

モニタリング結果報告書 (令和元年度)

1. 施設概要

| | | | |
|------------|---|-------|-------|
| 施設名 | 神奈川県ライトセンター | | |
| 所在地 | 神奈川県横浜市旭区1-80-2 | | |
| サイトURL | http://www.kanagawalc.org/ | | |
| 根拠条例 | 神奈川県ライトセンター条例 | | |
| 設置目的(設置時期) | 身体障害者法第34条の規定により、無料で点字刊行物等を視覚障害者の利用に供し、及び視覚障害者に対して各種指導、訓練、スポーツ活動等の振興等を行い、並びに視覚障害者に対する社会奉仕活動を行おうとする者に対してその活動のための便宜を供与し、もって視覚障害者の生活の充実及び文化の向上並びに視覚障害者に対する社会奉仕活動の振興を図る。(昭和49年8月) | | |
| 指定管理者名 | 日本赤十字社 | | |
| 指定期間 | H28. 4. 1～R3. 3. 31 (2016年)(2021年) | 施設所管課 | 障害福祉課 |

2. 総合的な評価

| 総合的な評価の理由と今後の対応 | |
|--|--|
| <p>利用状況はB評価、利用者の満足度はS評価、収支状況はA評価となり、3項目評価はA評価とした。また、事故・不祥事等も発生していないことから、総合的に見て良好な施設運営と言える。利用状況についてはB評価となった。原因に、2月下旬から新型コロナウイルス感染対策のため施設の来所利用を停止したことにより、昨年比で利用者数が減少したことがあげられる。満足度調査では90%以上が満足と高評価を得ており、S評価としたが、更なる満足度向上に期待したい。収支状況は、収支比率が100.19%となりA評価となったが、更なる経費節減に期待したい。引き続き、県内の視覚障がい者支援の拠点として、アウトリーチ事業や他施設等に対する専門的なノウハウの普及にも積極的に取り組み、視覚障がい者の福祉向上に努めてもらいたい。</p> | |
| <p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 視覚障がい者及びそれを支援するボランティアへの各種支援事業や施設維持管理等を着実に実施している。</p> <p>◆利用状況 2月下旬から新型コロナウイルス感染対策によりほとんどの施設利用が休止となったため、利用者数が減少した。4月の緊急事態宣言の発令中は相談業務以外の全ての業務を停止したため、令和2年度は利用者数のさらなる減少が予想される。今後は、感染対策を最優先としながら徐々に従来通りの施設利用を可能にしていく必要があるため、利用者数の前年度比でのある程度の減少はやむを得ないものと思われる。</p> <p>◆利用者の満足度 総合満足度の評価において、「非常に満足」「満足」と回答とした割合が94.2%と高評価を得ておりS評価としたが、「不満」「非常に不満」と回答した割合が昨年度比で増えているため、今後はより強い満足度の向上に努める必要がある。図書の貸出および図書館職員の対応については、97%以上が「非常に満足」「満足」と、昨年度より高い評価を得ている一方で、スポーツ施設に対する不満が昨年よりも増加しているため、利用者の声に耳を傾け、可能と思われることは実現に向けて対応していく必要がある。なお、回答数の減少は新型コロナウイルス感染対策による施設利用の休止に伴うものである。</p> <p>◆収支状況 ボランティア育成等事業について経費節減を行い、収入が支出を上回ることとなった。</p> <p>◆苦情・要望等 要望を積極的に把握し、迅速に対応することで、サービス向上に努めている。</p> <p>◆事故・不祥事等 運営に起因する事故等の発生はなかった。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 指摘事項はなかった。</p> | |
| 3項目評価 | <p>S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要</p> <p>※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう</p> |
| A | |

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

| | | |
|-----------------------------|--------------|----------------------|
| 月例業務報告 確認 | 遅滞・特記事項があった月 | 特記事項または遅滞があった場合はその理由 |
| | なし | なし |
| 現場確認 | 実施日 | 特記すべき事項があった場合はその内容 |
| | なし | なし |
| 随時モニタリングにおける指 導・改善勧告等の有無 | 有・ 無 | 指導・改善勧告等の内容 |
| | | |

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

| 事業計画の主な内容 | 実施状況等 | 実施状況に関わるコメント |
|---|---|--------------|
| 視覚障がい者の読書環境を なお一層改善し、個人利用を 積極的に推進するための情報 提供事業を実施 | 図書については、より利用 者ニーズの高いデジター図書 や、拡大図書の充実を図り、 サービスの向上に取り組んで いる。 (令和元年度実績) <製作> 点字図書368タイトル、1,550巻 デジター図書278タイトル、562巻 拡大図書31タイトル、119巻 <貸出> 点字図書1,776タイトル、7,098巻 デジター図書36,536タイトル、 36,836巻 テープ図書363タイトル、3,203巻 | |
| 視覚障がい者の生活に必要な スキルを身につけるための 指導・訓練事業を実施 | 歩行訓練では、歩行訓練士 による外出トレーニングを実 施している。また、料理教室 等の日常生活指導や視覚障が い乳幼児、保護者の指導を実 施している。 (令和元年度実績) <相談・訓練 2,522件> 歩行：相談563件、訓練236件 日常生活：相談421件、指導 38件 録音図書相談217件 点字：相談65件、訓練113件 コミュニケーション訓練218件 他 | |

| | | |
|---|---|--|
| <p>視覚障がい者の多様化するニーズに対応するため、ボランティア育成事業を実施</p> | <p>視覚障がい者を支援し、積極的に活動できるボランティアの育成のため、必須である基礎ボランティア養成講座を受講後には、各ボランティアの目的に合わせて、点訳・誘導・スポーツ介助等の体系化された研修を実施している。 (令和元年度実績) ボランティア養成講座113回、246名 ボランティア研修19回、899名 ボランティア団体指導育成31回</p> | |
| <p>視覚障がい者のスポーツを促進し、スポーツ施設の有効利用を図るためにスポーツ振興事業を実施</p> | <p>水泳やブラインドサッカー等の各種スポーツ教室やスポーツ競技会等を開催している。 また、地域で行われるスポーツ大会への協力や地域のスポーツセンターが視覚障がい者を受け入れるための環境整備に取り組んでいる。 (令和元年度実績) 体育館でのスポーツ教室35回 プールでのスポーツ教室71回 大会への協力5大会 地域スポーツ振興3回</p> | |
| <p>視覚障がい者に対する理解を促進するための普及啓発事業を実施</p> | <p>小中学校等の生徒や教員を対象に福祉教室等の開催を実施。 また、施設見学を積極的に受け入れ、視覚障がいに対する理解促進に取り組んでいる。 (令和元年度実績) 福祉教室等2,251名 施設見学443名</p> | |

[参考：自主事業]

| 事業計画の主な内容 | 実施状況等 |
|-----------|-------|
| 該当なし | |

5. 利用状況

| | |
|----|---|
| 評価 | <<評価の目安>> 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。 |
| B | 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。 |

| | 前々年度 | 前年度 | 令和元年度 |
|-------|--------|--------|--------|
| 利用者数※ | 86,907 | 86,372 | 81,211 |
| 対前年度比 | | 99.4% | 94.0% |
| 目標値 | 88,131 | 86,907 | 86,372 |
| 目標達成率 | 98.6% | 99.4% | 94.0% |

目標値の設定根拠： 前年度利用者数

利用者数の算出方法（対象）： 体育施設利用者等来所者数と図書貸出数の合計

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由 _____

6. 利用者の満足度

| | |
|----|--|
| 評価 | ≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う |
| S | |

| 満足度調査の実施内容 | 協定に定めた調査内容 | 実施結果と分析 |
|------------|--------------|---|
| | 年に1回 1月～3月の間 | 昨年度に比べ、「満足」と回答している利用者の比率が上がっており、高い評価が続く中で更に改善が見られている。 |

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 ライトセンター施設全体についての満足度はいかがですか。

実施した調査の配布方法
 ライトセンターだより掲載、ホームページ掲載、メールマガジンによる依頼、調査票設置、聞き取り、郵便・電話・メール・ファクシミリでの受付
 回収数/配布数 回収数190(配布数不明)

配布(サンプル)対象 ライトセンターを利用する視覚障がい者・他障がい者・ボランティア等

| | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらかといえば不満 | 不満 | 合計 | 満足、不満に回答があった場合はその理由 |
|------------------|--------|------------|------------|------|-----|---------------------|
| サービス内容の総合的評価の回答数 | 51 | 111 | 9 | 1 | 172 | |
| 回答率 | 29.7% | 64.5% | 5.2% | 0.6% | | |
| 前年度の回答数 | 51 | 143 | 9 | 0 | 203 | |
| 前年度回答率 | 25.1% | 70.4% | 4.4% | 0.0% | | |
| 回答率の対前年度比 | 118.0% | 91.6% | 118.0% | | | |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

| | |
|----|--|
| 評価 | ≪評価の目安≫ 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満 |
| A | |

[指定管理業務]

(単位:千円)

| | | 収入の状況 | | | | | 支出の状況 | 収支の状況 | |
|-------|------|---------|------|-------|----------------|---------|---------|--------|---------|
| | | 指定管理料 | 利用料金 | その他収入 | その他収入 の主な内訳 | 収入合計 | 支出 | 収支差額 | 収支比率 |
| 前々年度 | 当初予算 | 289,990 | | | | 289,990 | 289,990 | 0 | |
| | 決算 | 289,990 | | | | 289,990 | 276,883 | 13,107 | 104.73% |
| 前年度 | 当初予算 | 289,990 | | | | 289,990 | 289,990 | 0 | |
| | 決算 | 289,990 | | | | 289,990 | 290,084 | -94 | 99.97% |
| 令和元年度 | 当初予算 | 290,816 | | | | 290,816 | 290,816 | 0 | |
| | 決算 | 290,816 | | | | 290,816 | 290,270 | 546 | 100.19% |

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和元年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

8. 苦情・要望等 該当なし

| 分野 | 報告件数 | | 概要 | 対応状況 |
|-------|------|-----|--|-----------------------------------|
| 施設・設備 | | 件 | | |
| | | 件 | | |
| 職員対応 | | 件 | | |
| | | 件 | | |
| 事業内容 | | 件 | | |
| | | 件 | | |
| その他 | 口頭 | 1 件 | 熱中症リスクのある場合のジョギングコースの利用停止について、十分な周知がなされていない。 | 施設ホームページ及び施設の定期刊行物に掲載することで周知を行った。 |
| | | 件 | | |

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等 該当なし

| | |
|-----|---|
| 発生日 | ①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入） |
| | ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ |

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事について改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

| 確認項目 | 指摘事項の有無 | 備考 |
|-----------|---------|----|
| 法令に基づく手続き | 無 | |
| 職員の配置体制 | 無 | |
| 労働時間 | 無 | |
| 職場環境 | 無 | |

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。