

# モニタリング結果報告書 (令和元年度)

## 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	H28. 4. 1～R3. 3. 31 (2016年)(2021年)	施設所管課 (事務所)	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>利用状況はB評価であるが、利用者の満足度及び収支状況はA評価であったため、3項目評価はA評価とした。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>施設の設置目的である聴覚障害(児)者の社会的自立の促進のため、引き続き、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及び派遣等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みたい。</p>	
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づいて、聴覚障害者への支援事業等を着実に実施することにより、県立施設としての役割を果たしている。</p> <p>◆利用状況 利用者が、前年度に比べ約7%減っていることから、B評価となった。2月、3月に新型コロナウイルス感染症予防対策として施設利用の制限を行ったことから、その影響もあると考えられる。 ホームページ等を活用した広報及び地域に出向いて聴覚障害関係の情報提供や事業紹介などに努めているが、今後、一層の努力が求められる。</p> <p>◆利用者の満足度調査 10月に実施し、上位2段階の回答割合が86.0%となったため、A評価となった。</p> <p>◆収支状況 予算の範囲内での計画的な執行に努め、収支比率が101.87%となったため、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 満足度調査において要望が寄せられているが、施設及び設備の老朽化に起因するため対応困難な要望が多い。 Wi-Fi環境改善のため中継器を取り付けるなど、対応可能なものについては、迅速に対応している。</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、事故等は発生していない。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 指摘事項等はない。</p>	
3項目評価	<p>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</p> <p>※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</p>
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
	適宜	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

### 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
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2,700件（来所2,561件、電話・ファックス等139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。（新作ビデオ59本、字幕ビデオライブラリー共同事業作品27本、寄贈・購入ビデオ28本。令和元年度末保有本数4,391本。利用本数 年間1,515本、利用者数 703人、16団体。） 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。（配信本数203本、アクセス数36,860件）	
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  ※新型コロナウイルス感染予防対策のため、3月の来所指導、手話・読話・言語指導は中止	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10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47回、延べ367人）	

<p>手話通訳者等の養成</p> <p>※手話通訳者認定試験は、新型コロナウイルス感染拡大予防のため、令和2年度に延期</p>	<p>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。  (要約筆記者認定試験合格・認定者数：手書き11人、パソコン6人)  登録者総数：手話通訳者198人、要約筆記者164人（手書きのみ68人、パソコンのみ66人、手書き・パソコン両方30人）</p>	
<p>手話通訳者等の派遣</p>	<p>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 220件 489人、要約筆記者 172件 669人)  ※新型コロナウイルス感染症に関するキャンセル 手話通訳者10件28人、要約筆記者10件40人)</p>	

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の主な内容	実施状況等
<p>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及び手話通訳者・要約筆記者の派遣</p>	<p>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。  【令和元年度実績】  派遣件数 123件  (平成30年度比 76.4%)  派遣人数 239人  (平成30年度比 74.2%)</p>
<p>盲ろう者に対する通訳・介助員の養成</p>	<p>盲ろう者向け通訳・介助員を養成するため講習を実施した。  【令和元年度実績】  研修日数 全15回  受講者数 27人  修了者数 26人</p>
<p>盲ろう者に対する通訳・介助員の派遣、相談事業</p>	<p>盲ろう者に対し、コミュニケーションの支援や外出時の移動介助を行う通訳・介助員を派遣するとともに、盲ろう者や支援者を対象とした相談支援窓口を設置した。  【令和元年度実績】  派遣件数 2,305件  (平成30年度比 97.4%)  派遣人数 2,986人  (平成30年度比 96.4%)  相談件数 98件 (R1.9.27より設置)</p>

## 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。
B	

	前々年度	前年度	令和元年度
利用者数※	22,989	21,950	20,430
対前年度比		95.5%	93.1%
目標値	25,463	22,989	21,950
目標達成率	90.3%	95.5%	93.1%

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

※ 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 ※評価はサービス内容の総合的評価の「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
	時期 年1回1月～3月の間 内容 ①施設の総合的な評価（施設全般）について ②職員の対応について	協定の定めに従い、10月に実施前年度と比較すると、「満足」の回答が減少しているが、上位二段階の評価で86%となっている。 不満の原因は、前年度と同様、主に施設及び設備の老朽化等に起因するものであり、「不満」「どちらといえば不満」を合わせた割合は前年度とほとんど変化がない。

[ サービス内容の総合的評価 ]

質問内容                      利用満足度についておたずねします。当センターを利用してどうでしたか。

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      回収数/配布数      60 /      (配布数不明)  
 業参加者に配布

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、不満に回答があつた場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	7	42	7	1	57	資料室でWi-fiが繋がらない。 空調が悪い。10月も暑かったがクーラーが止まっていた。 トイレが暗い。洋式にしてほしい。
回答率	12.3%	73.7%	12.3%	1.8%		
前年度の回答数	13	50	11	0	74	
前年度回答率	17.6%	67.6%	14.9%	0.0%		
回答率の対前年度比	69.9%	109.1%	82.6%			

(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	145,733				145,733	145,733	0	
	決算	145,733				145,733	145,315	418	100.29%
前年度	当初予算	145,733				145,733	145,733	0	
	決算	145,733				145,733	145,203	530	100.37%
令和元年度	当初予算	146,225				146,225	146,225	0	
	決算	146,225				146,225	143,544	2,681	101.87%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和元年度 /                      前年度 /                      前々年度 /

<備考>

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		件		
		件		
職員対応	苦情	1 件	非常勤職員がセンター駐車場に駐車しており、利用者の迷惑になるので停めないでほしい。	大きな荷物の運搬があったためだが、今後は気を付ける。
		件		
事業内容		件		
		件		
その他	要望	2 件	ろうあ者と会話がはずむよう、手話を学習すべき。 きれいな手話は正しく伝えることにつながる。	全職員改めて意識していく。
		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。