

## 指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調査 (総合結果)

施設名	神奈川県聴覚障害者福祉センター		
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		
施設所管課(事務所)	障害福祉課 ( )		
指定期間	R3.4.1 (2021年)	～	R8.3.31 (2026年)
評価期間	R3 (2021)	年度～	R5 (2023)
			年度

### 指定管理者制度による管理運営状況の総合評価

評価	評価基準
<b>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
<b>評価理由及び今後の対応</b>	
指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。また、満足度調査の集計結果から、情報発信、職員の対応、清掃等施設管理について、利用者が満足していることが認められ、指定管理者制度による管理運営は有効であると評価できる。 このため、引き続き指定管理者制度により、施設の管理運営を行う。	
<b>指定管理者制度による管理の有効性</b>	
<b>有</b>	無

### 1 サービス向上に向けた取組の実施状況

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 聴覚障害者に関する各種相談事業、聴覚障害者の日常生活に必要な情報の提供事業等の指定管理業務は、聴覚障害(児)者の福祉の増進を図ることを目的とした運営方針に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書及び随時の現地調査により、委託した業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び随時の現地調査により確認している。また、受付業務については、利用者満足度調査において、「満足」「どちらかといえば満足」が約9割であり、良好であると認められる。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 地元自治会に施設を提供したり、近隣の高等学校の生徒の施設見学を受け入れるなど、地域との交流を図っている。 <input type="checkbox"/> 施設の維持管理業務について、地元企業に業務委託ができる場合は委託をしている。
評価結果	<b>評価区分</b>		
<b>A</b>	S : 協定等に定める水準を上回る (項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A : 協定等に定める水準どおり (項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B : 協定等に定める水準を下回る (項目別評価でBが1つ以上) C : 協定等に定める水準を大幅に下回る (項目別評価でCが1つ以上)		

## 2 施設の利用状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
目標値 (利用者数) 設定方法：イ	10,550 人	10,640 人	21,100 人	14,097 人
利用者数	10,342 人	19,143 人	22,599 人	17,361 人
対目標値(数) ※下段は率	△ 208 人 98 %	8,503 人 180 %	1,499 人 107 %	対目標値(率) 123.2 %

※目標値の設定方法  
ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定  
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

評価結果	評価区分
S	利用者数と目標値を比較して(3か年平均) S : 110%以上 A : 100%以上～110%未満 B : 85%以上～100%未満 C : 85%未満 [女性保護施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。]
確認の視点	施設の利用状況についての評価
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか  <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか  <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> ホームページ等を活用した広報、「聴障センターまつり」の開催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。 <input type="checkbox"/> 自主事業として実施している手話通訳者・要約筆記者派遣事業は、派遣件数が堅調に推移している。  <input type="checkbox"/> 引き続き、積極的に利用促進に向けた取り組みを行っていく必要がある。

## 3 利用者満足度の状況

	R 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	3 か年平均
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	98.0 % 49 人	94.4 % 68 人	94.0 % 78 人	95.1 %

※複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分
S	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(3か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上～90%未満 B : 50%以上～70%未満 C : 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か  <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> ロビー・カウンターに配架、センター事業参加者に配布している。  <input type="checkbox"/> 回答結果から、情報発信、職員の対応、清掃等施設管理について、利用者が満足していることが認められる。 不満については、「空調が古い」「内部が暗い」など、設備や施設の老朽化に係るものが多く、指定管理者が対応することが難しいものが多いが、各所管繕工事を利用して、照明のLED化やトイレの洋式化を行っている。

#### 4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
確認の視点		苦情・要望等への対応についての評価	
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か		<input type="checkbox"/> 利用者から意見があった際には真摯に聞くことを心掛けているとともに、普段の会話の中から利用者の意見を汲み取るよう心掛けている。 <input type="checkbox"/> 対応可能な事案については迅速に対応し、対応できない事案については対応できない理由を丁寧に説明している。いずれの事案についても、内容及び対応について全職員に周知し、共有している。 <input type="checkbox"/> 「社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会苦情解決に関する規則」により対応することとしている。	

#### 5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生日月	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）
確認の視点		事故・不祥事等への対応についての評価
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 「社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会事故・不祥事マニュアル」を作成している。 また、「社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会不祥事防止委員会設置要綱」に基づき、不祥事防止委員会を設置している。 <input type="checkbox"/> 「社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会事故・不祥事マニュアル」により対応することとしている。

## 6 収支状況

単位：千円

	【参考】R2年度			R3年度			R4年度		
収入	149,150 (146,717)			158,330 (158,330)			158,330 (158,330)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	149,150 (146,717)			158,330 (158,330)			158,330 (158,330)		
支出	147,736 (146,717)			154,782 (158,330)			154,431 (158,330)		
収支差額	1,414 (0)			3,548 (0)			3,899 (0)		
	R5年度			累計					
収入	159,225 (158,330)			475,885 (474,990)					
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他			
	158,330 (158,330)		895 (0)	474,990 (474,990)	0 (0)	895 (0)			
支出	154,408 (158,330)			463,621 (474,990)					
収支差額	4,817 (0)			12,264 (0)			収入合計／支出合計比		
							102.6%		

※( )内は収支計画額。令和5年度は速報値

評価結果	評価区分
<b>A</b>	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
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か  <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 聴覚障害者の社会的自立を支援する施設であり、事業収入は手話通訳者及び要約筆記者の派遣費用等であり、利益を目的としたものではないため、収入増加に向けた取組は行っていない。 <input type="checkbox"/> 節電の徹底やLED照明の導入等により、経費の節減を図っている。

## 7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	A	<input type="checkbox"/> 8時30分から21時までと開館時間が長いことから、適切なローテーションを組むことにより、利用者が不便を感じることがないように努めている。 <input type="checkbox"/> 施設において職員研修を実施するとともに、外部研修を活用することにより、職員の資質の向上に努めている。
	<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 随時業務内容等を点検し、労働時間の短縮に取り組むとともに、積極的に職員の意見を聞いて検討することにより、良好な労働環境の確保に努めている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務等の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の実施にあたり、法令順守を徹底しており、違反等の行為はない。 <input type="checkbox"/> 事務消耗品等の購入は、グリーン購入を優先している。 <input type="checkbox"/> 指定管理者が障害当事者団体であり、適切に障害者を雇用している。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 「社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会個人情報保護規程」を作成している。 また、職員研修を実施している。 <input type="checkbox"/> 「社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会個人情報保護規程」に基づき、適切に取り扱っている。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		