

モニタリング結果報告書（平成25年度下半期）

施設	神奈川県聴覚障害者福祉センター
指定管理者	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 ()

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）

<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。提案内容の多くが、障害者総合支援法に定められた地域生活支援事業のうち県が行うべきものとされた事業であり、指定管理者独自に提案を上回る取組を実施する余地が少ないことからB評価となった。</p> <p>< 2 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おり、B評価とした。</p> <p>< 3 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107.5%のプラスとなったため、A評価とした。</p> <p>< 4 利用者の満足度 > 2月に実施し、上位2段階の回答割合が91.0%となったため、A評価となった。</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おり、B評価となった。</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ため、B評価となった。</p> <p>< 今後の方針等 > 施設の設定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、積極的に取り組んでもらいたい。</p>

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）	聴覚障害に関する各種相談を行う。	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2,939件（来所2,723件、電話・ファックス等216件）であった。

	提案内容	実施状況等
2 (指定管理業務)	聴覚障害者の日常生活に必要な情報の提供を行う。	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115本、字幕ビデオライブラリー共同事業作品118本、寄贈・購入ビデオ42本。平成25年度末保有本数4,121本。利用本数年間2,077本、利用者数986人、4団体)
3 (指定管理業務)	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を実施する。	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358人)
4 (指定管理業務)	手話通訳及び要約筆記は、聴覚障害者の情報保障及びコミュニケーション支援として重要なものであり、それらを担う人材を養成する。	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31人、合格者数2人、認定者数6人。要約筆記者修了認定：手書き10人、パソコン6人。登録者数：手書き10人、パソコン6人。) 登録者総数：手話通訳者160人、要約筆記者183人(手書きのみ77人、パソコンのみ61人、手書き・パソコン共通45人)
5 (指定管理業務)	手話通訳者及び要約筆記者の派遣を行う。	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266件572人、要約筆記者146件545人)

(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		
10月	11月8日	11月14日	○	—	—	無	
11月	12月10日	12月12日	○	—	—	無	
12月	1月10日	1月14日	○	—	—	無	
1月	2月10日	2月13日	○	—	—	無	
2月	3月10日	3月13日	○	—	—	無	
3月	4月10日	4月18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 B

(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)		150,046			150,046	150,046		0
年度計画	前年度	151,584	0	0	151,584	151,584	0	0
	上半期	74,184			74,184	74,184		0
	下半期	77,400			77,400	77,400		0
	今年度	148,442	0	0	148,442	148,442	0	0
	上半期	72,996			72,996	72,996		0
	下半期	75,446			75,446	75,446		0
通年実績	上半期合計	72,996			72,996	67,414		5,582
	対収支計画比	0.0%			① 0.0%	② ▲ 7.6%	③	7.6%
	10月	11,885			11,885	11,346		539
	11月	10,908			10,908	11,127		▲ 219
	12月	19,608			19,608	18,785		823
	1月	10,957			10,957	10,667		290
	2月	10,981			10,981	10,456		525
	3月	11,107			11,107	15,686		▲ 4,579
	下半期合計	75,446	0	0	75,446	78,067	0	▲ 2,621
	対収支計画比	0.0%			① 0.0%	② 3.5%	③	▲ 3.5%
通年合計	148,442	0	0	148,442	145,481	0	2,961	
対収支計画比	0.0%			① 0.0%	② ▲ 2.0%	③	2.0%	
参考	前年度 下半期実績合計	77,400			77,400	80,610		▲ 3,210
	対前年度 下半期実績比				▲ 2.5%	-3.2%		

※その他収入の内容

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	[参考] 上半期	下半期	通年	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）	×	×	×	
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	×	×	×	
③ 収支差額のマイナス（収支計画収支差額対比）	×	○	×	手話通訳等の派遣件数が増加したことなどにより、下半期の収支差額はマイナスとなっているが、通年では事業計画通り実施されている。

<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	683	還水槽液面制御装置更新工事（683千円）
合計	683	

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 A

(評価の目安)

今年度下半期利用者数が、
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
10月	1,845 人	2,239 人	82.4 %
11月	2,262 人	1,709 人	132.4 %
12月	1,645 人	1,452 人	113.3 %
1月	1,647 人	1,525 人	108.0 %
2月	1,724 人	1,397 人	123.4 %
3月	2,074 人	2,101 人	98.7 %
合計	11,197 人	10,423 人	107.4 %

	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
下半期計	11,197 人	10,423 人	人	① %	② 107.5 %
上半期計	11,440 人	10,531 人	人	① %	② 108.7 %
合計	22,637 人	20,954 人	0 人	① %	② 108.1 %

※目標値の設定の有無

	設定していない		
期間	—	—	—
基準	—	—	—

利用状況に関する確認等

確認項目	[参考] 上半期	下半期	通年	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)	○	○	○	平成25年度から、厚生労働省要約筆記者養成カリキュラムに準拠した要約筆記者養成講習会をスタートしたことに伴い、講習時間が増加し、延べ受講者数も大幅に増加したため。(延べ受講者数、H24 1,003人、H25 1,502人)

<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 A

(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	24	135	15	1	0	175	159 (91.0%)
[参考] 上半期結果						0	0 ()

※今年度の実施予定

上半期 0 回

下半期 1 回

その他

※配布・回収件数

配布 700 件

回収 186 件

回収率 26.6% %

※実施方法

利用者等に配布

受付等に配架

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

下半期報告件数	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	0	0	0	0	4	4
下段：報告件数のうち所管課受付分	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)
[参考] 上半期結果	0	0	0	0	3	3
	(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	現在使用されていない施設の案内パネルがそのまま掲示されていた。	取り外し不可のパネルには覆いをする等の処置を行った。
	施設周りの落ち葉を清掃するよう指摘を受けた。	落ち葉の多い月は重点的に清掃を行うこととした。
職員対応		
事業内容		
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

B

(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
()		
()		
()		