

平成26年度 指定管理者制度モニタリング結果報告書

1. 施設概要

施設名	神奈川県聴覚障害者福祉センター		
所在地	藤沢市藤沢933番地の2		
サイトURL	http://www.kanagawa-wad.jp		
根拠条例	神奈川県聴覚障害者福祉センター条例		
設置目的(設置時期)	聴覚障害(児)者の社会的自立を促進するため、各種相談、社会適応訓練、日常生活に必要な情報の提供、聴覚障害児の早期訓練及び手話通訳者や要約筆記者の養成と派遣等を行い、聴覚障害(児)者の福祉の増進を図ることを目的とする。(昭和55年4月1日)		
指定管理者名	社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会		
指定期間	H23. 4. 1~H28. 3. 31	施設所管課	障害福祉課

2. 総合的な評価

総合評価	総合的な評価の理由と今後の対応
<p style="font-size: 2em;">A</p> <p>S: 極めて良好な管理運営状況 A: 良好な管理運営状況 B: 一部改善が必要な管理運営状況 C: 抜本的な改善が必要</p>	<p>< 1 管理運営等の状況 > 提案どおりに着実に取組みを実施し、聴覚障害者の社会参加促進につながった。</p> <p>< 2 利用状況 > 検査・相談という業務の性質上、利用者数をもって評価することは妥当でないが、ホームページ等を活用した積極的な広報活動に取り組んだ結果、利用者数が前年度比で106.9%のプラスとなったため、A評価とした。</p> <p>< 3 利用者の満足度 > 2月に実施し、上位2段階の回答割合が92.0%となったため、S評価となった。</p> <p>< 4 収支状況 > 使用料を徴収しない施設であり、指定管理費以外の収入はないが、予算の範囲内での計画的な執行に努めている。また、収支比率が101%となったため、A評価とした。</p> <p>< 5 苦情・要望等 > 軽易な要望に対しても真摯に対応した。また、指定管理者に起因しない苦情等が僅かではあるが寄せられたが、速やかな対応を図っている。</p> <p>< 6 事故・不祥事等 > 事故・不祥事等の防止に取り組んだ結果、事故等が発生しなかった。</p> <p>< 今後の方針等 > 施設の設置目的である聴覚障害者の社会的自立の促進のため、引き続き各種の指導、訓練及び日常生活に必要な情報の提供、手話通訳者・要約筆記者の養成・派遣等に着実に取り組むとともに、聴覚障害についての理解を深めるための普及啓発についても、積極的に取り組んでもらいたい。</p>

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	特記すべき事項等があった場合はその内容
	なし	なし
随時モニタリング 指導・改善勧告 等の有無		指導・改善勧告等の内容
	有・ <u>無</u>	なし

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
聴覚障害者に関する各種相談の実施	失聴・難聴者相談を行うとともに、耳鼻科医師による医療相談を行った。また、電話・ファックス・電子メール等による相談も行った。相談件数は年間2,539件（来所2,323件、電話・ファックス等216件）であった。	
聴覚障害者の日常生活に必要な情報の提供	自主企画作品や講演記録などの制作を行うとともに、字幕ビデオライブラリー共同事業により頒布された字幕入りビデオテープ等を、聴覚障害者や手話学習者等を対象に館外貸し出しを行った。 また、インターネットにより自主制作番組の手話動画配信を行った。（新作ビデオ98本、字幕ビデオライブラリー共同事業作品98本、寄贈・購入ビデオ21本。平成25年度末保有本数4,345本。利用本数年間2,317本、利用者数1,092人、8団体）	
聴覚障害乳幼児及び成人聴覚障害者を対象としたコミュニケーション教室の実施	聴覚障害乳幼児とその家族を対象に、聴能・言語及びコミュニケーションについての指導を実施した。原則として週1回同年齢でのグループ指導を行い、外部講師による指導助言を年11回行った。 また、聴覚障害者を対象に、個人又はグループによる手話・読話及び言語指導を行った。（年間66回、延べ411人）	
手話通訳者等の養成	手話通訳者及び要約筆記者の養成講習会を行い、修了者に対して認定試験等により一定のレベルに達したと認められる者を年度末に登録した。（手話通訳者認定試験：受験者数37人、合格者数7人、認定者数7人。要約筆記者修了認定：手書き13人、パソコン14人。） 登録者総数：手話通訳者159人、要約筆記者177人（手書きのみ77人、パソコンのみ59人、手書き・パソコン共通41人）	
手話通訳者等の派遣	年間を通じ手話通訳者及び要約筆記者の派遣を行った。（手話通訳者 324件646人、要約筆記者 168件632人）	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
手話、要約筆記など、聴覚障害に関わる講義や技術指導を行う講師及びアシスタントの派遣	教育機関、行政機関、サークル等の催し等に講師を派遣した。 【平成26年度実績】 派遣件数 210件(平成25年度比 107.1%) 派遣人数 395人(平成25年度比 103.9%)
盲ろう者に対する通訳・介助員の養成	盲ろう者向け通訳・介助員を養成するため講修を実施した。 【平成26年度実績】 研修日数 全15回 受講者数 33人 修了者数 29人
盲ろう者に対する通訳・介助員の派遣	盲ろう者に対し、コミュニケーションの支援や外出時の異動介助を行う通訳・介助員を派遣した。 【平成26年度実績】 派遣件数 2,189件(平成25年度比 101.6%) 派遣人数 2,931人(平成25年度比 102.6%)

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」欄には代わりに定員数等を記載してください。
A	

	〔参考〕直営／管理委託／指定管理※2	前々年度	前年度	平成26年度
利用者数※1	19,490	20,954	22,637	24,194
対前年度比			108.0%	106.9%
目標値	〔目標値設定根拠〕			
目標達成率	前年度実績			

〔参考：最大利用可能人数〕

						合計
定員						
年間利用可能人数						
最大人数※1	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

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

※2 現指定期間より前の状況について参考として記載。（既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値）

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
S	

満足度調査の実施内容	協定等に定めた調査内容	実施結果と分析
	年に1回1月～3月の間に実施	協定の定めに従い、2月に実施。満足、どちらかという不満という回答がやや減少し、どちらかといえば満足、不満という回答がやや増加しているが、昨年度と比べ大きな変化はなかった。

実施した調査の配付方法 利用者に送付、ロビー・カウンターに配架、センター事業参加者に配布 回収数／配付数 207 / 350 = 59.1%

配付(サンプル)対象

	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
総合満足度の回答数	23	150	12	3	188	【満足】 ・いつも親切に相談に乗ってもらっている。 【不満】 ・駐車場の駐車台数を増やしてほしい。
回答率	12.2%	79.8%	6.4%	1.6%		
前年度の回答数	24	135	15	1	175	
回答率の対前年度比	89.2%	103.4%	74.5%	279.3%		

（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)

	[参考] 直営／管理委託 ／指定管理※	前々年度	前年度	平成26年度	備考
(1) 収入					
[参考] 年度計画	147,078	151,584	148,442	149,420	
指定管理料	147,078	151,584	148,442	149,420	
利用料		0	0	0	
その他収入		0	0	0	
合計	147,078	151,584	148,442	149,420	
対前年度比		103.1%	97.9%	100.7%	
対 計画比	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	
(2) 支出					
[参考] 年度計画	147,078	151,584	148,442	149,420	
支出額	143,246	150,217	145,488	147,802	
(内 納付金)					
対前年度比		104.9%	96.9%	101.6%	
対 計画比	97.4%	99.1%	98.0%	98.9%	
(3) 収支					
[参考] 年度計画	0	0	0	0	
収支差額	3,832	1,367	2,954	1,618	
対前年度比		35.7%	216.1%	54.8%	
収入合計／支出合計の比率	102.7%	100.9%	102.0%	101.1%	

※ 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

※ の欄は記入不要。

[参考：県が支出した修繕工事費] ※県が支出する計画修繕工事・各所管繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額)
H26.8	628	吸収冷凍機、蒸気配管修繕工事
H26.9	216	空調自動制御機器交換工事
H26.11	667	防排煙制御盤更新工事
H26.11	1,448	換気扇改修工事
H27.2	4,072	非常用放送アンプ改修工事

(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)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内 容(金額)
収 入		
支 出		
積 立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備	手紙 (アンケート ボックス)	1 件	ろう者が手話でコミュニケーションを取れるように、センターにスカイプ等のビデオ電話を設置してもらいたい。	聴覚障害者の間では、まだビデオ電話の利用が一般的ではないため、今後の動向によって導入を検討する旨回答。
職員対応		件		
		件		
事業内容	手紙 (アンケート ボックス)	1 件	手話通訳者の派遣について、日本手話でなく日本語対応の手話ができる通訳者を派遣してもらいたい。	派遣した手話通訳者に状況を確認し、意見をいただいた方に説明するとともに、今後の派遣の際は希望に沿った手話通訳が出来るよう事前の調整を行う旨回答。
その他		件		
		件		

※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。

9. 事故・不祥事等

発生日	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等) ②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等)

※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・不祥事に関し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。