

# モニタリング結果報告書 (令和6年度)

## 1. 施設概要

|            |   |                |       |
|------------|---|----------------|-------|
| 施設名        | 神奈川県ライトセンター   |                |       |
| 所在地        | 神奈川県横浜市旭区1-80-2   |                |       |
| サイトURL     | http://www.kanagawalc.org/  |                |       |
| 根拠条例       | 神奈川県ライトセンター条例   |                |       |
| 設置目的(設置時期) | 身体障害者法第34条の規定により、無料で点字刊行物等を視覚障害者の利用に供し、及び視覚障害者に対して各種指導、訓練、スポーツ活動等の振興等を行い、並びに視覚障害者に対する社会奉仕活動を行おうとする者に対してその活動のための便宜を供与し、もって視覚障害者の生活の充実及び文化の向上並びに視覚障害者に対する社会奉仕活動の振興を図る。(昭和49年8月) |                |       |
| 指定管理者名     | 日本赤十字社  |                |       |
| 指定期間       | R3.4.1 ~ R8.3.31<br>(2021年) (2026年)   | 施設所管課<br>(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、利用者の満足度はS評価、収支状況はB評価となり、3項目評価はA評価とした。施設内における事故・不祥事等も発生していないことから、総合的に見て良好な施設運営と言える。</p> <p>利用状況について、令和6年度の目標値は「指定管理者が収支計画書を積算するために根拠とした想定利用者数」としているが、サピエ図書館利用者数が想定よりも伸びなかったことから、B評価となった。</p> <p>利用者の満足度について、満足度調査では91.2%が「満足」「どちらかといえば満足」と高評価を得ており、S評価となった。引き続き利用者満足度を向上できる施設運営を期待したい。</p> <p>収支状況については、人件費上昇及び物価高騰の影響で収支比率が99.1%となり、B評価となった。利用料金がなく収入が指定管理料のみであり、収支の改善の手段も限られるが、効率的な施設運営に努める。</p> <p>引き続き、県内の視覚障がい者支援の拠点として、アウトリーチ事業や他施設等に対する専門的なノウハウの普及にも積極的に取り組み、視覚障がい者の福祉向上に努めてもらいたい。</p>   |
| <p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <p>◆管理運営等の状況<br/>視覚障がい者及びそれを支援するボランティアへの各種支援事業や施設維持管理等を着実に実施している。</p> <p>◆利用状況<br/>前年度と比較して施設利用者数に大きな変化は見られなかったが、Web利用者数は減少した。Web利用者数の減少に関しては、サピエ図書館の利用者数の減少が要因と考えられる。<br/>サピエ図書館の利用者数に関しては、サピエ図書館にアップロードする図書の人気等に左右される部分があるため、利用者数の減少は問題ではないと考えられる。今後も利用者ニーズに寄り添った施設運営に期待したい。</p> <p>◆利用者の満足度<br/>総合満足度の評価において、「満足」「どちらかといえば満足」と回答した割合が91.2%で、前年度(91.9%)とほぼ同じ高い水準を保っており、利用者の評価は高いと思われる。</p> <p>◆収支状況<br/>プールの利用停止に係る費用について、指定管理料減額の変更契約を実施した。</p> <p>◆苦情・要望等<br/>要望・意見を積極的に把握し、迅速かつ真摯に対応することで、サービス向上に努めている。</p> <p>◆事故・不祥事等<br/>運営に起因する事故等の発生はなかった。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況<br/>指摘事項はなかった。</p> |

### 3. 3項目評価の結果

| 3項目評価 | 利用状況<br>(項目6参照) | 利用者の<br>満足度<br>(項目7参照) | 収支状況<br>(項目8参照) | 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     | B               | S                      | B               | S：極めて良好<br>A：良好<br>B：一部改善が必要<br>C：抜本的な改善が必要       |

### 4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

| 月例業務報告<br>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                         |
| 現地調査等<br>の実施状況                  | 実施頻度                                  | 現地調査等の内容                   |
|                                 | 年3回                                   | 館内視察<br>設備の不具合箇所・工事実施個所の確認 |
| 意見交換等<br>の実施状況                  | 実施頻度                                  | 意見交換等の内容                   |
|                                 | 年3回                                   | 今後の施設運営上の課題等の情報共有          |
| 随時モニタリングにおける<br>指導・改善勧告等の<br>有無 | 有・ <input checked="" type="radio"/> 無 | 指導・改善勧告等の内容                |
|                                 |                                       |                            |

## 5. 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   |
|---|---|--|
| 視覚障がい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 | <p>図書については、より利用者ニーズの高いデージー図書や、拡大図書の充実を図り、サービスの向上に取り組んでいる。</p> <p>(令和6年度実績)</p> <p>&lt;製作&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・点字図書 366タイトル、1,269巻</li> <li>・デージー図書 184タイトル、320巻</li> <li>・拡大図書 1タイトル、4巻</li> </ul> <p>&lt;貸出&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・点字図書 1,185タイトル、4,186巻</li> <li>・テープ図書 117タイトル、853巻</li> <li>・デージー図書 27,073タイトル、27,561巻</li> </ul> | <p>当センターの中心的機能である点字図書館としての機能を最大限に発揮するため、利用者ニーズの高いデージー図書等の製作・貸出の対応の充実を図るなどして、施設・Webの両面においてサービスの向上に積極的に取り組んでいるものと評価できる。</p>          |
| 視覚障がい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           | <p>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している。また、料理教室等の日常生活指導や視覚障がい乳幼児、保護者の指導を実施している。</p> <p>(令和6年度実績)</p> <p>&lt;相談・訓練 3,062件&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常生活：相談 451件、訓練 1件</li> <li>・歩行：相談 918件、訓練 245件</li> <li>・パソコン：相談 123件、訓練 6件</li> <li>・点字：相談 129件、訓練 71件</li> <li>・録音図書：相談 188件</li> <li>・コミュニケーション：訓練 295件 他</li> </ul>   | <p>歩行訓練や日常生活の相談等を実施するほか、視覚障がい児とその保護者の支援として「キッズルーム」の通年開放、また利用者同士の交流の場をオンライン・対面の双方で実施するなど、視覚障がい者の生活の充実を図る目的に合致しているものと評価できる。</p>      |
| 視覚障がい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  | <p>水泳やブラインドサッカー等の各種スポーツ教室やスポーツ競技会等を開催している。</p> <p>また、地域で行われるスポーツ大会への協力や地域のスポーツセンターが視覚障がい者を受け入れるための環境整備に取り組んでいる。</p> <p>(令和6年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・体育館での教室には対面で実施。また、来所困難な方向けに講義の録画をYouTubeで公開。</li> <li>・プールでの教室については、県立スポーツセンターで開催した。</li> </ul> <p>※ライトセンターのプールについては、経年劣化に伴い、引き続き利用を停止</p>   | <p>視覚障がい者の方に、個人利用で自施設の体育館や卓球場等を使用させるにとどまらず、フロアバレーボールの大会の共催や、地域のスポーツセンターが視覚障がい者を受け入れるための環境整備など、視覚障がい者のスポーツ振興に対する取り組みが積極的と評価できる。</p> |

|                                      |  |   |
|--------------------------------------|--|---|
| 視覚障がい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 | 視覚障がい者を支援し、積極的に活動できるボランティアの育成のため、必須である基礎ボランティア養成講座を受講後には、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研修を実施している。<br>(令和6年度実績)<br>・ボランティア養成講座 124回、226名<br>・ボランティア研修 8回、129名<br>・ボランティア団体指導育成 182回 | 近年のボランティア数の減少に対し、入門講座の受講者を増やすため、チラシの新聞折込や相鉄線全駅への配架などを行った結果申込者が倍増するなど、ボランティア育成の研修のための取り組みが積極的と評価できる。 |
| 視覚障がい者に対する理解を促進するための普及啓発事業を実施        | 「ライトセンターだより」の発行やホームページによる情報提供を継続的に行った。<br>その他、施設見学を積極的に受け入れるなど視覚障がいに対する理解促進に取り組んでいる。<br>(令和6年度実績)<br>・福祉教室等 1,438名(オンライン含む)<br>・施設見学 315名  | 「ライトセンターだより」の毎月発行による情報発信、また福祉教室の開催、施設見学の受け入れ、県内各地のイベント等に出向いての事業紹介など、理解促進活動を積極的に実施しているものと評価できる。      |

[ 参考：自主事業 ]

| 事業計画の主な内容 | 実施状況等 |
|-----------|-------|
| 該当なし      |       |

## 6. 利用状況（Web利用の取組評価を実施する施設）

| 評価 | 施設利用 | Web利用 | 《評価の目安》<br>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 |
|----|------|-------|--|
| B  | S    | C     |  |

| 施設利用  | 前々年度   | 前年度    | 令和6年度  |
|-------|--------|--------|--------|
| 利用者数※ | 55,040 | 58,161 | 58,525 |
| 対前年度比 |        | 105.7% | 100.6% |
| 目標値   | 50,000 | 50,000 | 50,000 |
| 目標達成率 | 110.1% | 116.3% | 117.1% |

目標値の設定根拠： 指定管理者が収支計画書を積算するために根拠とした想定利用者数

利用者数の算出方法（対象）： 図書貸出数、個別サービス対応件数、相談及び訓練件数、視覚障がい児指導及び保護者支援数、コミュニケーション指導回数、講座参加者数、機器展示会・各種相談会参加者数、利用者交流広場参加者数、スポーツ振興事業利用者数、スポーツ教室参加者数、ボランティア育成事業参加者数、ボランティア来所者数、ライトボランティアの活動人数、啓発活動参加者数、理解促進活動参加者数の合計

※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

| Web利用 | 前々年度   | 前年度    | 令和6年度  |
|-------|--------|--------|--------|
| 視聴者数※ | 83,829 | 65,841 | 58,423 |
| 対前年度比 |        | 78.5%  | 88.7%  |
| 目標値   | 76,000 | 76,000 | 77,000 |
| 目標達成率 | 110.3% | 86.6%  | 75.9%  |

目標値の設定根拠： 指定管理者が収支計画書を積算するために根拠とした想定利用者数

視聴者数の算出方法（対象）： サピエ図書館利用人数、個別サービス対応件数、相談及び訓練件数、コミュニケーション指導回数、講座参加者数、利用者交流広場参加者数、スポーツ教室参加者数、ボランティア育成事業参加者数、啓発活動参加者数、理解促進活動参加者数の合計

※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

<備考>

## 7. 利用者の満足度

|    |   |
|----|---|
| 評価 | 《評価の目安》<br>「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%<br>未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満<br>※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。 |
| S  |   |

|                |              |   |
|----------------|--------------|---|
| 満足度調査の<br>実施内容 | 協定に定めた調査内容   | 実施結果と分析   |
|                | 年1回、10～3月に実施 | 前年度の回答数（139人）よりも回答数が増加し、150人となったが、施設全体について「満足」「どちらかといえば満足」と回答した人の比率は91.2%と前年度（91.9%）とほぼ同じで、高い評価を得ている。 |

〔 サービス内容の総合的評価 〕

質問内容 ライトセンター施設全体についての満足度はいかがですか。

|             |  |         |     |   |    |   |
|-------------|--|---------|-----|---|----|---|
| 実施した調査の配布方法 | ライトセンターだより掲載、<br>ホームページ掲載、メールマガジンによる依頼、調査票設置、聞き取り、郵便・電話・メール・ファクシミリ・Googleアンケートフォームでの受付 | 回収数／配布数 | 150 | ／ | 不明 | = |
|-------------|--|---------|-----|---|----|---|

配布(サンプル)対象 ライトセンターを利用する視覚障がい者・他障がい者・ボランティア等

|                      | 満足    | どちらか<br>といえば<br>満足 | どちらか<br>といえば<br>不満 | 不満   | 合計  | 満足、不満に回答が<br>あった場合はその理由 |
|----------------------|-------|--------------------|--------------------|------|-----|-------------------------|
| サービス内容の総合<br>的評価の回答数 | 42    | 82                 | 9                  | 3    | 136 |                         |
| 回答率                  | 30.9% | 60.3%              | 6.6%               | 2.2% |     |                         |
| 前年度の<br>回答数          | 29    | 85                 | 7                  | 3    | 124 |                         |
| 前年度回答率               | 23.4% | 68.5%              | 5.6%               | 2.4% |     |                         |
| 回答率の<br>対前年度比        | 132%  | 88%                | 117%               | 91%  |     |                         |

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

**<備考>**

8. 収支状況

|    |   |
|----|---|
| 評価 | 《評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設》<br>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<br>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 |
| B  |   |

[ 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<br>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 | 305,976 |      |       |                | 305,976 | 305,976 | 0       |         |
|       | 決算   | 302,118 |      | 4,500 | 寄附金収入          | 306,618 | 328,022 | -21,404 | 93.47%  |
| 前年度   | 当初予算 | 305,976 |      |       |                | 305,976 | 305,976 | 0       |         |
|       | 決算   | 301,426 |      | 2,933 | 物価高騰<br>影響分    | 304,359 | 279,683 | 24,676  | 108.82% |
| 令和6年度 | 当初予算 | 305,976 |      |       |                | 305,976 | 305,976 | 0       |         |
|       | 決算   | 297,534 |      | 1,333 | 物価高騰<br>影響分    | 298,867 | 301,575 | -2,708  | 99.10%  |

|                     |       |         |
|---------------------|-------|---------|
| ※支出に納付金が含まれる場合、その内数 |       | (単位:千円) |
| 令和6年度 /             | 前年度 / | 前々年度 /  |

|       |
|-------|
| <備 考> |
|-------|

9. 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 |      | 1 件 | 電話をフリーダイヤルにしてほしいとの要望 | 受益者負担、財政的な視点からも導入難しいと説明 |
|       |      | 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。

10. 事故・不祥事等 ☐ 該当なし

|       |   |
|-------|---|
| 発生日   | ①発生時の詳細な状況<br>②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入）<br>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）<br>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）<br>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）<br>⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入） |
| 8月15日 | ①マッサージ室利用のため夫婦で来所途中、夫が石垣に向かって転倒、妻が下敷きとなった。夫婦とも救急搬送。（12:53）<br>②救急搬送後、県職員に連絡し情報を共有。（12:53）<br>③当日15:30頃、妻から電話。妻は打撲のほか異常なし、夫も異常なしとのこと。<br>④～⑥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。

11. 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。