

モニタリング結果報告書 (令和2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>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>	
<p>利用状況はC評価、利用者の満足度はA評価、収支状況はA評価となり、3項目評価はB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C評価となった。原因に、新型コロナウイルス感染防止対策のため施設の来所利用を停止した時期があったことにより、昨年比で利用者数が大幅に減少したことがあげられる。 満足度調査では89.9%が満足と高評価を得ており、A評価としたが、コロナ禍においても引き続き利用者満足度を向上できる施設運営を期待したい。 収支状況は、収支比率が101.00%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 新型コロナウイルス感染防止対策により施設利用が休止となった時期があったこと、開館時間の短縮等があったことから、利用者数が大幅に減少した。今年度の利用者数の大幅な減少に関しては、利用者(新型コロナウイルス感染症により重篤化のリスクが高いと言われている65歳以上の方や基礎疾患を持つ方が多い。)や職員の安全を守るための対応結果として、やむを得ないものと思われる。しかし、今後は感染防止対策を最優先としながらも、引き続き利用者目線に立った「コロナ禍でも持続可能な施設運営」を検討していく必要がある。</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88.5%となっておりA評価としたが、「不満」「非常に不満」と回答した割合が昨年度に比べて約2倍に増えている。これは、新型コロナウイルス感染防止対策のために、施設利用の停止や一部制限等を実施した影響が出ているためと思われる。ライトセンターで製作した図書の品質については、回答者の100%が「非常に満足」「満足」と答え、多くの専門的な知識を有するボランティアによる製作物は、その品質について非常に高い評価を得ている。一方で、プールの利用再開を望む声が10件弱あり、補修の費用対効果等を考えると再開という対応が難しい部分もあるが、その際には利用者に対する丁寧な説明が必要である。なお、回答数の大幅な減少は、コロナウイルス感染防止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 新型コロナウイルス感染防止に係る措置を講じるため、指定管理料の増額に関する変更契約を実施、併せて、中止した事業に係る費用について、指定管理料減額の変更契約を実施した。</p> <p>◆苦情・要望等 要望や苦情が昨年度よりも増加したが、要望を積極的に把握し、迅速かつ真摯に対応することで、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	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
B	※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

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2年度実績) <製作> 点字図書373タイトル、1,633巻 デジター図書170タイトル、346巻 拡大図書8タイトル、27巻 <貸出> 点字図書1,369タイトル、5,776巻 デジター図書30,938タイトル、 31,347巻 テープ図書267タイトル、2,238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2年度実績) <相談・訓練 1,803件> 歩行：相談499件、訓練67件 日常生活：相談367件、指導2 件 録音図書相談152件 点字：相談59件、訓練5件 コミュニケーション訓練176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2年度実績) ボランティア養成講座4回、20名 ボランティア研修0回 ボランティア団体指導育成4回 ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、規模を縮小しての実施又は中止</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2年度実績) ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、中止</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した。 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2年度実績) 福祉教室等219名 施設見学1名 ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、規模を縮小しての実施又は中止</p>	

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等
該当なし	

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

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。 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。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	86,372	81,211	37,437
対前年度比		94.0%	46.1%
目標値	86,907	86,372	81,211
目標達成率	99.4%	94.0%	46.1%

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

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】
(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響

利用者数については、体育施設等利用者・ボランティア来所者・図書貸出数で算出している。令和元年度の利用者数81,211人の内訳は、体育施設等利用者18,627人、ボランティア来所者23,909人、図書貸出数38,675人。令和2年度の利用者数37,437人の内訳は、体育施設等利用者1,085人、ボランティア来所者3,778人、図書貸出数32,574人。体育施設等利用者とボランティア来所者の数が著しく減少しており、来所利用の停止や開館時間を短縮していた影響が表れていると思われる。

②令和2年度の対応状況

<令和元年度>

- 2月4日 全スタッフに注意喚起 及び 手指消毒液の設置
- 2月15日 利用者にメール配信により注意喚起
- 2月18日 複数人が集まるスポーツ教室、イベントなどを中止
- 2月25日 県内の感染拡大により個人による利用を停止
- 3月6日 全利用登録者約3,000人に新型コロナウイルス感染症の情報提供を実施
(点字版707人・CD版2,285人)

<令和2年度>

- 4月9日 土日を休館とし、平日開館時間を午前10時から午後3時までとする。
- 4月15日 急を要する相談業務のみ実施
- 5月26日 図書館業務の再開 (平日の午前10時30分から午後1時まで)
- 6月6日 図書館業務土日再開
- 6月9日 図書館の受付時間：午前10時30分から午後3時30分まで
センター開館時間：午前10時から午後4時30分まで
- 6月19日 感染防止消毒のために開館時間を午前10時から午後5時までとする。
- 7月28日 スポーツ施設 (トレーニングルーム、ジョギングコース) を予約制で再開
正面玄関に受付を設置、健康チェック (検温を含む。)、手指消毒の確認
- 9月17日 クラブ活動再開
- 10月6日 クラブ以外の視覚障害関係団体、グループ及び視覚障害者個人の部屋利用再開
- 10月25日 オンラインによる相談会実施 (参加者 4名)
- 12月7日 第1回オンラインによる利用者交流サロンの開催 (延べ21名参加)
- 12月23日 第2回オンラインによる利用者交流サロンの開催 (延べ22名参加)

令和3年

- 1月7日 緊急事態宣言発出に伴い、県の方針により来館による利用を停止
開館時間：午前10時から午後4時30分まで
図書や雑誌の製作及び貸出しは継続
(在宅によるボランティア活動継続)
視覚障害者からの相談や急を要する訓練も継続
1月の相談対応件数 126件
- 3月21日 緊急事態宣言解除
- 3月22日～リバウンド防止期間 【対応継続】

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	290,084	-94	99.97%
前年度	当初予算	290,816				290,816	290,816	0	
	決算	290,816				290,816	290,270	546	100.19%
令和2年度	当初予算	291,642				291,642	291,642	0	
	決算	284,612				284,612	281,785	2,827	101.00%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和2年度 /

前年度 /

前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響

新型コロナウイルス感染防止に係る措置を講じるため、経費の増額が生じた。また、感染防止に伴い中止や縮小をした事業に係る経費において、余剰が発生した。

②令和2年度の対応状況

新型コロナウイルス感染防止に係る措置を講じるため、協議により指定管理料の増額を行った。また、中止した事業に係る費用について、協議により指定管理料の減額を行った。

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	1 件	・盲導犬トイレの場所等に関する意見	・盲導犬のトイレとして利用できる場所を説明、必要な際には職員に声をかけてもらうよう伝えた。
	件		
職員対応	件		
	件		
事業内容	5 件	・コロナ禍における開館時間短縮等への意見 (2件) ・コロナ禍における施設利用制限への意見 ・Zoom利用による対面朗読への意見 ・メールマガジンの内容やプール利用停止への意見	・現状提供しているサービス内容等について説明。運営については県と協議して進めており、意見や要望については今後検討していく旨を伝えた。 ・休憩ロビーでの飲食禁止やクラブ活動への制限等について、それまでの判断の経過や今後の再開予定等について回答した。 ・設備や人員等の関係ですぐにオンラインでの朗読を実施するのは難しいが、今後オンライン活用の検討をしていくと回答した。 ・メールマガジンの内容については現状の内容になっている理由を説明するとともに、いただいた御意見を参考に利用者の方に寄り添った対応をすることを伝えた。また、プールの修繕に関しては、県に必要な要望を挙げていることを報告した。
	件		
その他	3 件	・体育館利用の際の換気についての意見 (2件) ・製作物（音訳）のノイズ改善への意見	・体育館使用時は、非常口の常時換気を行うようクラブ活動の際に伝えていくことを約束した。 ・音声を確認して担当部署に伝えることとした。
	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。