

モニタリング結果報告書

施設 神奈川県聴覚障害者福祉センター
 指定管理者 (福)神奈川聴覚障害者総合福祉協会
 施設所管課 障害福祉課

(平成21年度 下半期)

管理運営状況総括

1 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	備考(確認事項等)
10月	H21.11.10	H21.11.12	月報を確認 改善すべき業務はなし
11月	H21.12.10	H21.12.14	
12月	H22.1.10	H22.1.13	
1月	H22.2.10	H22.2.16	
2月	H22.3.10	H22.3.12	
3月	H22.4.10	H22.4.12	

2 指定管理者の選定理由にある取組み等の実施状況

(1) 提案内容の達成度

A: 提案を上回る B: 提案どおり C: 提案を下回る

(2) 実施状況等

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績を記載する。

<提案内容の概要>

- 手話通訳、要約筆記は、聴覚障害者の情報保障、コミュニケーション支援として重要なものであり、それぞれを養成する。
- 近隣の町内会等の部屋利用をはじめ、ボランティアグループ、手話サークル等の施設見学、実習生の受入等を行う。
- 聴覚障害乳幼児指導と成人聴覚障害者を対象としたコミュニケーション教室を実施

<実施状況>

- 平成21年度神奈川県手話通訳者認定試験 受験者数26名3名が合格(合格率11.5%)全国の合格率は11.8%
要約筆記者養成講習会応用コース修了者手書き15名、パソコン20名
- センター見学 10月2日 神奈川大学手話サークル 6名
11月12日 港北区ボランティア連絡会 45名
11月26日 東邦大学医学部 16名
1月14日 湘北地区社会福祉協議会 21名
実習生、研修生の受入れ 10月20日～11月7日 世田谷福祉専門学校 1名
1月27日～1月28日 横須賀市立ろう学校 1名
2月19日 岩手県立聴覚障がい者情報センター 2名
- コミュニケーション教室
10月7日～10月28日 手話教室(初級)28名
11月18日～1月27日 手話教室(中級)53名
10月20日～11月10日 手話教室(実践)55名
10月17日～1月16日 読話教室(実践)51名
10月6日～3月16日 言語教室(応用)42名

3 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

	収 入 額			支出額	収支差額
	指定管理料	利用料金 (前年同月料 金額)	その他収入		
年間予算額	147,377	147,377		144,060	3,317
上半期計 (a)	71,251	71,251	()	68,139	3,112
下半期計 (b)		76,126	()	75,921	205
10月		11,814	()	9,712	2,102
11月		10,334	()	11,766	△1,432
12月		20,786	()	19,820	966
1月		10,334	()	10,210	124
2月		10,349	()	8,221	2,128
3月		12,509	()	16,192	△3,683
合計 (a+b)		147,377		144,060	3,317

- 1 指定管理者の収入を記載する（県の収入である「使用料」は含まない）。
 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ・半期計欄の収支差額が、収入額又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。
 - ・また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。
 - ・年間予算額の収支が均衡していない場合は、その理由を記載する。
- 予算額に比し執行率は97.7%である。
 収支差額は±10%以内に抑えられており概ね妥当である。

（今期に行った資本的な収入及び支出等の状況）

	内容	金額(千円)
収入の状況	なし	
支出の状況	なし	
積立等の状況	なし	(期首)
		(期末)

- 収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。
 支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。
 積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容（施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等）、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

4 利用状況

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
上半期計 (a)	9,861 人	9,940 人	△0.8%
下半期計 (b)	9,370 人	8,882 人	5.5%
10月	1,779 人	2,103 人	△15.4%
11月	1,888 人	1,555 人	21.4%
12月	1,125 人	1,090 人	3.2%
1月	1,469 人	1,219 人	20.5%
2月	1,489 人	1,642 人	△9.3%
3月	1,620 人	1,273 人	27.3%
合計(a+b)	19,231 人	18,822 人	2.2%

利用状況に関する意見等

〔半期計欄の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。〕

5 苦情・要望等の状況

(施設受付分)

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
10月						2
11月						
12月						
1月						
2月						
3月						

(施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
10月			
11月			
12月	1		1
1月			
2月			
3月			

6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

〔類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなどを記載する。〕

分野	概要	対応状況
施設・設備	・特になし	
	・	
職員対応	・特になし	
	・	
事業内容	・特になし	
	・	
その他	・特になし	
	・	

7 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、行政システム改革推進課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

発生日	概要・対応状況等
月 日	
月 日	
月 日	

8 随時モニタリングの実施状況

事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
月 日	特になし		
月 日			

9 上（下）半期の所見等

1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。

指定管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の意識啓発の意味も含め緊急召集訓練を実施し、伝達方法についての確認を行った。 ・これからの施設運営においてもサービスの向上は欠かせないという認識の徹底を職員間に浸透させることを目的とし、接遇マナーの再確認と基本ポイントをテーマに職員研修を実施した。今後も様々な方法で継続実施していく。
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・年度協定における事業計画に基づき、着実に事業が行われている。 ・職員の意識啓発の事業が実施され、利用者に満足してもらえるような対応を今後も引き続き行っていただきたい。 ・施設の管理についても現在に引き続き良好に努めてもらいたい。