

# モニタリング結果報告書 (平成27年度)

## 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933-2		
サイトURL	<a href="http://www.kanagawa-wad.jp/">http://www.kanagawa-wad.jp/</a>		
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

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>利用者の満足度及び収支状況はA評価、利用状況はB評価であったため、3項目評価はA評価となった。また、事故・不祥事等も発生していないため、総合的にみて良好な施設運営と言える。</p> <p>なお、B評価となっている利用状況の項目において、利用者減の主な原因は、会議室の利用希望が特定の曜日に集中したこと起因する会議室利用者の減であり、施設の本来の目的である各種検査・相談業務の利用者や養成講座の受講者は増加している。</p> <p>今後も、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・派遣等を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、積極的に取り組む。</p>	
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>【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>【利用状況】 利用者数は前年度比で97.4%となったため、B評価とした。会議室等の利用者数が前年度と比較して減少しているため、前年度比で利用者数が減となっているが、当該施設の本来の目的である各種検査・相談業務の利用者や各種養成講座の受講者は増加しており、当該施設の目的に沿った運営がなされていると考えている。</p> <p>【利用者の満足度】 2月に実施し、上位2段階の回答割合が87.3%となったため、A評価とした。</p> <p>【収支状況】 利用料金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100.27%となったため、A評価とした。</p> <p>【苦情・要望等】 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>【事故・不祥事等】 事故・不祥事等の防止に取り組んだ結果、事故等は発生しなかった。</p> <p>【労働環境の確保に係る取組状況】 指摘事項等はなかった。</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 ※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
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・ <input checked="" type="radio"/> 無	指導・改善勧告等の内容
		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2,753件（来所2,543件、電話・ファックス等210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出を行った。 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101本、字幕ビデオライブラリー共同事業作品24本、寄贈・購入ビデオ17本。平成27年度末保有本数4,498本。利用本数年間2,681本、利用者数1,238人、4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58回、延べ371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42人、合格者数8人、認定者数8人。要約筆記者修了認定：手書き11人、パソコン15人。） 登録者総数：手話通訳者150人、要約筆記者172人（手書きのみ66人、パソコンのみ69人、手書き・パソコン共通37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337件637人、要約筆記者165件610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27年度実績】 派遣件数 161件(平成27年度比 76.7%) 派遣人数 294人(平成27年度比 74.4%)
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27年度実績】 研修日数 全10回 受講者数 22人 修了者数 21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27年度実績】 派遣件数 2,271件(平成26年度比 103.7%) 派遣人数 2,959人(平成26年度比 101%)

## 5. 利用状況

評価	《評価の目安》
B	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。

	前々年度	前年度	平成27年度
利用者数※	22,637	24,194	23,572
対前年度比		106.9%	97.4%
目標値	20,954	22,637	24,194
目標達成率	108.0%	106.9%	97.4%

目標値の設定根拠： 前年度実績

利用者数の算出方法（対象）： 各種指導人数、養成講習会・講座受講者数、会議室利用者数等の合算

[ 参考：最大利用可能人数／年 ]

						合計
定員						
年間利用可能日数						
最大人数※	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

※ 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 ※評価は施設としての総合的評価の「満足」回答割合で行う
A	

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
	・施設の総合的な評価（施設全般）について ・職員の対応について 年1回1月～3月の間	協定の定めに従い、2月に実施。前年度と比較すると、満足、どちらかという満足という回答が減少し、どちらかといえば不満の回答が増加しているため、不満の原因を究明し、指定管理者に起因するものについては、改善するよう指示した。また、アンケートの回収率についても、前年度と比較すると低くなっているため、アンケートの配布方法の見直しや、回収についての積極的な働きかけが必要と考えている。

### [ 施設としての総合的評価 ]

質問内容	当該施設を利用してどうだったか。				
実施した調査の配布方法	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/配布数	132 / 250 =	52.8%	
配布(サンプル)対象	各種相談事業利用者、講座等受講者、会議室等利用者等				

	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
施設としての総合的評価の回答数	10	93	14	1	118	【不満理由】 ・駐車場が狭い、受付窓口の位置が悪い ・部屋の予約が取りにくい 【満足理由】 ・ストーリーミング配信による情報発信が有益 ・字幕入りDVDの貸出しがあるのが良い
回答率	8.5%	78.8%	11.9%	0.8%		
前年度の回答数	23	150	12	3	188	
前年度回答率	12.2%	79.8%	6.4%	1.6%		
回答率の対前年度比	69.3%	98.8%	185.9%	53.1%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：職員の対応状況 ]

質問内容 職員が笑顔で対応しているか。  
 実施した調査の配布方法 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/配布数 132 / 250 = 52.8%  
 配布(サンプル)対象 各種相談事業利用者、講座等受講者、会議室等利用者等

	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
職員の対応状況の回答数	23	79	9	5	116	
回答率	19.8%	68.1%	7.8%	4.3%		
前年度の回答数	49	109	16	4	178	
前年度回答率	27.5%	61.2%	9.0%	2.2%		
回答率の対前年度比	72.0%	111.2%	86.3%	191.8%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：その他 ]

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	その他収入の内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	148,442	0	0	0	148,442	148,442	0	100.00%
	決算	148,442	0	0	0	148,442	145,488	2,954	102.03%
前年度	当初予算	149,420	0	0	0	149,420	149,420	0	100.00%
	決算	149,420	0	0	0	149,420	147,802	1,618	101.09%
27年度	当初予算	149,840	0	0	0	149,840	149,840	0	100.00%
	決算	149,840	0	0	0	149,840	149,430	410	100.27%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

27年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

[ 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(千円))

( 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： \_\_\_\_\_ 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(千円))
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	件	該当なし	
	件		
職員対応	件		
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	件		
	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

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) ③責任の所在及び現在の状況
	該当なし		

※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。

### 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、有とされた場合は備考欄に概要を記載。