

モニタリング結果報告書 (令和4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 (2021年) (2026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>※新型コロナウイルス感染症や原油価格高騰が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>
<p>利用状況はS評価、利用者の満足度はA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。また、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4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、新型コロナウイルス感染症の影響は一部で見られたものの、サピエ図書館利用者数、ボランティア来所者数等が想定よりも多かったことから、S評価となった。</p> <p>満足度調査では81.9%が「満足」「どちらかといえば満足」と高評価を得ており、A評価としたが、アフターコロナにおいても、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、利用料金の収入がなく指定管理料のみであり、原油価格高騰等の影響も受けたことから、B評価となった。</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><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 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 新型コロナウイルス感染症対策が緩和したことから、前年度と比較してweb利用も含めた全体的な利用は増加したが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、一部事業を休止または中止していたことにより、コロナ禍前と比較して利用者数は減少した。利用者数の減少に関しては、利用者(新型コロナウイルス感染症により重篤化のリスクが高いと言われている65歳以上の方や基礎疾患を持つ方が多い。)や職員の安全を守るための対応結果として、やむを得ないものと思われる。</p> <p>コロナ禍において対面での支援が難しくなっている中でも、オンラインでの相談受付や講習会の実施など、利用者目線に立った「コロナ禍でも持続可能な施設運営」を検討し、対応してきている点は評価でき、今後もコロナ禍における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 総合満足度の評価において、「満足」「どちらかといえば満足」と回答とした割合が81.9%となっており、前年度(90.3%)より減少したが、これは、新型コロナウイルス感染症による来館制限がなくなったことから、前年度の回答数(52人)よりも大きく回答数が増加し、161人となった影響が出ていると思われる。</p> <p>施設全体の評価は減少しているが、内訳ごとに見た満足度は概ね増加しているため、利用者の評価は高いと思われる。</p> <p>なお、施設全体に対しては、施設の老朽化への対応や機器の更新を求める声が見られたため、限りある予算の中での対応を行っていくべきと考えられる。</p> <p>オンラインによる調査回答方法を追加するなど工夫したことで、前年度と比較して回答数が増加したため、今後も継続して回答依頼の周知を行うよう期待したい。</p>

<p>◆収支状況 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止した事業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。その際に、コロナ対応等で追加が必要となる経費についても相殺する形で対応を行った。 原油価格高騰による影響等もあり、指定管理料による収入よりも支出が上回りマイナス収支となった。</p> <p>◆苦情・要望等 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 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 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 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (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	S	A	B	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

4. 定期・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
現地調査等の 実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	年3回	館内視察 設備の不具合箇所・工事実施個所の確認
意見交換等の 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 指導・改善勧告等の 有無	有・ <input 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ジタイズ図書や、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4年度実績)</p> <p><製作></p> <ul style="list-style-type: none"> ・点字図書 409タイトル、1,698巻 ・デジタイズ図書 220タイトル、536巻 ・拡大図書 10タイトル、30巻 <p><貸出></p> <ul style="list-style-type: none"> ・点字図書 1,365タイトル、5,286巻 ・テープ図書 34タイトル、231巻 ・デジタイズ図書 31,913タイトル、33,911巻 	

<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>	<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4年度実績)</p> <p><相談・訓練 3,058件></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常生活：相談 565件、訓練 6件 ・歩行：相談 744件、訓練 173件 ・パソコン：相談 233件、訓練 50件 ・点字：相談 142件、訓練 99件 ・録音図書：相談 239件 ・コミュニケーション：訓練 278件 他 	
<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>	<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4年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・体育館での教室については、引き続き対面とオンラインを併用して行った。 ・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。 <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</p>	<p>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。</p> <p>また、前年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ボランティア養成講座の一部を規模を縮小しての実施または中止としていたが、今年度は通常通りの実施を行った。</p> <p>(令和4年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア養成講座 105回、246名 ・ボランティア研修 7回、108名 ・ボランティア団体指導育成 35回 <p>※ボランティア研修については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、一部中止</p>	<p>一部中止となった研修について、今後は、通常通りの実施に向けて調整する。</p>
<p>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</p>	<p>「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。</p> <p>また、SNSによる動画配信「オンラインdeライト」を前年度に引き続き実施した。</p> <p>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。</p> <p>(令和4年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉教室等 674名 ・施設見学 132名 <p>※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、規模を縮小しての実施又は中止</p>	<p>規模を縮小しての実施又は中止となった福祉教室及び施設見学について、今後は、通常通りの実施に向けて調整する。</p>

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

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>> 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
S	S	S	

施設利用	前々年度	前年度	令和4年度
利用者数※	37,437	111,706	55,040
対前年度比		298.4%	49.3%
目標値	81,211	141,012	50,000
目標達成率	46.1%	79.2%	110.1%

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養成・活動登録者数、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

Web利用	前々年度	前年度	令和4年度
視聴者数※			83,829
対前年度比			
目標値			76,000
目標達成率			110.3%

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>

【新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響と対応状況】

(※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

7. 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
	年1回、1～3月に実施	新型コロナウイルス感染症による来館制限がなくなったため、前年度の回答数（52人）よりも大きく回答数が増加し、161人となった。 回答数が増加したことも影響し、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81.9%と前年度（90.3%）より減少が見られたが、内訳を見ると、概ね評価は上がっている。

[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、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 161 / 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
サービス内容の総合的評価の回答数	17	105	19	8	149	
回答率	11.4%	70.5%	12.8%	5.4%		
前年度の回答数	15	22	2	2	41	
前年度回答率	36.6%	53.7%	4.9%	4.9%		
回答率の対前年度比	31%	131%	261%	110%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

- ①新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照
- ②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

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≫ 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
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 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	291,642				291,642	291,642	0	
	決算	284,612				284,612	281,785	2,827	101.00%
前年度	当初予算	305,976				305,976	305,976	0	
	決算	300,733				300,733	287,375	13,358	104.65%
令和4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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和4年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響

利用料金等の収入がない施設であるため、収入減などの影響はないが、新型コロナウイルス感染症拡大防止等により中止した事業に係る費用の余剰が発生した。

②令和4年度の対応状況

新型コロナウイルス感染症拡大防止等により中止した事業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。その際に、コロナ対応等により追加が必要となった経費についても相殺する形で対応を行った。

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		2 件	<ul style="list-style-type: none"> 調理室の再開に関する意見 空調設備工事の騒音に関する意見 	<ul style="list-style-type: none"> 県と調整の上、調理室を再開した。 音に配慮するよう工事業者に伝え、重機使用の際には、近隣の住宅に案内を配布した。
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他		2 件	<ul style="list-style-type: none"> デイジー図書の完成遅延に関する苦情 ボランティアの事務局員の対応に関する苦情 	<ul style="list-style-type: none"> 完成の遅延に関するお詫びをした上で完成予定日を改めてお伝えした。また、今後の対策として進捗確認のためのマニュアルを整備し、確認結果を共有することとした。 ボランティアの方はライトセンターの職員ではないことをお伝えの上、本申出を匿名で奉仕団委員長へ伝達する旨をお伝えした。
		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 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。

※過去に発生したのもでも、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。