

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

施設	神奈川県ライトセンター
指定管理者	日本赤十字社
指定期間	H23.4.1 ～ H28.3.31
施設所管課	障害福祉課 ()

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

B

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。
（Dが2つ以上の場合）

<1 管理運営等の状況> 提案に基づいて、視覚障害者及び、それを支援するボランティアへの各種支援事業等を着実に実施していることから、B評価となった。

<2 収支状況> 提案に基づき、指定管理者による自主財源の活用を行い、指定管理費の大幅な縮減に貢献するとともに、人件費の減等により収支差額は、プラス10%以上となったため、A評価となった。

<3 利用状況> 利用者数は、減となっているが、前年同期比で5%以内での推移であり、着実に事業を実施していることからB評価となった。

<4 利用者の満足度> 下半期に満足度調査を予定。

<5 苦情・要望等> ロッカーの使い勝手が悪い等の声が寄せられたが、鍵穴の目印を工夫し、多数の利用者から好評を得た。全体としては要望等を積極的に把握し、サービス向上を図っているが、常時、開錠対応すべき盲導犬のトイレ用出入口が施錠されていることがあり、以後、対応を徹底しているが、不十分な部分もあり、C評価となった。

<6 事故・不祥事等> 日頃から事故防止研修を行うなど、事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、その結果として事故等が発生しなかったため、A評価となった。

<今後の方針等> 音声図書のデジタル化や、スポーツ施設利用者の安全確保等の取組みを継続するとともに、プールを活用したイベントの実施などの利用拡大や、県内の視覚障害者支援の拠点施設として、その専門的なノウハウの普及に努めてもらいたい。

1 管理運営等の状況

評価 **B**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

	提案内容	実施状況等
1 (指定管理業務)	提案内容の要旨を記載 視覚障害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。	実績又は今後の見込みを記載 点字図書については、引き続き、製作タイトル数が全国でも上位となる見込みであるとともに、録音図書については、デジタル化を着実に進めている。 これらを踏まえ、利用者への貸出しを実施している。

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	提案内容の要旨を記載 視覚障害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。	実績又は今後の見込みを記載 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するとともに、料理教室などの日常生活指導などを実施している。 なお、相談窓口には、視覚障害者を配置し、ピアカウンセリングの手法を活用しながら相談業務を実施している。 また、視覚障害乳幼児及び保護者の指導を実施している。
3 (指定管理業務)	提案内容の要旨を記載 視覚障害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。	実績又は今後の見込みを記載 視覚障害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、基礎となるボランティア養成講座を必須として、その後は、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技術研修を実施している。
4 (指定管理業務)	提案内容の要旨を記載 視覚障害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。	実績又は今後の見込みを記載 水泳や卓球等の各種スポーツ教室を実施するとともに、スポーツ意欲を高めるミニ水泳記録会等の競技会を実施している。 また、視覚障害者と晴眼者の交歓活動であるクラブ活動への支援を行っている。
5 (指定管理業務)	提案内容の要旨を記載 視覚障害者に対する理解を促進するための普及啓発事業を実施。	実績又は今後の見込みを記載 小中学校の生徒や教職員の施設見学を積極的に受入れ、点字体験や誘導體験などの視覚障害の理解促進を進めています。

(2) 月例報告書による確認状況

報告月	受理日	確認通知日	確認方法			指導等の有無	備考（指導事項等）
			月報確認	現場確認	電話確認		
4月	5月10日	5月17日	○	—	—	無	
5月	6月10日	6月14日	○	—	—	無	
6月	7月10日	7月19日	○	—	—	無	
7月	8月10日	8月16日	○	—	—	無	
8月	9月10日	9月12日	○	—	—	無	
9月	10月10日	10月16日	○	—	—	無	

※基本協定書上の月報等提出期限

翌月 の 10 日まで

2 収支状況

評価 **A**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
 B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
 C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
 D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				支出額		収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計	うち納付金		
募集時の県積算額 (参考)		353,445			353,445			353,445
年度計画	前年度	280,768	0	32,000	312,768	312,768	0	0
	上半期	140,384		16,000	156,384	156,384		0
	下半期	140,384		16,000	156,384	156,384		0
	今年度	281,746	0	32,000	313,746	313,746	0	0
	上半期	140,884		16,000	156,884	156,884		0
	下半期	140,862		16,000	156,862	156,862		0
上半期実績	4月	35,234			35,234	15,956		19,278
	5月	21,129			21,129	19,879		1,250
	6月	21,134		16,000	37,134	35,088		2,046
	7月	21,129			21,129	23,189		▲ 2,060
	8月	21,129			21,129	19,802		1,327
	9月	21,129			21,129	23,960		▲ 2,831
	上半期合計	140,884	0	16,000	156,884	137,874	0	19,010
	対収支計画比	0.0%		0.0%	① 0.0%	② ▲ 12.1%		③ 12.1%
参考	前年度 上半期実績合計	140,384		16,000	156,384	118,023		38,361
	対前年度 上半期実績比				0.3%	16.8%		

※その他収入の内容 指定管理者の自主財源

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

収支状況に関する確認等

確認項目	該当	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	×	該当なし
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	○	常勤職員の内、2名が産休・育休を取得し、代替職員（日々雇用）を充てたため、計画よりも人件費の減となった。なお、代替職員の配置により人員配置計画上に問題は無い。
③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比）	×	該当なし

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等
 基本協定において、県が負担することとしている修繕費等： 200千円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期		
下半期		
合計	0	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等
 支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等
 積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

3 利用状況

評価 **B**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

(目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で)

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～ 95%未満
- D : 85%未満

(入所施設等定員がある場合、定員比で)

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
4月	8,124 人	8,561 人	94.9 %
5月	7,672 人	8,094 人	94.8 %
6月	8,783 人	8,691 人	101.1 %
7月	7,969 人	8,411 人	94.7 %
8月	7,972 人	8,004 人	99.6 %
9月	7,723 人	7,870 人	98.1 %
合計	48,243 人	49,631 人	97.2 %

	利用者数	前年同期利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
上半期計	48,243 人	49,631 人	人	① %	② 97.3 %
下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %
合計	48,243 人	49,631 人	0 人	%	▲ 2.8 %

※目標値の設定の有無

期間
基準

設定していない
リストから選択
リストから選択

その他の場合の期間
その他の場合の基準

利用状況に関する確認等

確認項目	該当	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)		
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	×	該当なし

<参考>

施設の最大利用可能人数

							合計
定員(1日あたりの延べ人数)							0
年間利用可能日数							
最大人数	0	0	0	0	0	0	0
半期	0	0	0	0	0	0	0

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 —

(評価の目安)

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

—：今期は実施していない

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	合計	上位2段階の割合
総合満足度の回答結果						0	0 ()

※今年度の実施予定

※配布・回収件数

※実施方法

上半期 回

下半期 回

その他

配布 件

回収 件

回収率 %

リストから選択

リストから選択

リストから選択

リストから選択

5 苦情・要望等

評価 C

(評価の目安)

A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。

B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。

C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。

D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

報告件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	4	0	2	0	0	6
下段：報告件数のうち所管課受付分	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)

苦情・要望等への対応

該当あり

分野	概要	対応状況
施設・設備	更衣室のロッカーの色や使い勝手(3)	使い方を丁寧な説明及び、鍵の周りに色を付けて改善。この対応は大変好評だった。
職員対応	開始時間前のスポーツ施設への入室(1)	安全上の理由から対応不可である旨掲示板でお知らせする。
	盲導犬のトイレ出入口の施錠(1)	常時開錠の対応を徹底する旨掲示板でお知らせする。
事業内容	プールでの遊具使用(1)	9月以降のキッズタイムでの実施を検討。
その他		

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

6 事故・不祥事等

評価 **A**

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した（事故等が発生していない場合も含む）。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

該当なし

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等

随時モニタリングの実施状況

該当なし

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
()		
()		
()		