

**モニタリング結果報告書
(令和3年度)**

資料1 - 5 ①

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	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C評価、利用者の満足度はS評価、収支状況はA評価となり、3項目評価はB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>利用状況についてはC評価となった。第4期(令和3年度)から「目標値の設定根拠」及び「利用者数の算出方法」を変更しており、令和3年度の目標値が新型コロナウイルス感染症による影響を反映する前の年の平均値(平成29年~令和元年)であるため、新型コロナウイルス感染症の影響があったことによる結果と考えられる。満足度調査では90.3%が満足と高評価を得ており、S評価としたが、コロナ禍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るが、予算の範囲内での計画的な執行に努め、A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防止対策により施設利用が休止となった時期があったこと、開館時間の短縮等があったことから、前年度に引き続き利用者数が新型コロナウイルス感染症拡大前と比較して大幅に減少した。利用者数の大幅な減少に関しては、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>◆利用満足度 総合満足度の評価において、「非常に満足」「満足」と回答とした割合が90.3%となっておりS評価としたが、「不満」「非常に不満」と回答した方もいる。これは、新型コロナウイルス感染防止対策のために、施設利用の停止や一部制限等を実施した影響が出ているためと思われる。</p> <p>なお、回答数の大幅な減少は、コロナウイルス感染防止対策による施設利用の休止に伴うものである。来館者の減少に伴い、オンラインによる調査回答方法が追加された点は評価できるが、利用者への回答依頼に関する周知方法等については、回答数の低さから更なる検討の余地がある可能性があり、来年度以降の改善に期待したい。</p> <p>◆収支状況 新型コロナウイルス感染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。</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。 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	C	A	

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1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イジー図書や、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3年度実績)</p> <p><製作></p> <ul style="list-style-type: none"> 点字図書424タイトル、1,780巻 デイジー図書204タイトル、454巻 拡大図書3タイトル、8巻 <p><貸出></p> <ul style="list-style-type: none"> 点字図書1,616タイトル、6,496巻 デイジー図書36,363タイトル、38,101巻 テープ図書244タイトル、1,807巻 	
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3年度実績)</p> <p><相談・訓練 2,201件></p> <ul style="list-style-type: none"> 歩行: 相談542件、訓練97件 日常生活: 相談483件、指導3件 録音図書: 相談214件 点字: 相談67件、訓練11件 コミュニケーション: 訓練235件 他 	

<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。 (令和3年度実績) ・ボランティア養成講座29回、92名 ・ボランティア研修8回、135人 ・ボランティア団体指導育成5回 ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、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講座及び研修について、今後は、新型コロナウイルス感染症の状況を注視しつつ、通常通りの実施に向けて調整する。</p>
<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。 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。 (令和3年度実績) ・10月からオンラインで開催し、利用再開後は対面とオンラインで同時開催した。 ・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>	
<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。 また、SNSによる動画配信「オンラインdeライト」を実施した。 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。 (令和3年度実績) ・福祉教室等321名 ・施設見学1名 ※新型コロナウイルス感染拡大防止のため、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、新型コロナウイルス感染症の状況を注視しつつ、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の影響等がある場合、対応状況も含めて、「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
該当なし	

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

6. 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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
C	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	81,211	37,437	111,706
対前年度比		46.1%	298.4%
目標値	86,372	81,211	141,012
目標達成率	94.0%	46.1%	79.2%

目標値の設定根拠： 平成29年度～令和元年度までの3カ年平均利用者数

利用者数の算出方法（対象）：

<第3期（令和2年度）まで>
 図書貸出数、体育施設利用者数、ボランティア来所者数
 <第4期（令和3年度）から>
 図書貸出数、サビエ利用人数、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、教養講座参加者数、技術講習会参加者数、デジタル機器個別相談会参加者数、各種相談会参加者数、利用者交流広場参加者数、専門研修の受入人数、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、ライトボランティアの養成登録者数、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

<備考>
 第3期までは目標値の設定根拠を「前年度利用者数」としていたが、第4期である令和3年度については、指定管理先と協議して、目標値の設定根拠を協定締結時点における直近3カ年（平成29年度～令和元年度）の利用者実績数の平均値とした。なお、利用者数の算出対象についても、利用者実績として計上すべき項目を確認し、項目を追加した。
 令和4年度以降については、指定管理者と協議の上、Web利用者数の目標値の設定も踏まえて、目標値を再度設定する。

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】
(※新型コロナウイルス感染症の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が利用状況に与えた影響

スポーツ施設等利用者、ボランティア育成事業等の人数が著しく減少しており、来所利用の停止や開館時間を短縮していた影響が表れていると思われる。

【令和元年度の利用者数 81,211人の内訳】

体育施設等利用者18,627人、ボランティア来所者23,909人、図書貸出数38,675人

【令和2年度の利用者数 37,437人の内訳】

体育施設等利用者1,085人、ボランティア来所者3,778人、図書貸出数32,574人

【令和3年度の利用者数 111,706人の内訳】

体育施設等利用者1,090人、図書貸出数38,223人、サピエ利用人数69,094人、個別サービス対応件数46人、相談及び訓練件数2201人、キッズルーム利用者数8人、点字個別指導9人、技術講習会109人、デジタル機器個別相談会13人、利用者交流広場218人、専門研修の受入11人、スポーツ教室115人、ボランティア育成事業227人、ライトボランティア登録者数20人、理解促進活動322人

②令和3年度の対応状況

【4月～6月20日まで】※ 来館による利用を停止

図書館業務や相談対応および急を要する訓練（事前申込）は引き続き実施。

開館時間：午前10時から午後5時

図書受付時間：午前10時30分から午後4時／相談対応時間：午前10時から午後4時30分

【6月20日～10月25日まで】※ 来館による利用は引き続き停止。

開館時間：午前10時から午後5時

図書受付時間：午前10時から午後4時30分／相談対応時間：午前9時から午後5時30分

急を要する訓練は行う（事前に電話相談）

【10月26日～】※ 来館による利用再開

開館時間：午前9時30分から午後5時

【1月20日～3月20日まで】※ まん延防止措置期間による対応・来館による利用停止

【3月21日～3月末まで】※ まん延防止措置解除に伴い利用再開

開館時間：午前9時30分から午後5時

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。
S	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	年に1回 1月～3月の間	新型コロナウイルス感染予防のため、来館による施設利用を停止したことで回答数が減少し、同じく来館による利用を中止していた昨年と比べても少ない52件となった。 「満足」と回答した人の比率は90.3%であり、昨年より若干の増加となった。

[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・ファクシミリでの受付
 回収数/配布数 52 / 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	15	22	2	2	41	
回答率	36.6%	53.7%	4.9%	4.9%		
前年度の回答数	26	51	7	3	87	
前年度回答率	29.9%	58.6%	8.0%	3.4%		
回答率の対前年度比	122.4%	91.5%	60.6%	141.5%		

(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が利用者満足度に与えた影響と対応状況】
 (※新型コロナウイルス感染症の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にかかる利用停止についての個別意見が多くみられた。このことから、施設利用の停止や一部制限などは利用者の満足度に直結しているといえる。

②令和3年度の対応状況

各種講座や教室のオンライン化を進めており、個別回答ではオンライン化についての評価の声もあがっている。

8. 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				収入合計	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			支出	収支差額
前々年度	当初予算	290,816				290,816	290,816	0	
	決算	290,816				290,816	290,270	546	100.19%
前年度	当初予算	291,642				291,642	291,642	0	
	決算	284,612				284,612	281,785	2,827	101.00%
令和3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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和3年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】
(※新型コロナウイルス感染症の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3年度の対応状況

新型コロナウイルス感染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、コロナ対応等で追加で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		件		
		件		
職員対応		1 件	・貸出図書スタッフ対応に関する意見	・すぐにスタッフに共有し、スキルアップに努めさせていただく旨を伝える。
		件		
事業内容		件		
		件		
その他		2 件	・ライトセンターだよりの日付に関する要望 ・駅からライトセンターまでの道に関する意見	・要望に応え翌月から修正した。 ・現場まで確認しに行ったが問題点がなかったため保留。
		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。