

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

		管理No.	
施設の名称	山形県立点字図書館	指定管理者	社会福祉法人 山形県身体障害者福祉協会
所在地	山形市十日町1-6-6	県担当課	健康福祉部障がい福祉課
指定期間	令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日	(電話番号)	(023-630-3303)
検証期間	令和4年4月1日 ~ 令和5年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証	県(施設所管課)による評価・検証	
1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況			
① 管理・運營業務の履行状況	新型コロナウイルス感染予防対策を行いながら、協定書・仕様書等に沿って、利用者拡大の取組やボランティアの養成を行った。また、全国の点字図書館等と連携を図り、利用者のニーズに合った図書の貸出しや製作を行うなど、概ね当初の計画どおり管理・運營業務を履行した。 新型コロナウイルス感染防止のため、一部サービスの休止、人数制限、オンラインによる対応を余儀なくされた。	評価	《評価の理由》 協定書に基づき、概ね適正に履行されている。コロナ対策についても、随時必要な対応を実施しながら管理運営を行っている。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	① IT化の進展によりスマホなどへの対応が求められる一方で、利用者の高齢化が進んでおり、当事者に寄り添った丁寧で分かりやすい対応が求められている。 ② 窓枠のモルタルが剥離するなど施設の老朽化が進んでおり、計画的な修繕が必要となっている。	《課題等の原因分析》 利用者の平均年齢が70歳超の状態にあり、その中で利用者に求められる施設であるためには、より細やかで利用者寄り添った対応が求められるものと考えられる。	
課題、問題点への今後の対応	今後も丁寧な対応に努めつつ、新規会員の獲得に向けた取り組みを継続して欲しい。 また、施設の修繕については、優先順位等を考慮しつつ、計画的に実施していく。		
2 利用者からの要望等への対応			
① 意見・要望等及びその対応状況	①前年度のアンケート結果なども踏まえ、スマホの使い方研修会やナビレンス等視覚障害者支援アプリの紹介などを行った。 ②利用者への盲人用具の紹介・レファレンスサービスなど個別の要望や相談等に丁寧なサービスに努めた。 ③R5.3月の利用者アンケートでは、当館のサービスについて丁寧な対応等で63%が満足(普通32%, 不満0%, 未記入5%)の評価となっている。	評価	《評価の理由》 利用者アンケートに基づき、要望のあったスマホ研修会や盲人用具の紹介等を行うなど、利用者の声に寄り添った施設運営が実施されている。 また、様々な問合せや相談に対しても、丁寧で細やかな対応がなされている。
意見・要望等への今後の対応	今後も利用者の意見や要望を把握の上、サービスの向上に努めて欲しい。		
3 指定管理者制度活用の効果			
① サービスの向上	①県身体障害者福祉協会本部の機関誌なども活用しながら幅広く普及啓発活動を実施した。また、他の協会事業や関係団体とも連携しながら当館事業を行うなど視覚障がい者の福祉向上に努めた。 ②映画を見ながらスマホアプリを体験する事業を企画するなど参加しやすい生活支援事業の実施に努めた。 ③図書館だよりを発行し、新刊図書、生活関連情報を速やかに伝えるとともに、利用者の声なども掲載し、情報を幅広く共有するように努めた。 ④2年近くかかる新たな点訳・音訳のボランティア養成について、複数年の包括協定のお陰で安定的に講習会を実施できている。	評価	《評価の理由》 各種情報提供サービスの充実及び視覚障がい者の福祉向上に係る事業の実施に努めた。 また、移動図書館や指定管理者の機関誌等により、点字図書館の普及啓発及び視覚障がい者に対する理解促進に積極的に取り組んだ。
② 経費の節減	①節電・節水、事務用品等の徹底利用に努めるとともに、オンライン会議システムを活用して移動に係る経費の節減に努めた。 ②計画的、効率的な事業実施を心掛け、時間外勤務の縮減に努めた。	評価	《評価の理由》 光熱水費の節減に加え、積極的にオンライン形式を活用することで、経費の削減に努めている。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	視覚障がい者個別、団体からの要望、相談に丁寧に対応するとともに、県内各地に出向いて事業を行うことにより、視覚障害者の社会参加や生活向上を支援した。	評価	《評価の理由》 利用者の生活向上のための活動に積極的に取り組み、視覚障がい者の社会参加の促進に努めている。
総合的な評価	管理運営及び税務管理について、協定書に基づき概ね適正に履行されている。 また、利用者のニーズに応じたサービス提供に努めており、視覚障がい者の生活向上のための事業にも積極的に取り組んでいる。		

【評価指標】

- A : 仕様書等に定める水準を上回っている等、優れた対応がなされている。
 B : 概ね適正に実施されている。
 C : 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済み又は対応見込みである。
 D : 仕様書等に定める水準に達しておらず、大いに改善を行う必要がある。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。