

事業計画内容

1 適正かつ平等な使用の確保

(1) 管理運営の理念

①指定管理者として管理するに当たっての基本的な考え方

- ・山口県聴覚障害者情報センター（以下「情報センター」という）は、身体障害者福祉法に基づいて、身体障害者社会参加支援施設条例（以下「施設条例」という。）により設置された無償で利用できる聴覚障害者情報提供施設であり、施設条例第23条により「指定管理者による管理」と規定されている。指定管理者は、多様化する住民ニーズに対して効率的・効果的な対応を行って、住民サービスの向上や経費節減に即した適正かつ効率的な運用が求められている。
- ・社会福祉法人山口県聴覚障害者福祉協会（以下「法人」という。）は、情報センターの設立時から管理運営に携わっており、平成18年度から導入の指定管理制度においても指定管理者として、「聴覚障害者をはじめ聴覚障害者福祉に関わる全ての者が、平等に利用できる施設、分かりやすく、使いやすい安全な施設とする。」など指定管理制度の主旨を踏まえた管理運営に努めており、より一層障害の重複化に伴う利用者ニーズへの対応・配慮等ができる施設運営に努める。
- ・平成11年に設立された情報センターは、26年を経過し、施設・設備等の劣化が進んでいる。職員による日常点検を行い、早急な措置を講じることにより、今日まで築いた安全な施設を堅持し、引き続きランニングコストの削減に努める。

②施設の設置目的「身体障害者の福祉の増進について」に関する留意点

- ・聴覚障害は外見から分かりにくい障害であることから、広く県民や行政機関・企業等に聴覚障害者の実態や聴覚障害の基礎知識に普及啓発活動が必要である、そのため「きこえにくい体験」を盛り込んだ施設見学・体験学習（職員研修）などに取り組んでいる。また、国や県の施策である「地域社会での共生（障害の有無によって分け隔てられることなく、相互に人格と個性を尊重し合う社会の実現）」を法人の基本方針に取り入れ、法人役員と職員が一体となって取り組みを行う。
- ・利用者の高齢化や障害の重複化に伴う対応として、県民の窓口となる市町において意思疎通支援（手話通訳・要約筆記・盲ろう者通訳・介助）の体験学習を行う。また、福祉部局の担当課だけでなく窓口となる市民課等の職員研修や行政機関、治会等と合同避難訓練・研修会等を実施する。それにより、当施設が災害弱者である障害者や高齢者にもできることを行政機関・消防署等の関係者と共に学ぶ役割を担う施設であるなどの理解が得られるよう働きかける。以上のように情報センターは、聴覚障害者の中核施設（情報提供施設・交流施設）としての位置づけを踏まえた取り組みを行う。
- ・山口県内の聴覚障害に関する身体障害者手帳所持者は約4800名（令和5年度末）であるが、高齢化による難聴などを加えると、聴覚障害で悩んでいる方は、身体障害

者手帳所持者の4～5倍になると言われている。法人は、県内当事者団体・支援団体等と連携・協力をして、情報センター祭りや交流サロン等の行事を通じて聴者・聴覚障害者等への声かけ運動を展開して情報センターの啓発と合理的配慮に努める。

③サービスの提供の考え方、要望・苦情への対応

- ・多様化する利用者の声は、ホームページ・意見箱による意見の集約や当事者との意見交換等を行い、要望・意見等を把握して施設運営に反映する。
- ・利用者等への情報提供は、耳よりセンターだより（年4回発行）やホームページなどを通じた情報発信を行うと共に、市町の広報誌等を活用した広報活動に努める。
- ・全国の情報は、加入する全国聴覚障害者情報提供施設協議会を通じて全国の施設等と協力・連携関係を築き施設間の情報交換を行う。また、当事者団体・支援団体から情報収集を図って、業務への活用と関係機関・利用者への情報提供に役立てる。
- ・苦情への対応については、「社会福祉法人山口県聴覚障害者福祉協会苦情解決委員会設置要綱」を定めて、苦情受付担当者等や苦情解決委員会（構成：苦情解決責任者・苦情担当者・第三者委員）による対応を図り、早期の解決、処理に努める。

（2）施設の使用許可手続き内容

①使用許可手続き（具体的に）

- ・情報センター規則に基づき「情報センター管理要綱」を定め、その管理要綱による「利用の申込み・承認手続き」と「利用上の注意」を行って、公平な施設の利用と管理に努める。

（利用までの流れ）

※事前の問い合わせ・仮申込み（随時）、当事者団体・支援団体の利用調整あり
申請書（情報センターホームページから入手可）

利用申込書（様式1）

申請は、利用日の3か月前から受け付ける。
受付方法（来所・FAX・メール）

利用の承認（許可印）

受付簿（施設利用予約状況表）への記載
承認（申込書に許可印を押印して交付）

利用（利用上の注意）

利用報告書（様式3）

②関係法令を遵守するにあたっての具体的な取り組みについて

- ・県施設である情報センターの運営は、根拠法令（身体障害者福祉法・社会福祉法）、県施設条例及び関係法令・条例等に基づいてなされることから、根拠法令等を遵守して行う必要がある。また、業務に従事する職員には職員研修等を随時行い、理解したうえでの業務遂行と根拠ある説明（説明責任）が果たせるようにする。
- ・情報センターは指定管理制度による運営であるが、公的施設であることから県に準じた支出を行うため「地方自治法施行令等」、「会計規則・物品規則」や社会福祉法による「社会福祉法新会計基準」等を考慮した「法人経理規程」を定めて透明・公平性等による支出等の会計処理を行うよう努める。
- ・特に重要な法改正等が行われる時には、専門家や県担当者等を講師に招き、勉強会等を開催し、また、担当者には研修会等に参加させるなどして速やかな対応ができるように心掛ける。
- ・定期的に開催している職員会議では、業務担当者から課題・問題点等を提案し、全員で検討して、問題点の把握・整理等を行ったうえで、県担当者等の関係者に確認・照会を行っている。その結果を業務報告等で全員に供覧する。
- ・「障害者基本法」、「障害者総合支援法」、「障害者差別解消法」、「山口県手話言語条例」、「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」や「手話施策推進法」などの障害者に対する法整備等が進み、障害者を取り巻く環境も変化していることから、各法の主旨や状況把握等と情報発信が必要であり、職員は、積極的に研修会等に参加して知識の向上と情報収集に努める。
- ・「山口県における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領」に準じて、職員が適切に対応し、合理的配慮に努める。

（３）達成目標の設定及び達成方策

①達成目標の設定とその方策について（具体的な取り組み）

（情報提供施設としての情報センターの役割）

- ・県内唯一の聴覚障害者情報提供施設である情報センターの知名度が上がれば、利用者も増えてくると同時に、地域での活動の場・情報提供の場が必要になってくる。
- ・地域での活動には、県民の窓口となる市町の担当課の理解が不可欠であり、職員は、市町に出向いての出前研修や普及啓発活動等に着眼点をおいた取り組みを行う。
- ・近年の自然災害で問題化している災害弱者である高齢者・障害者に対する災害の備えや対応の研修を実施する中、聴覚障害者を講師に招いた研修、合同避難訓練を関係行政機関・近隣の施設・自治会等と開催することで、相互理解・協力等を実感し、連帯感が生まれている。

(1) 管理業務の実施方針及び具体的な取組について

①適正な維持管理・運營業務の実施について（取組方針及び計画）

- ・施設運営で最も大切で重要なことは、「安全面」である、施設・設備は、年々劣化してくることから、職員による日常点検を実施し、年次計画的に施設・整備の修繕・更新等が行われるように状況を常に把握して県に報告している。特に電化製品・情報機器等は耐用年数を経過しており、「製造中止・廃番」の機器・部品が多くなってきた。機器の故障に対する更新や施設・設備不良等による修繕・改修工事は多額な費用を要するだけでなく、「利用者への使用制限」も伴うことから、日常点検と早めの対応を重要視している。現在は、設置者（県）と指定管理者（法人）の連携がスムーズであり、県による現地確認と処置・対応が行われており、今後とも対応する。
- ・ボランティアによる緑化管理（剪定等）も継続的に行われており、引き続きお願いする。
- ・施設利用・機器の貸出等については、当事者関係団体の利用や県行事（受託事業）等の事前把握に努め、計画的な利用（年間行事予定表の作成）に向けて、重複する場合には、早めの調整等を行い、利用者に迷惑がかからないような配慮を行う。
- ・情報センターを利用する際の公共交通機関はなく、車での来所が主となり、高齢聴覚障害者の利用・来所には支障を来しているが、鉄道等を利用する来所者への送迎（四辻駅間）を行うなど、高齢者等がいつでも気楽に利用でき来所できるような配慮に心掛ける。

②サービス向上、施設の利用促進について（具体的な取組）

（情報センター利用者の数値目標）

- ・情報センターにおける利用者の数値目標を、過去3年間平均の5000人とした。
- ・利用者を拡大し数値目標を達成するためには、情報センターを知ってもらうことが大切であり、パンフレットをイベント等の行事や行政機関に配布して、啓発に努める。
- ・交流サロンや法人後援会主催の情報センター祭り等の行事には、法人役員・当事者団体・支援団体等との協力を呼びかける。また、隣接の山口南総合支援学校も協力的であり、今後も生徒等の参加を呼びかける。

（録画物の制作・利用等）

- ・情報センター業務である「聴覚障害者の録画物の製作と利用」は、手話・字幕付きの県市政番組等の録画物を増やしていく。また、ネットによるクラウド等を利用について検討する。

（施設の利用促進のための具体的な取組について）

- ・ネット環境を強化することで、利用者の利便性向上と施設価値の向上につながり、結果として利用者増加に貢献する。

(聴覚障害者等に関する相談)

- ・当事者・家族等の関係者、雇用主や地域の人から聴覚障害者に関する相談等が寄せられている。相談の内容としては、「高齢による難聴」、「就労支援」、「地域でのコミュニケーション」等である。
- ・「情報センターが聴覚障害者等の相談窓口である」との広報活動は、市町の広報誌、手引き、冊子等を通じて行う。
- ・相談は、相談を受けた後のフォローが大切である。フォローの相談窓口は当事者団体単独で行うのではなく、幅広く他機関を熟知し活用する必要がある。職員は、他の機関と連携した相互間の協力関係を築くことを視野に多職種検討会等の研修会に参加して、多くの機関・職員と顔の見える交流を図る。

③地域や他団体との連携について（具体的な取組や地域貢献のための取組）

- ・法人は、当事者団体（ろうあ連盟、県難協、盲ろう者友の会）と支援団体（手話通訳者、要約筆記者、盲ろう通訳・介助員等）で構成されている法人後援会から支援や寄附を受けており、連携・協力ができる密接な関係にある。そのため、当事者・支援者等多方面からの情報収集や意見集約等を円滑に行うことができる。これは、聴覚障害者情報提供施設である情報センターの機能を、有効的に活用するために貴重な資源となるものである。
- ・地域で、近隣施設や行政機関と合同避難訓練を行い問題点や課題を共有し、相互における協力の必要性等の確認を行い、地域間での情報交換・伝達等が共有することにより素早い対応と行動を行う。
- ・情報センターの防火訓練では、法人の役員・支援団体（当事者団体・支援団体等）を通じて聴覚障害に呼びかけると共に、行政関係機関・地元自治会にも参加要請を行い聴覚障害者の特性にあわせた訓練を実施する。
- ・行事、研修会等を行う際、聴覚障害者等への呼びかけは、法人の支援団体（当事者団体・支援者団体等）や法人役員が行うなど、法人（情報センター）の行事等に対して幅広い理解と協力が得られる。

(2) 自主企画事業の実施方針について（取り組み及び計画）

①聴覚障害児が手話を学べるサロンの開催について

- ・山口県手話言語条例の制定に伴い聴覚障害者が乳幼児期から、家族と共に手話を習得できる環境の整備として、サロンを引続き、開催する。

②聴覚障害者が必要とする社会福祉事業の検討について

- ・聴覚障害者が暮らしやすい社会をつくることを目的に、社会参加・居場所機能を備えた福祉サービスを検討する。
- ・盲ろう者の社会参加を促進するため、同行援護従業者養成研修を開催する。

③遠隔手話サービスを利用した意思疎通支援体制の強化について

- ・新型コロナウイルス感染症等の発生により、聴覚障害者が保健所への相談や病院への受診をする際に、手話通訳者の同行が困難な場合、安心して手話で相談できる体制を図る。

(3) 利用者ニーズを反映した施設運営方策

(利用者のニーズの把握と管理運営業務への反映について)

- ・情報センターホームページの「ご意見箱」や施設に設置している「ご意見箱」及び利用された聴覚障害者の皆様等からの声を聞いて、「利用者ニーズ」の把握に努め、職員会議等での方策を立てて「できるところから改善する。」ことを心掛けている。また、県の施策等に関わる事項等については、県（障害者支援課）へ報告し、指示を受けて改善するようにして情報センターの管理業務に今後も努める。
- ・聴覚障害者の意見・要望を反映させるために、理事会、評議員会に加え運営協議会（当事者団体や支援団体から推薦された委員を法人が任命）を引き続き開催する。

構成団体は次のとおり

	団 体 名
当事者団体	一般社団法人山口県ろうあ連盟 山口県中途失聴・難聴者協会 山口盲ろう者友の会 人工内耳友の会ACITA山口支部
支援団体	山口県手話サークル連絡協議会 山口県手話通訳問題研究会 山口県手話通訳士協会 山口県手話通訳者連絡会 NPO法人山口県要約筆記連絡協議会 NPO法人全国要約筆記問題研究会山口県支部

3 経費の縮減

(1) 5カ年の収支計画

(単位：千円)

年 度	8	9	1 0	1 1	1 2	合 計
収 入	31, 236	31, 236	31, 236	31, 236	31, 236	156, 180
支 出	31, 236	31, 236	31, 236	31, 236	31, 236	156, 180

※収支金額の詳細は「様式2」に記載

(2) 管理水準の低下を招かない経費節減策

- ・障害者社会参加施設である聴覚障害者情報提供施設「情報センター」は、無償で利用できる県の施設であり、指定管理期間中の指定管理料は定められている。最小限の資源で最大限の効果を生むために、職員と利用者が一体となった経費削減対策を、行っており、無理なく、継続性をもった対策が肝要である。

(水道光熱費・消耗品等の削減)

- ・利用者に対して、「利用の際は、経費削減をお願いするとともに、照明は不要な所を消してから必要な所を点ける。」よう協力を求めている。各種事業については、創意工夫して充実の方向で実施するとともに、次のとおり内部事務経費の削減をする。

○光熱費……各部屋の未使用時は消灯する。エアコンも温度設定し、使用時間を限定する。

○消耗品費……事務用品は、できる限り格安店で購入する。

○印刷製本費……外注せず、可能な限り職員が作成し、メール等を活用する。

○通信運搬費……関係団体等への配布は、メール等を活用する

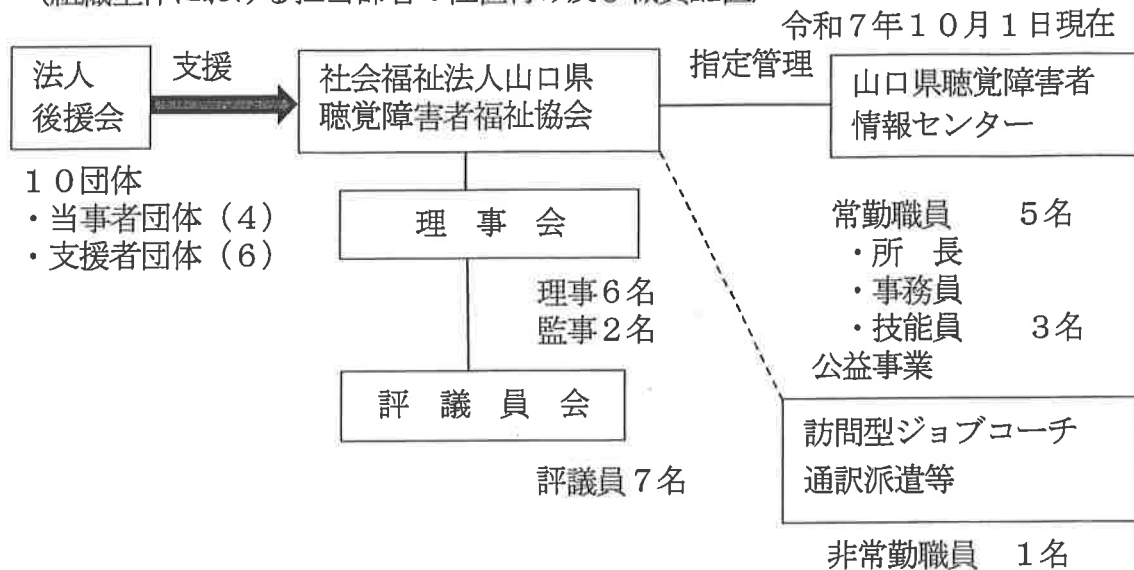
(施設のランニングコスト)

- ・職員の日常点検と専門業者による総合点検により、設置されている設備等の状況（製造中止・廃番）を確認して、修繕・備品購入等を計画的に行う。
- ・施設の美化、緑化管理等における清掃は、障害者優先調達推進法が適用されている障害者施設と委託契約をしており、また花木の剪定等は、職員やボランティア等で行う。

4 安定的な運営に必要な人的体制・経済的基礎等

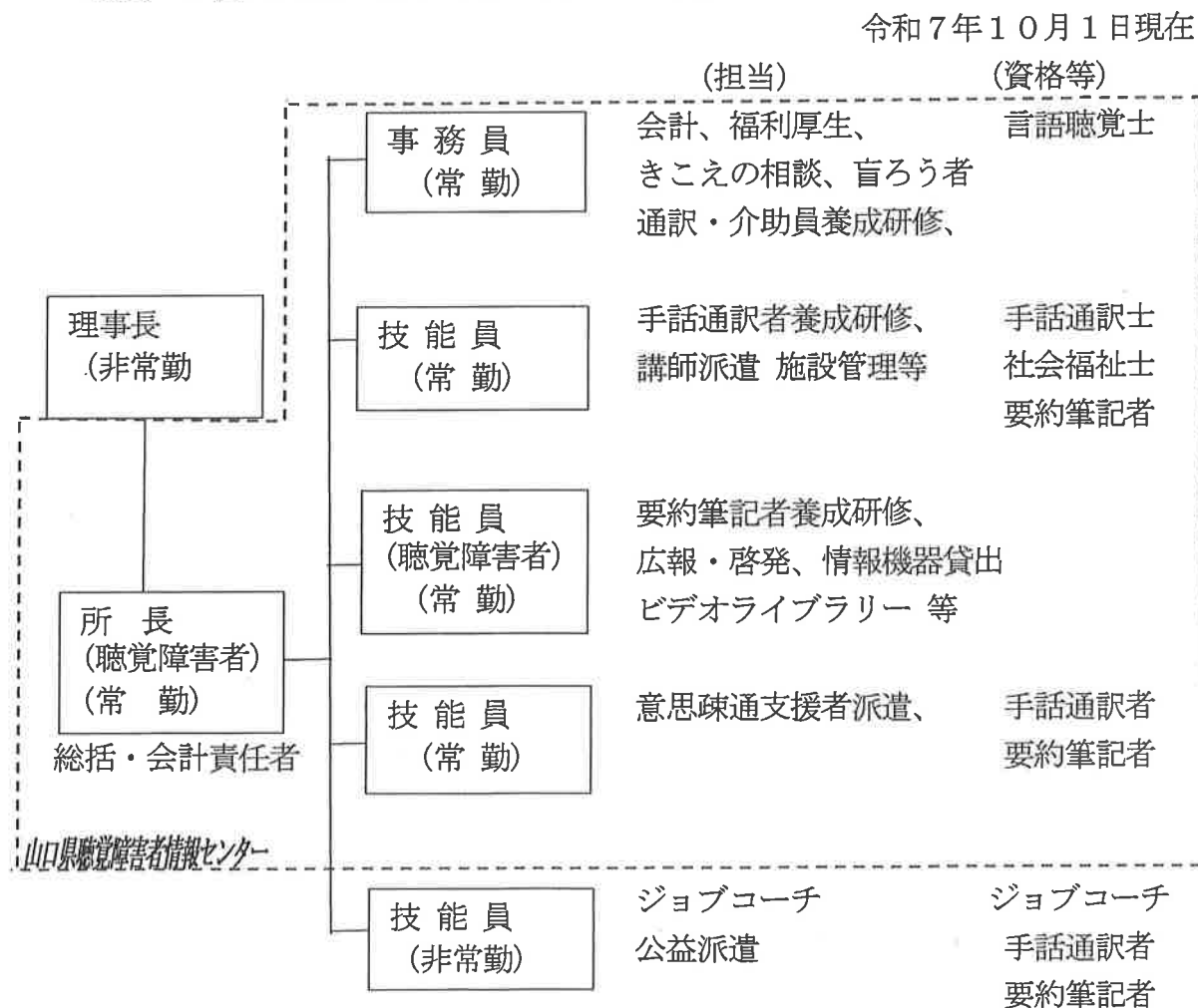
(1) 管理運営体制

(組織全体における担当部署の位置付け及び職員配置)



(2) 職員の配置計画

(職員の配置、人数、勤務形態、有資格者の状況)



(職員の研修計画について)

職員の専門性を維持し、利用者へ質の高いサービスを提供するため、次のような研修を実施する。

○内部研修

- ・ 所長及び各種研修参加者が講師となり、接遇、業務関係等の研修を所内会議と併せて、定期的の実施する。

○外部研修

- ・ 研鑽を重ねるためNPO全国聴覚障害者施設協議会が開催する研修会等、必要な研修に参加する。

5 利用者の安心・安全

(1) 利用者の安全確保・危機管理体制

利用者が安心して利用できる施設・利用者の視点に立った施設利用等に努める。

① 利用者が安全確保に対する考え方等

- ・ 開館時間前に職員が日常点検を行い、確認後に利用者の入室等を行う。
- ・ 利用後に利用者から提出される「施設利用報告書」、「機器使用報告書」を確認して不具合等が報告された場合には、速やかに対応・処理を行う。
- ・ 駐車場が手狭なことから、大人数が集まる行事等が見込まれる場合は、隣接している計量検定所等に依頼をして駐車場を確保する。

②緊急事態（非常事態、事故発生時等）への対応について

- ・ 音声によらず視覚的に確認できる情報機器(回転灯付き情報テレビ)等や、補聴補助設備(ヒアリングループ)等の整備・充実を図り、聴覚障害者をはじめとする利用者が、安心してかつ安全に利用できるようにする。
- ・ 消防計画に基づき、年2回の消火・避難訓練、毎月の建築物・消防用設備等の自主チェック(防火担当、火元責任者である職員により実施)を実施し、利用者の安全確保に努める。
- ・ 「山口県聴覚障害者情報センター防災計画」に基づき、火災、地震、風水害等の非常災害時への対応を定めた危機管理体制を敷いている。

(2) 個人情報等の取り扱い

①個人情報の適切な管理等について

- ・ 「山口県聴覚障害者情報センター職員個人情報取扱基本方針」に基づき、利用者のプライバシー、個人情報の適正な管理及び取り扱いを行う。
- ・ 法人就業規則第16条2号において、「職務上知り得た秘密を他に漏らす行為」を禁止事項と定めており、該当の場合は、同規則40条において、懲戒処分を行うとし

ている。また、臨時職員についても、法人臨時職員管理規程第10条において、服務については法人職員に適用される就業規則の規定を準用すると定めている。

- ・ 常に、職員会議等の機会を利用して、情報の漏洩防止・保護等に対して、職員に徹底するとともに、意識の向上に努める。
- ・ 不用になった個人情報の廃棄については、シュレッダーを使用して処分している。
- ・ 情報公開の請求があった場合は、個人情報の取り扱いに留意し、適正に対応する。またホームページにより、引き続き、常時適切に情報を公開する。

6 その他

- ・ 設置者山口県と指定管理者である法人、さらに当事者団体・支援団体との関係が良好であることは、情報センターの運営面だけでなく、聴覚障害者福祉行政にも大きな力となり得る。