	521人	—	△67人 (88.6%)	
(導入前)		—	—	—	—	—
増減理由	4基幹病院（広島大学病院、県立広島病院、広島市民病院、広島赤十字・原爆病院）からセンターへの紹介患者数が増えたことに加え、4基幹病院以外からの紹介患者数も増えたため目標値を上回った。					

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	センターの医療サービスに対する患者の満足度調査を実施	センターで治療を受けた患者を対象に7～8月に実施（有効回答数65名）
	【主な意見】	【その対応状況】
	公共交通機関（バス）の充実	令和2年1月から都心循環線（まちのわループ）の運行開始

4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度	○	事業報告書
	月報	○	治療実績等報告
	日報（必要随時）	○	患者紹介状況報告、診療報酬請求報告
管理運営会議 (運営協議会 年3回・県庁他) (運営会議 年2回・現地)	【特記事項等】 <ul style="list-style-type: none"> 4基幹病院、県、広島市、県医師会の7者で構成する運営協議会を年3回ペースで開催し、運営方針等について協議している。 通常の業務運営については、随時、県と指定管理者で運営会議又は打合せを開催している。 【指定管理者の意見】 <ul style="list-style-type: none"> 運営に当たっては、県等と相談・連携しながら、丁寧に取り組む。 【県の対応】 <ul style="list-style-type: none"> センターは7者の連携共同事業として運営していることを踏まえ、指定管理者と十分に意思疎通を図りながら取り組む。 		
現地調査（4月に実施）			

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	2期	R1	7,414	△185,262		2期	R1	523,550	121,046
	1期平均H27～H30		192,676	—		1期平均H29～H30		402,504	—
	(導入前)		—	—		(導入前)		—	—

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	7,414	7,346	68	
		料金収入	523,550	452,395	71,155	患者数の増, 利用料金制 (※1)
		その他収入	—	—	—	
		計(A)	530,964	459,741	71,223	
	支出	給与費	233,120	228,766	4,354	産休職員復帰 (1名) 非常勤職員 ⇒ 常勤職員 (1名)
		材料費	9,249	6,946	2,303	治療患者数増加による増
		水道光熱費	19,797	20,004	△207	節電等による減
		消耗品費等	6,778	6,738	40	治療患者数増加による増
		管理委託費等	163,840	165,927	△2,087	医療機器保守委託更新時の委託料見直しによる減
		研修研究費	2,438	3,613	△1,175	新型コロナウイルス感染症拡大防止のための学会等の中止による出張の減
		修繕費	5,061	868	4,193	経年劣化等の修繕の増
		その他	618	544	74	消費税増による増
	計(B)	440,901	433,406	7,495		
	収支①(A-B)		90,063	26,335	63,728	
自主事業 (※2)	収入(C)	—	—	—		
	支出(D)	—	—	—		
	収支②(C-D)	—	—	—		
合計収支(①+②)		90,063	26,335	63,728	(うち県への納付額 90,063 千円)	

※1 利用料金制：公の施設の使用料について、指定管理者が直接使用料等を収入することができる制度
指定管理者の自主的な経営努力を發揮しやすくする効果が期待され、地方公共団体及び
指定管理者の会計事務の効率化が図られる。

※2 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	4基幹病院とその他のがん診療連携拠点病院と連携したネットワーク型がんセンターとして、各医療機関からの紹介患者に高精度放射線治療を行い、開設以来、着実に患者数が増加している。 診療では医療事故は発生しておらず、紹介元の医療機関、治療を受けた患者からも高い評価と信頼を得ている。	安全で質の高い治療を提供しており、新規紹介患者数も目標値を上回った。 設置目的である県のがん医療水準の向上に貢献できている。 開業から4年半、事故なく運営できしており、医療スタッフ等の対応についても評判は良く、高い信頼を得ている。
	○業務の実施による、県民サービスの向上	平成29年度から開始した人材育成セミナーを拡充し、放射線治療に携わる人材育成を積極的に行うとともに、平成28年度から開始した放射線治療技術の均てん化を目的とした技術支援を拡充した。	人材育成においても研修の開催や技術支援の内容を拡充させるなど放射線治療の水準の向上に貢献している。
	○業務の実施による、施設の利用促進	更なる患者数増加に向け、県民セミナーの開催や医療機関訪問等を実施し、認知度の向上に努めている。 また、放射線治療のできない医療施設へセンターの医師を派遣し、専門外来を設置する「HIPRAC外来」を拡充した。	紹介患者数を増やすため、県民向け公開講座の開催やチラシ・ポスターの配布等により認知度を高めるとともに、医療機関への訪問や「HIPRAC外来」の拡充等の活動を積極的に行っており、成果が出ている。
○施設の維持管理	施設内外の巡回や日常の機器メンテナンス等を通じて汚損や故障等の把握に努め、安全性と清潔さの維持に努めている。	施設の巡回を適切に行い、汚損等に迅速に対応しており、医療機関にふさわしい医療安全・感染対策が行われている。	
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	高度な専門性を有する医療スタッフを確保し、安全かつ適切な医療を提供している。	専門性の高い医療スタッフを確保できている。
	○効率的な業務運営	委託費の縮減に向けた取組や、時間外勤務の縮減のための業務効率化、光熱水費、消耗品等の費用の節減に努めた。	機器の保守、管理委託料、光熱水費、診療材料、消耗品等の経費の節減だけでなく、人件費等の固定経費の精査をした上、時間外勤務縮減のため業務効率化に努めている。
	○収支の適正	収入が目標を達成した。上記の取組を継続的に実施していく必要がある。	
総括		放射線治療を必要とするがん患者に対して、迅速かつ丁寧に、安全で質の高い治療を提供した。 今後も、紹介患者数の増加に向けた取組を継続するとともに、センター設置目的のもう一つの柱である「人材育成」や「技術支援」についても、更なる拡充を進める。 また、高精度放射線治療の対象となる患者数の増加に向けた取り組みを行う。	患者に対し、質の高い放射線治療を安全に提供できしており、施設の目的に沿った運営がされている。 様々な努力・工夫により紹介患者数及び収入が目標に達した。4基幹病院以外の病院も含め、引き続き施設の認知度向上やセンターの優位性のPR等を行い、センターの設置目的に沿った、高精度放射線治療の対象となる患者数をより増やしていく必要がある。

8 今後の方向性（課題と対応）

項目	指定管理者	県
<p>短期的な対応 (令和2年度)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ センターの行う特徴的な治療等について積極的な広報や医療関係者への働きかけを進め、紹介患者数の増加を図る。 ○ 引き続き、安全かつ質の高い医療の提供を行う。 ○ 県内外医療機関の放射線治療の品質管理に対して、技術的な支援を行う。 ○ 人材育成に資する取組を強化する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 引き続き、適切な目標治療患者数を設定した上で、指定管理者と協力し、4基幹病院だけでなく、それ以外の医療施設にもセンターで行う治療について積極的にPRし、更なる患者紹介につなげる。 ○ 患者増に伴う業務過多により、医療の質を低下させないよう業務管理を徹底する。
<p>中期的な対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 着実に治療実績を集積し、適時の情報提供のための体制を強化し、他科からの患者紹介の増につなげる。 ○ 高精度放射線治療を担う医療人材を育成する。 ○ 収支均衡を図り、安定した事業運営を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ センターの優位性を客観的に示せるよう、治療実績を集積し検証する。 ○ 不足している放射線治療に係る医療人材の育成を推進する。 ○ 運営費の補填を行うことがないように引き続き運営コストの縮減を図る。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

医療介護人材課

1 施設の概要等

施設名	広島県健康福祉センター		
所在地	広島市南区皆実町一丁目6-29		
設置目的	県民の健康づくり及び明るい長寿社会づくりの推進を図る。		
施設・設備	研修室, 会議室, 駐車場等 ※行政財産使用許可として, 事務所利用等で関係団体が入居している部分を除く。		
指定管理者	6期目	H28.4.1~R3.3.31	(公財)広島県地域保健医療推進機構
	5期目	H26.4.1~H28.3.31	(公財)広島県地域保健医療推進機構
	4期目	H24.4.1~H26.3.31	(財)広島県地域保健医療推進機構 ※H25.4.1 公益財団法人へ移行
	3期目	H23.4.1~H24.3.31	(財)広島県健康福祉センター ※H23.7.1 (財)広島県地域保健医療推進機構へ改組
	2期目	H20.4.1~H23.3.31	(財)広島県健康福祉センター
	1期目	H17.4.1~H20.3.31	(財)広島県健康福祉センター

2 施設利用状況

利用状況	年度	目標値 [事業計画]	研修室等 利用者数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)	
	利用状況	6期	R1	90,000人	86,544人	644人
H30			90,000人	85,900人	△4,492人	△4,100人 (95.4%)
H29			80,200人	90,392人	10,246人	10,192人 (112.7%)
H28			78,000人	80,146人	4,247人	2,146人 (102.8%)
5期		H27	78,000人	75,899人	△3,089人	△2,101人 (97.3%)
		H26	78,000人	78,988人	533人	988人 (101.3%)
4期		H25	76,000人	78,455人	1,827人	2,455人 (103.2%)
		H24	75,000人	76,628人	△16,768人	1,628人 (102.2%)
3期		H23	87,357人	93,396人	△48人	6,039人 (106.9%)
2期平均 H20~H22			86,789人	93,444人	△13人	6,655人 (107.7%)
1期平均 H17~H19		71,409人	93,457人	6,438人	22,048人 (130.9%)	
H16 (導入前)		—	87,019人	—	—	
増減理由	○2月以降新型コロナウイルス感染症の影響に伴い大研修室を中心に利用減となり利用者数が目標を下回った。					

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	アンケートの実施 (貸し会議室利用団体)	利用件数: 1,405件 (うち644件回答, 利用件数は重複あり) 一般利用者: 9人
	入居団体意見交換会 (6月・3月) 実施	入居団体: 10団体
	【主な意見】	【その対応状況】
	喫煙者が数名いたため, 敷地内禁煙への対応が必要であった。事前にわかっていると良い。	ホームページのQ&Aに記載しているが, 初めての利用者については事前に案内する。
小研修室の空調について冷房が効かなかった。	利用方法について周知した。	

	【主な意見】	【その対応状況】
調査実施内容	栄養実習室の設備更新について要望があった。	広く県民が利用すると想定される調理器具について設備更新を行った。
	机を原状復帰する際の目印をつけてほしい。	大研修室について、目印に鋏をつけた。 今後他の会議室についても実施する予定
	パソコン、プロジェクターなどの機器の設置を一緒にしてほしい。	現状の料金設定がセルフサービスとなっていることを伝え、初回利用者には丁寧に説明を行った。
	トイレにハンドドライヤーを設置してほしい。	衛生面・感染症対策の観点から行わないことを伝えた。

4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度	○	事業報告書、収支実績書
	月報	○	施設利用状況
	日報（必要随時）	—	緊急連絡を要する事例の発生なし
管理運営会議（2回・現地）	【特記事項等】 ・指定管理者主催の会議に出席し、業務の実施状況等を確認 ・現地調査実施（12月） 【指定管理者の意見】 ・事業実施計画書に基づき、適切に実施 【県の対応】 ・適切に管理運営が実施されていることを確認		
現地調査（12月に実施）			

5 県委託料の状況

（単位：千円）

	年度				年度				
		金額	対前年度増減			金額	対前年度増減		
県委託料 (決算額)	6期	R1	33,300	200	料金 収入 (決算額)	6期	R1	17,921	△343
		H30	33,100	0			H30	18,264	654
		H29	33,100	0			H29	17,610	1,208
		H28	33,100	△60			H28	16,402	719
	5期	H27	33,160	0		5期	H27	15,683	749
		H26	33,160	185			H26	14,934	824
	4期	H25	32,975	0		4期	H25	14,110	△173
		H24	32,975	△85,061			H24	14,283	△445
	3期	H23	118,036	△1,716		3期	H23	14,728	1,559
	2期平均 H20～H22		119,752	△3,930		2期平均 H20～H22		13,169	483
	1期平均 H17～H19		123,682	△66,721		1期平均 H17～H19		12,686	2,643
	H16（導入前）		190,403	—		H16（導入前）		10,043	—

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項 目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収 入	県委託料	33,300	33,100	200	施設管理費
		料金収入	17,924	18,264	△340	利用料金制（※1）
		その他収入	824	898	△74	自動販売機等による収入
		計(A)	52,048	52,262	△214	
	支 出	人件費	9,564	8,897	667	職員給与費等の増
		光熱水費	12,273	11,849	424	消費税及び使用量の増
		設備等保守点検費	8,721	8,742	△21	H30年度2階空室分負担の減
		清掃・警備費等	5,763	6,581	△818	産業廃棄物処理量の減, 連結送水管耐圧試験の減
		施設維持修繕費	3,142	2,408	734	
		事務局費	5,266	3,650	1,616	消耗品費, 租税公課費の増
		その他	0	0	0	
	計(B)	44,729	42,127	2,602		
		収支①(A-B)	7,319	10,135	△2,816	
自主事業 (※2)	収 入(C)	0	0			
	支 出(D)	503	503		修繕引当金繰入額	
	収支②(C-D)	△503	△503	0		
合計収支(①+②)		6,816	9,632	△2,816		

※1 利用料金制：公の施設の使用料について、指定管理者が直接使用料等を収入することができる制度
指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくする効果が期待され、地方公共団体及び
指定管理者の会計事務の効率化が図られる。

※2 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	福祉・保健関係団体に対する早期予約受付を実施し、利用の促進を行った。	施設の有効利用と施設利用者の確保に努めている。
	○業務の実施による、県民サービスの向上	エントランスホール等で、がん検診・禁煙・介護認知症相談等の啓発や情報提供を実施。入居団体と協力し健康レシピの利用者への配布を実施し、利用者への情報提供等サービス向上に努めた。	利用サービスの向上を図る各種取組を行うとともに、設置目的に沿った情報発信等により、利用者の施設利用促進に努めている。
	○業務の実施による、施設の利用促進	インターネット広告、チラシの作成・配布により利用を促進した。	新規利用に向けた積極的な取組を行っており、その成果として昨年度と比較して利用者数の増加に繋がっている。
	○施設の維持管理	建物機能の維持に必要な修繕や予防修繕を実施。100万円超の修繕については、状況や概算費用を県へ報告し協議を行った。また、修繕計画に基づき、令和2年度の中央監視装置更新を強く働きかけた。	定期点検を実施し、問題箇所の早期把握と迅速な対応により、事故等の未然防止が図られている。
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	引き続き、受付担当、庶務担当を1名ずつ配置。その他の職員のバックアップ体制を維持しており十分な体制を確保した。	組織的な改善を行う工夫がなされるなど、適切な管理運営体制の確保が図られている。
	○効率的な業務運営	利用状況や日中の寒暖差に応じた空調の設定により光熱水費を縮減した。	利用状況に応じて省エネを推進するなど、経費節減に努めている。
	○収支の適正	省エネ・環境改善を図るため研修室については、安定器劣化の都度、照明をLED化した。	収支の適正化が図られている。
総括		積極的な広報の実施、アンケート等による不満度の解消（栄養実習室の備品の購入、トイレの臨時清掃、遠方利用者のゴミ処理（有料）など運用を改善した。併せて「広島県健康福祉センター」の知名度が向上し、「福祉保健の拠点」としての認知度向上に寄与することが出来た。	積極的な広報活動の結果、新型コロナウイルス感染症の影響もあり利用件数は減少したものの、利用者数は増加している。また、利用者アンケートを基に効果的な施設修繕や運用の改善を行うなど、適切な管理運営がなされている。

8 今後の方向性（課題と対応）

項目	指定管理者	県
<p>短期的な対応 (令和2年度)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 入居する福祉関連団体との連携を図るため、入居団体との意見交換会を実施（令和2年6月、令和3年3月）し、入居団体の意見を運営に反映し、福祉保健の拠点としての役割を果たす。 ○ 今年度は新型コロナウイルス感染症の影響に伴い、利用が減少しており、来館者・入居団体の安全を確保することを優先に施設運営に努める。 ○ 利用者の利便性の確保及び施設の安定的な運用を図るため、定期的に点検を行い、小規模な修繕箇所については指定管理者として迅速に修繕を行うとともに、大規模な修繕については、県と連携し、緊急性の高い箇所から優先的に修繕を実施していく。 	<p>引き続き、施設利用のPRやサービス向上による利用率の向上に対して、必要な協力等を行う。</p> <p>施設使用制限の協力要請など、広島県における緊急事態措置等で示された使用制限対象施設等の対応に基づき、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努める。</p> <p>中央監視装置について、令和元年度の実施設計に基づく更新工事を行う。</p>
<p>中期的な対応</p>	<p>設置から28年が経過し、設備に対し高額な修繕の必要性が増えてくることから、県と連携し利用環境の維持に努める。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用状況や利用者のニーズ等を踏まえ、施設の老朽化に対して修繕計画に基づき必要な修繕を行い、利用環境の向上に努める。 ○ 「福祉保健の拠点」である当センターが、近隣の「地域福祉の拠点」である社会福祉会館との連携を図ることにより、引き続き「地域福祉保健」をコンセプトとしたゾーンの形成を目指す。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

障害者支援課

1 施設の概要等

施設名	広島県立障害者リハビリテーションセンター		
所在地	東広島市西条町田口 295-3		
設置目的	障害者に対する医療, 訓練その他の更生援護を行い, その福祉の増進を図る。		
施設・設備	医療センター(病院), 若草園(医療型障害児入所施設, 医療型児童発達支援センター, 障害福祉サービス(療養介護)), 若草療育園(医療型障害児入所施設, 障害福祉サービス(療養介護)), あけぼの(障害者支援施設), スポーツ交流センター(身体障害者福祉センターA型)		
指定管理者	3期目	H28. 4. 1~R8. 3. 31	(社福) 広島県福祉事業団
	2期目	H23. 4. 1~H28. 3. 31	(社福) 広島県福祉事業団
	1期目	H18. 4. 1~H23. 3. 31	(社福) 広島県福祉事業団

2 施設利用状況

利用状況	年度	目標値 [事業計画]	入場者数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	3期	R2~R8	—	—	—
R1		207,258人	185,313人	△13,888人	△21,945人 (89.4%)
医療C		107,537人	101,263人	△1,715人	△6,274人 (94.1%)
若草園		入所 48人 通所 6人	入所 45人 通所 5人	入所 △2人 通所 △2人	入所 △3人 (93.7%) 通所 △1人 (83.3%)
療育園		入所 53人	入所 53人	0人	0人 (100.0%)
あけぼの		入所 55人 日中 59人	入所 49人 日中 54人	入所 △1人 日中 0人	入所△6人 (89.0%) 日中△5人 (91.5%)
スポ交		99,500人	83,844人	△12,168人	△15,656人 (84.2%)
H30		207,651人	199,201人	△8,729人	△8,450人 (95.9%)
H29		206,883人	207,930人	9,416人	1,047人 (100.5%)
H28		200,055人	198,514人	20,137人	△1,541人 (99.2%)
2期平均 H23~H27		—	178,377人	△7,997人	—
1期平均 H18~H22		—	186,374人	1,137人	—
H17 (導入前)		—	185,237人	—	—
増減理由	新型コロナウイルス感染症による利用者の自粛などによる減 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため, スポ交閉館 (3/7~) による減				

※医療Cは医療センター, 療育園は若草療育園, スポ交はスポーツ交流センターの略

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	医療センター・若草園・若草療育園の患者に満足度調査を実施	患者 151人, 家族 59人
	あけぼのの利用者に満足度調査を実施	利用者 56人, 家族 27人
	【主な意見】	【その対応状況】
	職員対応・施設の新鮮さに満足しているという意見が多かった。	サービス処遇, 接遇研修等を行い, 職員の資質向上に取り組む。
施設設備が古い(改修ができていない一部の施設)。	施設機能強化計画も含め, 計画的に更新していく。	

4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度	○	事業報告書, 決算報告書等
	月報	○	利用実績等
	日報 (必要随時)	—	
管理運営会議 (3回)	【特記事項等】 ・ 会議及び現地調査を実施 【指定管理者の意見】 ・ 事業計画書に基づき, 適切に業務を実施 ・ 老朽化施設の円滑な改修等の整備が必要 【県の対応】 ・ 適切に管理運営が実施されていることを確認 ・ 必要な整備を着実に進行。		
現地調査 (5回)			

5 県委託料の状況

(単位: 千円)

年度	金額	対前年度増減	年度	金額	対前年度増減		
						R2~R8	—
3期	R1	233,837	△26,868	3期	R1	3,525,515	34,030
	H30	260,705	31,409		H30	3,491,485	△39,682
	H29	229,296	△2,853		H29	3,531,167	85,867
	H28	232,149	△18,300		H28	3,445,300	352,169
	2期平均 H23~H27	250,449	△76,262		2期平均 H23~H27	3,093,131	349,591
1期平均 H18~H22	326,711	△3,110,595	1期平均 H18~H22	2,743,540	215,875		
H17 (導入前)	3,437,306	—	H17 (導入前)	2,527,665	—		

6 管理経費の状況

(単位: 千円)

項目	R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等		
委託事業	収入	県委託料	233,837	260,705	△26,868	県有備品購入の減
		料金収入	3,525,515	3,491,485	34,030	利用料金制 (※1) 福祉収入 (加算) の増及び手術件数増による収入の増
		その他収入	88,893	86,527	2,366	従事者互助会退職金預け金差益の増
		計(A)	3,848,245	3,838,717	9,528	
	支出	人件費	2,380,383	2,349,258	31,125	職員増に伴う職員給与の増 非常勤職員への一時金支出の増
		光熱水費	187,668	183,093	4,575	電気料金の増 (長期契約割引の終了)
		設備等保守点検費	113,155	117,615	△4,460	医療機器保守料の減
		清掃・警備費等	126,739	124,857	1,882	院内物流管理システム委託料の増
		施設維持修繕費	22,119	40,641	△18,522	施設整備費の減
		事務局費	1,030,804	1,000,094	30,710	診療材料購入の増
その他		0	0	0		
計(B)	3,860,868	3,815,558	45,310			
収支①(A-B)	△12,623	23,159	△35,782			
自主事業 (※2)	収入(C)	35,591	33,492	2,099	短期入所事業利用者の増	
	支出(D)	11,966	10,819	1,147	職員宿舍用備品購入の増	
	収支②(C-D)	23,625	22,673	952		
合計収支(①+②)	11,002	45,832	△34,830			

※1 利用料金制: 公の施設の使用料について, 指定管理者が直接使用料等を収入することができる制度
指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくする効果が期待され, 地方公共団体及び
指定管理者の会計事務の効率化が図られる。

※2 自主事業: 指定管理者が自らの責任で, 更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	利用者の方に治療・リハビリ・社会復帰までの一貫した支援サービスの提供を行った。	治療や診察, リハビリを行う県の中心的医療機関として機能を発揮している。
	○業務の実施による, 県民サービスの向上	広島県障害者スポーツ協会と連携し, 普及啓発イベントの開催等障害者の社会参加の促進や競技力の向上など様々な障害者スポーツ支援を行った。	協会事務局をスポーツ交流センター内に設置しており, 障害者スポーツ振興に寄与している。
	○業務の実施による, 施設の利用促進	多様化する障害児(者)の医療・福祉のニーズに対応するために, 診療・訓練及び処遇体制の充実・強化を図った。	多様化する障害児(者)の医療・福祉のニーズに応えるべく, 積極的な取組をしている。
	○施設の維持管理	各施設の修繕や機器の故障等については, 随時, 県と協議を行い対応した。	施設・設備の定期的な点検を行うなど, 適正に運営管理されている。
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	外来・各部署が連携を強化し, 医療サービスの継続及び各病棟の病床稼働率向上に努めた。	組織の連携強化等により, 医療サービス及び病床稼働率の向上に努め, 適正な運営体制をとっている。
	○効率的な業務運営	効率的かつ適切な医療消耗備品等の在庫管理に努めるため, 院内物流管理システム(SPD)の運用を開始した。	院内物流管理システム(SPD)の運用など, 業務の効率化に取り組んでいる。
	○収支の適正	経営指標に係る資料を作成し, 各部署に伝達することにより, 全職場における経営意識の向上を図った。	種別や機能が多岐にわたる当該施設において, 各部署に経営意識の向上を図り, 全体的な取組に繋げる努力をしている。
総括		地域医療, 地域福祉への貢献を目指すため, 外来・各部署が連携を強化し, 医療サービスの提供及び各部署の病床稼働率向上に努め, 中・長期的な視点で検討を行っている。 また, 業務の効率化を図ることにより, 収支の適正化を図っている。	県立社会福祉施設として, 地域の医療福祉の中核的役割を果たし, また, 組織の連携強化を図り, 中長期的な視点を持ってサービス向上に努めている。 業務の効率化等を図り, 収支状況は適正な状態である。

8 今後の方向性(課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	○従来から医療・福祉人材の確保に努めてきたが, 充足しなかったため, 今後人員増を行いながら利用に努める。 ○新型コロナウイルス感染症の影響の中, 利用者の安全を確保しつつ, 医療・福祉サービスを提供していく。 ○院内物流システム(SPD)の運用により医療消耗備品等の在庫管理に努める。	○利用者のニーズに対応したサービス提供体制の整備・充実に向け, 人材確保の取組の工夫や魅力ある職場づくりの推進等に取り組む必要がある。 ○安定的な医療・福祉サービスの提供や効率的な運営に努めつつ, 県立施設として果たすべき専門的・先駆的機能の更なる発揮に努める。
中期的な対応	○診療・訓練及び処遇体制の充実・強化を図るため, 人材確保に努める。 ○障害者総合支援法等に沿った事業展開及び施設運営を検討する。 ○機能強化及び療養環境改善に向けた施設整備事業が実施設計段階から建築段階に入っており, 円滑な工事実施や工事中の支援体制の確保に向け, 課題の整理等に努める。	○利用者ニーズ等を踏まえつつ, 総合的な施設としての機能をより効果的に発揮するための運営体制等について検討する必要がある。 ○施設の老朽化等による療養環境の改善と更なる機能強化に向けて, 施設整備を推進し, 指定管理者をはじめとする関係者との連携を深め, 円滑な事業実施に努める。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

障害者支援課

1 施設の概要等

施設名	広島県立福山若草園		
所在地	福山市水呑町 4357 番地 水呑三新田 42-1		
設置目的	肢体不自由児及び重症心身障害児に対する治療及び日常生活の指導を行う等、その福祉の増進を図る。		
施設・設備	福山若草育成園(医療型児童発達支援センター)、福山若草療育園(医療型障害児入所施設、障害福祉サービス(療養介護))		
指定管理者	3期目	H28. 4. 1~R8. 3. 31	(社福) 広島県福祉事業団
	2期目	H23. 4. 1~H28. 3. 31	(社福) 広島県福祉事業団
	1期目	H18. 4. 1~H23. 3. 31	(社福) 広島県福祉事業団

2 施設利用状況

利用状況	年度	目標値 [事業計画]	入場者数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	3期	R3~R8	—	—	—
R2		入所 54 人 通所 25 人	—	—	—
R1		入所 54 人 通所 25 人	入所 54 人 通所 24 人	入所 1 人 通所△1 人	入所 0 人 (100.0%) 通所△1 人 (96.0%)
H30		入所 54 人 通所 25 人	入所 53 人 通所 25 人	入所△1 人 通所 3 人	入所△1 人 (98.1%) 通所 0 人 (100.0%)
H29		入所 54 人 通所 25 人	入所 54 人 通所 22 人	入所 0 人 通所 1 人	入所 0 人 (100.0%) 通所△3 人 (88.0%)
H28		入所 54 人 通所 25 人	入所 54 人 通所 21 人	入所 8 人 通所△4 人	入所 0 人 (100.0%) 通所△4 人 (84.0%)
	2期平均 H23~H27	入所 44 人 通所 25 人	入所 46 人 通所 25 人	7 人	2 人 (102.9%)
	1期平均 H18~H22	入所 44 人 通所 20 人	入所 44 人 通所 20 人	5 人	0 人 (100.0%)
	H17 (導入前)	—	入所 44 人 通所 15 人	—	—
増減理由	入所の施設利用者数は安定しており、通所においては、利用者の体調不良等により他病院へ入院したことにより減少した。				

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
		入所利用者及び家族に対する面談を実施
	施設内に御意見箱を設置	入所利用者の家族等
	【主な意見】	【その対応状況】
	就学について	未就学児の保護者に対し就学の要望を伺い、助言等を行った。
	個別支援の充実	家族での送迎・介助が困難な利用者について、家庭訪問支援やコンサートなどの野外活動への同行支援などを実施した。
	特別支援学校卒業後の生活像について	特別支援学校在学中の生徒に対して、卒業後の進路先となるよう、生活介護の利用体験を実施した。

4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度	○	事業報告書, 決算報告書等
	月報	○	利用実績等
	日報 (必要随時)	—	
管理運営会議 (3回)		【特記事項等】 ・ 会議及び現地調査を実施	
		【指定管理者の意見】 ・ 事業計画書に基づき, 適切に業務を実施	
現地調査 (3回)		【県の対応】 ・ 適切に管理運営が実施されていることを確認 ・ 必要な整備を着実に進行。	

5 県委託料の状況

(単位: 千円)

	年度		金額	対前年度増減		年度		金額	対前年度増減
	3期	R2~R8				3期	R2~R8		
県委託料 (決算額)	3期	R1	6,024	238	料金 収入 (決算額)	3期	R1	777,670	14,563
		H30	5,786	1,260			H30	763,107	842
		H29	4,526	△1,486			H29	762,265	14,170
		H28	6,012	△16,156			H28	748,095	180,588
		2期平均 H23~H27	22,168	△21,078			2期平均 H23~H27	567,507	106,987
	1期平均 H18~H22	43,246	△602,629	1期平均 H18~H22		460,520	131,140		
	H17 (導入前)	645,875	—	H17 (導入前)		329,380	—		

6 管理経費の状況

(単位: 千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	6,024	5,786	238	県有備品購入の増
		料金収入	777,670	763,107	14,563	利用料金制 (※1) 外来患者及び利用者の増に伴う増
		その他収入	13,218	13,654	△436	従事者互助会退職金預け金差益の減
		計(A)	796,912	782,547	14,365	
	支出	人件費	569,228	555,523	13,705	退職金の増
		光熱水費	22,686	22,723	△37	
		設備等保守点検費	16,922	16,260	662	勤怠管理システム保守料の増
		清掃・警備費等	25,827	25,317	510	電話増設に伴う委託料の増
		施設維持修繕費	6,385	2,317	4,068	空調設備等の修繕による増
		事務局費	141,056	138,312	2,744	固定資産取得に係る支出の増
その他		0	0	0		
計(B)	782,104	760,452	21,652			
収支①(A-B)		14,808	22,095	△7,287		
自主事業 (※2)	収入(C)	95,021	99,498	△4,477	生活介護事業利用者の減	
	支出(D)	97,558	92,629	4,929	人件費の増	
	収支②(C-D)	△2,537	6,869	△9,406		
合計収支(①+②)		12,271	28,964	△16,693		

※1 利用料金制: 公の施設の使用料について, 指定管理者が直接使用料等を収入することができる制度。
指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくする効果が期待され, 地方公共団体及び指定管理者の会計事務の効率化が図られる。

※2 自主事業: 指定管理者が自らの責任で, 更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	在宅障害児(者)への支援体制の強化を図るとともに、県東部地域の療育拠点施設として、障害者リハビリテーションセンターと連携し、外来診療を実施した。	発達障害児(者)への支援に他の県立施設と連携しながら積極的に取り組み、県東部地域の療育の拠点機関としての機能を果たしている。
	○業務の実施による、県民サービスの向上	患者ニーズに応えるため、発達障害を対象とした土曜外来を月1回実施するとともに、同日に理学療法訓練も実施した。また、通園体験も積極的に行い、利用の促進に努めた。	利用者ニーズに柔軟に対応し、障害特性に応じたサービスの提供に積極的に取り組んでいる。
	○業務の実施による、施設の利用促進	人工呼吸器使用児など超重症児(者)5名・準超重症児(者)9名が入所しており、安定した入所生活を送れるよう努めた。	施設及び人的整備を通じ、超重症児等の受入を行っている。
	○施設の維持管理	維持管理に必要な業務について、業者委託により実施した。	施設・設備の定期的な点検を行うなど、適正に運営管理されている。
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	月1回の土曜日開所及び月1回の集団療育の実施等により、放課後等デイサービス事業の充実を図った。	医療スタッフの増員配置により、事業の充実を図っている。
	○効率的な業務運営	患者情報共有化による業務の効率化とサービス向上を図るため、電子カルテシステムの導入を行った。	新たな環境整備を通じ、施設の効率的な運営とサービス向上に努めている。
	○収支の適正	土曜外来を継続実施し、料金収入の維持に努めた。	利用者の増加により料金収入が増加するなど、収支は安定している。
総括		診療機能の拡充や医療スタッフの充実により、利用者のサービス向上に努めた結果、利用者及び利用料金の増につながっていると考える。	利用者ニーズに応え、機能強化及びサービス向上に努めた結果、利用者は増加し、適切な施設運営がなされている。

8 今後の方向性(課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	<ul style="list-style-type: none"> ○医療・福祉人材の確保に努め、一層の利用の拡大に努める。 ○新型コロナウイルス感染症の影響から事業の自粛等が求められているが、可能な限り医療・福祉サービスの提供に努める。 ○入所定員の増加に伴う受入体制の充実(超重症児(者)の受入)を図る。 ○生活介護事業の利用定員増の検討や放課後等デイサービスの利用促進策の検討を行う。 	<p>利用者のニーズに対応したサービス提供体制の整備・充実に向け、人材確保の取組の工夫や魅力ある職場づくりの推進等に取り組む必要がある。</p>
中期的な対応	<ul style="list-style-type: none"> ○県東部における療育機関として、医療・療育体制の向上に努める。 ○超重症児等の受入整備のための人材育成を行う。 ○各種事業に係るスタッフの確保と育成を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○他の療育機関との連携・協力により、東部地域における発達障害児(者)への療育支援体制を強化する。 ○障害の多様化・重度化を踏まえた県立施設として果たすべき専門的・先駆的機能の更なる発揮に努める。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

障害者支援課

1 施設の概要等

施設名	広島県立障害者療育支援センター		
所在地	東広島市八本松町米満 198-1		
設置目的	障害者及び重症心身障害児に対する訓練, 治療その他の更生援護を行う等, その福祉の増進を図る。		
施設・設備	松陽寮(障害者支援施設), わかば療育園(医療型障害児入所施設)		
指定管理者	3期目	H28. 4. 1~R8. 3. 31	(社福) 広島県福祉事業団
	2期目	H23. 4. 1~H28. 3. 31	(社福) 広島県福祉事業団
	1期目	H18. 4. 1~H23. 3. 31	(社福) 広島県福祉事業団

2 施設利用状況

利用状況	年度		目標値 [事業計画]	入場者数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	3期	R3~R8		—	—	—
R2			198人	—	—	—
R1			198人	184人	△1人	△14人 (92.9%)
H30			198人	185人	△3人	△13人 (93.4%)
H29			198人	188人	3人	△10人 (94.9%)
H28			198人	185人	△6人	△13人 (93.4%)
2期平均 H23~H27			198人	191人	△7人	△7人 (96.5%)
1期平均 H18~H22			198人	198人	△2人	0人 (100.0%)
	H17 (導入前)		—	200人	—	—
増減理由	利用者の入退所について, タイミングが合わない時期があった。					

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	保護者アンケートを実施	保護者 188人
	施設内に御意見箱を設置	入所者の保護者等 (意見提出 2件)
	【主な意見】	【その対応状況】
職員体制の充実	広報等により採用者は増加したものの, 退職者も増加したため体制が充実するに至っていない。面談等により離職防止に努める。 小集団単位支援等の部分的試行を行った。	
利用者の健康管理, 体力維持	健康観察の徹底と感染症の予防に努め, 理学・作業療法による機能訓練を行った。	

4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度	○	事業報告書, 決算報告書等
	月報	○	利用実績等
	日報 (必要随時)	—	
管理運営会議 (3回)	【特記事項等】 ・ 会議及び現地調査を実施		
現地調査 (5回)	【指定管理者の意見】 ・ 事業計画書に基づき, 適切に業務を実施 ・ 老朽化施設の円滑な耐震改修等の整備が必要		
	【県の対応】 ・ 利用者の預り金の管理等, 一部不適切な取扱いがあったものの, 概ね適切に管理運営が行われていることを確認 ・ 必要な整備を着実に進行。		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

	年度				年度			
		金額	対前年度増減			金額	対前年度増減	
県委託料 (決算額)	3期	R2～R8	—	—	料金 収入 (決算額)	R2～R8	—	—
		R1	8,879	△873		R1	1,453,319	8,572
		H30	9,752	△6,600		H30	1,444,747	14,542
		H29	16,352	△13,881		H29	1,430,205	△28,622
		H28	30,233	21,193		H28	1,458,827	62,155
	2期平均 H23～H27		9,040	△76,821	2期平均 H23～H27		1,396,672	250,390
	1期平均 H18～H22		85,861	△1,468,570	1期平均 H18～H22		1,146,282	298,650
	H17 (導入前)		1,554,431	—	H17 (導入前)		847,632	—

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項 目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収 入	県委託料	8,879	9,752	△873	手数料相当額の減
		料金収入	1,453,319	1,444,747	8,572	利用料金制(※1) 障害福祉サービス費の増
		その他収入	74,614	67,819	6,795	寄附金収入の増
		計(A)	1,536,812	1,522,318	14,494	
	支 出	人件費	1,031,933	1,054,525	△22,592	退職金の減
		光熱水費	67,050	72,599	△5,549	電気単価下落に伴う減
		設備等保守点検費	38,639	35,811	2,828	医療機器保守料の増
		清掃・警備費等	91,260	91,899	△639	HP作成委託料の減
		施設維持修繕費	6,269	6,968	△699	設備に係る修繕の減
		事務局費	279,335	283,135	△3,800	厨房改修工事に伴う給食材料費の減
		その他	0	0	0	
	計(B)	1,514,486	1,544,937	△30,451		
	収支①(A-B)		22,326	△22,619	44,945	
	自主事業 (※2)	収 入(C)	76,749	73,783	2,966	短期入所や日中一時支援事業における利用者の増
支 出(D)		58,278	58,108	170	人件費の増	
収支②(C-D)		18,471	15,675	2,796		
合計収支(①+②)		40,797	△6,944	47,741		

※1 利用料金制：公の施設の使用料について、指定管理者が直接使用料等を収入することができる制度
指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくする効果が期待され、地方公共団体及び
指定管理者の会計事務の効率化が図られる。

※2 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	利用者本位の支援を推進し、利用者一人ひとりの障害特性とニーズに応じた質の高いサービスの提供に努めた。	医療従事者への臨床研修等を通じて利用者ニーズに応じた支援に積極的に取り組んでいる。
	○業務の実施による、県民サービスの向上	他の医療機関・障害児施設等で活用可能な支援手法の普及啓発に努めた。	わかば療育園における診断・治療・療育等を分析評価し、他の療育機関への普及啓発に努めるなど、地域における基盤づくりを推進している。
	○業務の実施による、施設の利用促進	利用者のニーズに対応するため、職員のサービス処遇改善に係る研修、魅力ある職場づくりに努めるための職員アンケートを実施し、人権擁護、虐待防止の徹底管理に努めた。	利用者の処遇改善に向け、職員の研修受講機会の確保など、人権感覚の醸成や虐待防止の徹底に一層努めていく必要がある。
	○施設の維持管理	施設の修繕や機器の故障等については、県と協議を行い対応している。	施設・設備の定期的な点検が実施され、適正に管理・運営されている。
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	人権擁護委員会における人権意識の向上と人権尊重の施設運営に努めた。利用実態に即した支援体制を確保するため、適正な職員配置等の検討を行った。	利用者の権利擁護を尊重した施設運営に向けて、既存の委員会の活用等を通じ、更なる取組の充実を図っていく必要がある。
	○効率的な業務運営	専門性のあるサービスを提供するため、派遣研修・施設内研修等を行い、職員資質の向上に努めた。	専門性の高いサービス提供に向けて、利用者の障害特性も踏まえつつ、職員研修等の充実を図っていく必要がある。
	○収支の適正	利用者のニーズに基づいたサービスを提供する上で、自立経営に向けて、職員一人ひとりの意識改革を基に、経営基盤の確立に向けた取組を行った。	効率的な運営体制の整備や職員の意識改革を基に経営基盤の強化に取り組んでいる。
総括		発達障害児（者）の支援施設として、療育の充実に努めた。 また、医療的ケア児に携わるコーディネーター養成研修を受託し、医療的ケア児の支援人材の養成に努めた。	発達障害に関する専門的な支援ノウハウの蓄積と普及を効果的に実践している。 また、医療的ケア児に対する支援体制の整備等、県立施設として、専門的・先駆的な役割を果たしている。

8 今後の方向性（課題と対応）

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	○人材確保に努め、職員の充足を図ったものの、退職者の増加や内定辞退等により職員の増員には至らず、体制強化には繋がらなかった。今後職員の人材育成を強化し、早期離職者の縮減に努める。 ○新型コロナウイルス感染症の影響で利用制限がある中、利用者の状況を見極めながら、安定した経営に努める。	利用者のニーズに対応したサービス提供体制の整備・充実に向け、人材確保の取組の工夫や魅力ある職場づくりの推進等に取り組む必要がある。
中期的な対応	○機能強化及び療養環境改善を目的としたわかば療育園の移転を踏まえ、円滑な工事实施や工事中の支援体制の確保、松陽寮の医療体制等の課題整理に努める。 ○わかば療育園の移転に伴う施設整備、物品管理を行っていく（わかば療育園の非緊急的な修繕の中止、電子カルテシステムの導入等。）。	○近年の障害者制度改革や障害の多様化・重度化を踏まえた県立施設として果たすべき専門的・先駆的機能の更なる発揮に努める。 ○障害者リハビリテーションセンターとの役割や連携を踏まえ、機能強化及び療養環境改善に向けた施設整備を行う。指定管理者をはじめとする関係者との連携を深め、円滑な事業実施に努める。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

障害者支援課

1 施設の概要等

施設名	広島県立視覚障害者情報センター		
所在地	広島市東区戸坂千足二丁目1-5		
設置目的	無料又は低額な料金で、点字刊行物及び視覚障害者用の録音物を視覚障害者の利用に供する。		
施設・設備	閲覧室、録音室、点字作業室、発送室、対面朗読室、書庫、会議室、相談室、事務室		
指定管理者	4期目	H28.4.1～R3.3.31	(社福) 広島県視覚障害者団体連合会
	3期目	H23.4.1～H28.3.31	(社福) 広島県視覚障害者団体連合会
	2期目	H20.4.1～H23.3.31	(社福) 広島県視覚障害者団体連合会
	1期目	H17.4.1～H20.3.31	(社福) 広島県視覚障害者団体連合会

2 施設利用状況

利用状況	年度	目標値 [事業計画]	貸出図書数 (タイトル数、雑誌除く。)	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	4期	R2	—	—	—
R1		—	22,259件	△369件	—
H30		—	22,628件	△75件	—
H29		—	22,703件	2,616件	—
H28		—	20,087件	△322件	—
3期平均 H23～H27		—	20,409件	1,983件	—
2期平均 H20～H22		—	18,426件	4,712件	—
1期平均 H17～H19		—	13,714件	1,308件	—
H16 (導入前)		—	12,406件	—	—
増減理由	<p>○ 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、館内作業ボランティアの活動や、他館からの相互貸借に制限が生じたため。</p> <p>○ サピエ図書館のシステムメンテナンスが計12日間行われたため。</p>				

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	各種行事において施設利用者と意見交換を行い、利用者ニーズを把握	副音声付映画体験会 (年5回) 40名、交流会 44名、ピラティス体験会 (年8回) 168名、施設利用視覚障害者団体 39名等
	【主な意見】	【その対応状況】
	参加しやすい行事、イベントを希望	副音声付映画体験会、交流会に加え、健康づくりと利用者同士の交流を目的に、今年度より新たに「ピラティスレッスン」を企画・開催した。
最新の視覚障害者向けIT・支援機器情報を希望	関係機関等から最新情報を収集し、センター広報誌等で情報発信するとともに、関連図書の紹介を行った。	
地域に密着した情報の提供を希望	視覚障害者情報総合ネットワーク「サピエ」を活用し、積極的に地域・生活情報を発信した(情報提供数 734件、閲覧数延べ7,223件)。 独自に地域情報を編集した月刊発行の「ひろてんナビ」(点字版、録音版)で、幅広い情報を提供した。	

4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度	○	事業報告書, 収支決算書
	月報	○	業務実績報告書
	日報 (必要随時)	○	施設・設備の不具合等の報告
管理運営会議 (毎月開催)	【特記事項等】 ・会議を月報提出時 (12回) に開催 ・現地調査は随時実施 【指定管理者の意見】 ・業務仕様書に基づき管理運営を行った。 【県の対応】 ・一部に会計処理上の誤り等があったものの, 概ね適切に管理運営が実施されていることを確認した。		
現地調査 (随時実施)			

5 県委託料の状況

(単位: 千円)

	年度		金額	対前年度増減		年度		金額	対前年度増減
	県委託料 (決算額)	4期	R2	—		—	料金 収入 (決算額)	該当なし	
R1			32,444	380					
H30			32,064	45					
H29			32,019	186					
H28			31,833	2,439					
3期平均 H23~H27		29,394	51						
2期平均 H20~H22		29,343	△15						
1期平均 H17~H19		29,358	△1,533						
H16 (導入前)	30,891	—							

6 管理経費の状況

(単位: 千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	32,444	32,064	380	
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	32,444	32,064	380	
	支出	人件費	23,339	24,393	△1,054	人員変更による職員給与等の減
		光熱水費	1,885	2,210	△325	電気料金の減
		設備等保守点検費	1,032	1,027	5	
		清掃・警備費等	1,150	1,134	16	
		施設維持修繕費	339	133	206	エアコン・録音図書再生機・非常誘導灯修理等による増
		事務局費	4,699	3,167	1,532	印刷機の新規リースによる増, 消耗品等の増
その他		0	0	0		
計(B)	32,444	32,064	380			
収支①(A-B)	0	0	0			
自主事業 (※)	収入(C)	—	—	—		
	支出(D)	—	—	—		
	収支②(C-D)	—	—	—		
合計収支(①+②)		0	0	0		

※ 自主事業: 指定管理者が自らの責任で, 更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

7 管理運営状況

項目	指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
<p>施設の効用発揮</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設の設置目的に沿った業務実績 ○業務の実施による, 県民サービスの向上 ○業務の実施による, 施設の利用促進 ○施設の維持管理 	<p>点字・録音図書の郵送サービスを継続しながら, 視覚障害者情報総合ネットワーク「サピエ」の書誌情報の充実とコンテンツ提供体制の整備等を通じ, デイジーオンラインサービスの普及に努めた。</p> <p>利用者個々の情報ニーズに応えるため, ボランティアの協力も得ながら, 対面朗読, プライベート制作, レファレンスサービスの充実を努めた。蔵書の制作の希望など, 貸出窓口の声も踏まえた対応を行った。</p> <p>広島県眼科医会や広島県・広島市の視覚障害者関係施設・団体との連携で開設された「もみじサイト」において, 中途視覚障害当事者とその家族が早期に必要なサービスが利用できるよう, 相談窓口として協力するとともに, 広報・周知に努めた。</p> <p>また, 特別支援学校における読書環境の充実を図るため, 職員を派遣するなど, 情報化の推進等に協力した。</p> <p>新刊図書案内を中心とする利用者向け情報誌「センターだより」を, 点字版, 音声デイジー版, カセットテープ版, 拡大字版で約 5,000 部発行し, 内容の充実に努めた。</p> <p>また, 図書の貸出以外にも, 音声ガイド付きDVD映画体験上映会, ピラティスレッスン, 利用者・ボランティア・職員交流会等のイベントを積極的に開催するなど, 利用者間の交流や施設の利用促進に取り組んだ。</p> <p>建物・設備の管理については, 業務委託による実施のほか, 職員による日常巡視点検を実施し, 設備の不備や異常の早期発見に取り組んだ。</p>	<p>情報センターにおいて, 所蔵又は制作した図書の貸出業務のほか, 視覚障害者情報ネットワーク「サピエ」への参画を通じ, 利用者ニーズを踏まえたサービスの提供に努めている。</p> <p>ボランティアの養成と活動の促進に取り組むとともに, 視覚障害者に対する情報提供の充実を図り, きめ細かなサービスの充実に努めている。</p> <p>関係機関・団体との連携を通じて, 相談体制の強化を図るとともに, 特別支援学校における取組の支援など, 視覚障害者とその家族に対するサービスの向上や支援の充実に取り組んでいる。</p> <p>利用者への積極的な広報や, 様々なイベントの開催を通じて, 施設の利用促進に努めている。</p> <p>限りのある予算の中で, 効率的かつ積極的に修繕を行っている。</p>
<p>管理の人的物的基礎</p> <ul style="list-style-type: none"> ○組織体制の見直し ○効率的な業務運営 ○収支の適正 	<p>更なる運営体制の効率化と適切な施設運営に努めていく。</p> <p>法人の役員, 評議員や多くのボランティア等の支援のもとに, 利用者のサービスの向上と効率的な業務運営に努めている。</p> <p>法人の評議員会, 理事会における審議や, 監事による監査指導を受けるとともに, 会計事務所との連携をとり, 収支の適正化に努めている。</p>	<p>平成 28 年度から臨時職員に代え, 正規職員が配置されたところであるが, 今後とも運営体制の効率化と適切な施設運営の検討が必要である。</p> <p>現行の組織体制の中で, ボランティアの協力を得るなど, 施設の効率的な運営に努めており, 適正な運営がなされている。</p> <p>事業収支については, 概ね計画どおりであり, 適切な運営がなされている。</p>
<p>総括</p>	<p>利用者の意見等を反映した図書の提供や, センター制作雑誌の充実を図るとともに, 点訳・朗読奉仕員の育成指導のもとに, サービスの向上に努め, 地域のボランティアのサポートを実施した。</p> <p>また, 事業収支の計画的な推進を図り, 適切な施設運営に努めた。</p>	<p>従来からのボランティアの育成指導に加え, 音声ガイド付きDVD映画体験上映会等のイベント開催にも積極的に取り組むなど, 視覚障害者福祉に尽力している。</p> <p>また, 事業収支は概ね計画どおりであり, 適切な施設運営がなされている。</p>

8 今後の方向性（課題と対応）

項目	指定管理者	県
<p>短期的な対応 (令和2年度)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 医療・福祉関係機関との連携を通じて情報センターの認知度の向上を図り、一層の利用拡大に取り組む。 ○ 遠方のため情報センターに足を運ぶことができない地域の視覚障害者のために、点字図書・録音図書・音声パソコンや、最新機器が体験できるように、地域のイベントにも積極的に参加する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 関係機関との連携強化や、図書の充実等に引き続き取り組み、利用促進を図る必要がある。 ○ 県内のより多くの視覚障害者に情報センターのサービスが利用されるよう、積極的な広報活動等に取り組んでいく必要がある。
<p>中期的な対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ スマートフォンやインターネット環境でダイジー図書を読むことのできるダイジーオンラインサービスなど、読書環境が進展するとともにニーズも多様化しており、視覚障害者が利用可能な最新機器等に係る情報収集・発信や、職員の支援技術等に係る資質向上に取り組む。 ○ 視覚障害者の図書館利用に係るサービスの充実を図るため、インターネットを利用したサービス提供体制の強化が必要である。 ○ 施設、設備の老朽化に伴い、計画的な修繕や更新が必要となっている。 ○ 公用車が老朽化している。サービスの維持・向上、安全性の観点から、代替が必要である。 ○ 専門的な技術のある人材を育成するため、平成28年度に非正規職員1名の正規化が図られたが、施設長の常勤化が必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ○ IT技術の進展や利用者ニーズ等を踏まえ、視覚障害者に対する情報提供や支援の充実を進めていく必要がある。 ○ サービス提供体制の強化に向けて、情報センターにおける機器の更新等を計画的に進めていく必要がある。 ○ 施設、設備の老朽化に対して必要となる整備を、利用状況やニーズ等を踏まえて検討し、利用環境の向上に努めるとともに、適切な保全管理のため、緊急修繕が必要な場合には、早急に対応する。 ○ 公用車の車両や利用状況等を踏まえ、更新計画を検討する必要がある。 ○ 業務量に応じた適切な人員の配置を検討する必要がある。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

障害者支援課

1 施設の概要等

施設名	広島県聴覚障害者センター		
所在地	広島市南区皆実町一丁目6-29		
設置目的	無料又は低額な料金で、聴覚障害者用の録画物等を製作若しくは利用に供し、又は手話通訳等を行う者の養成若しくは派遣の便宜を供与するとともに、相談業務を実施する。		
施設・設備	ビデオ等制作室、試写室、研修室兼会議室、交流スペース、情報提供スペース、相談室、多目的室、運営事務室等		
指定管理者	1期目	H29.1.5～R3.3.31	(一社) 広島聴覚障害者協会

2 施設利用状況

利用状況	年度	目標値 [事業計画]	入場者数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	1期	R1	11,900人	17,318人	2,177人
H30		11,500人	15,141人	2,518人	3,641人(131.7%)
H29		10,000人	12,623人	—	2,623人(126.2%)
H28(※)		1,000人	3,404人	—	2,404人(340.4%)
	H27(導入前)	—	2,943人	—	—
増減理由	※29年1月に開設したため、年間を通じた運営は29年度が初年度となる。 28年度は1～3月分。なお、4～12月分(指定管理導入前)の利用者数は2,068人。				

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	利用者アンケートの実施	来館者、利用者等
	【主な意見】	【その対応状況】
	施設の認知度を高めてほしい。	県のHP等と連携した広報をはじめ、関係団体等の協力を得ながら、周知を行った。

4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業実績報告書, 収支決算書
	月報	○ 管理運営業務実績報告書
	日報(必要随時)	—
管理運営会議(毎月)	【特記事項等】 センター職員による月例会議を実施。 【指定管理者の意見】 事業の進捗状況を確認し、事業計画書に基づいた管理運営を行った。	
現地調査(毎月の他, 随時)	【県の対応】 事業実施及び管理運営状況について、適切に管理運営が実施されていることを確認した。	

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	1期	R1	23,395	△10,108		該当なし			
H30		33,503	0						
H29		33,503	—						
H28		4,871	—						
H28(導入前, 通年) H27(導入前)		7,952 4,118							

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項 目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	23,395	33,503	△10,108	
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	43	66	△23	
		計(A)	23,438	33,569	△10,131	
	支出	人件費	11,220	11,627	△407	職員休業による減
		光熱水費	1,714	1,632	82	
		設備等保守点検費	2,101	1,950	151	プリンタ保守料の増
		清掃・警備費等	0	0	0	
		施設維持修繕費	26	51	△25	
		事務局費	2,110	1,723	387	消耗品等の増
		その他	6,267	16,586	△10,319	盲ろう者関連事業を他団体へ業務移管したことによる減
	計(B)	23,438	33,569	△10,131		
	収支①(A-B)		0	0	0	
	自主事業 (※)	収入(C)	1,300	0	1,300	・聴覚障害者向け新型コロナウイルス感染症の感染予防等広報・啓発事業
支出(D)		1,300	0	1,300		
収支②(C-D)		0	0	0		
合計収支(①+②)		0	0	0		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	聴覚障害者に対する情報発信や相談対応について、ホームページへの掲載やセンター内での掲示等により実施した。 聴覚障害者に向けたパンフレットを作成し、生活面や社会参加に関する情報を提供した。	施設の設置目的に沿った業務の実施がなされている。 利用者の視点に立った施設機能の改善に努めている。
	○業務の実施による、県民サービスの向上	説明文の付記や備品等の配置を見直し、随時利用しやすい環境への改善を図った。 パソコン講習会や生活訓練等、聴覚障害者向けのイベントを実施するほか、意思疎通支援者の養成事業及び派遣事業の実施により、聴覚障害者の社会参加を促進した。 字幕、手話付き録画物の製作に関わるボランティアの養成について、計画的に取り組んでいる。	事業計画に基づき、適切に実施している。 意思疎通支援者の養成や、聴覚障害者への相談対応、生活訓練等の実施については周知を続け、引き続き利用者及び支援者の増加に努める必要がある。
	○業務の実施による、施設の利用促進	ホームページにおいてイベント情報を発信し、聴障センター祭りを開催する等、県民と聴覚障害者の交流を促進し、センターの利用促進を図った。 聴覚障害者への相談対応についても、定期的に相談日を設け、専門家による対応を実施している。	センターの利用については、聴覚障害者の情報保障のみならず、各種イベント等を開催し、広く県民に対しても理解促進を図る取組が行われている。
	○施設の維持管理	毎月定期的に施設の安全点検を実施し、問題個所については早期に対応した。	予算の制約がある中、県と連携し、施設管理及び安全管理面での充実を図った。
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	センター職員として常勤職員3名、非常勤職員2名を配置し、運営体制の効率化を図り、適切な施設運営に努めている。 消耗品等について、日々の節約・節制に努めている。	施設の効率的な運営に努めており、事業計画・収支予算に沿った運営がなされている。
	○効率的な業務運営		
	○収支の適正		
総括		<p>利用しやすさを追求し、施設及び業務の品質向上に取り組んだ。 毎月会議を実施することで、職員同士の連携を図り、事業計画に沿った業務の遂行に努めた。</p> <p>施設の規模、機能を拡大して、平成29年度から年間を通じた本格的な業務を開始し、業務が円滑に実施されるよう履行状況を適宜確認してきた。 随時日々の業務を見直しながら、事業計画どおり、適切に運営されている。 年間を通じた管理について経験を積み、今後も利用者増に取り組む必要がある。</p>	

8 今後の方向性（課題と対応）

項目	指定管理者	県
<p>短期的な対応 (令和2年度)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○利用者増を達成したことは、周知活動に効果があったためと考えられる。 ○センター利用に係る周知を継続し、相談件数等の増を図る。 ○ホームページ上のイベント情報の充実等、情報発信に努める。 ○電話リレーサービスを開始し、サービス向上を図る。 	<p>イベント情報や施設機能についての発信を継続することで、利用者の増加を図る。</p> <p>電話リレーサービスの実施により、聴覚障害者のコミュニケーション手段の確保、社会参加の促進を図る。</p>
<p>中期的な対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○字幕制作ボランティアを養成し、字幕付きビデオ等制作事業の促進を図る。 ○利用者とボランティア、利用者と県民との交流促進を図る。 	<p>ボランティアを養成することにより、事業促進のみならず、県民と聴覚障害者との交流を促進し、ひいては県民の聴覚障害に対する理解を深める。</p>