

モニタリング結果報告書 (令和3年度)

資料1 - 6 ①

1. 施設概要

施設名	神奈川県聴覚障害者福祉センター		
所在地	藤沢市藤沢933番地の2		
サイトURL	http://www.kanagawa-wad.jp/		
根拠条例	神奈川県聴覚障害者福祉センター条例		
設置目的(設置時期)	聴覚障害(児)者の社会的自立を促進するため、各種相談、社会適応訓練、日常生活に必要な情報の提供、聴覚障害児の早期訓練及び手話通訳者や要約筆記者の養成と派遣等を行い、聴覚障害(児)者の福祉の増進を図ることを目的とする。 (昭和55年4月1日)		
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		
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>コロナ禍前との比較では依然利用者数は減少しているが、前年比では約25%増加しており、B評価となった。相談事業に関してはコロナ禍においても電話、FAX、メールによる相談に加え、SNS等を活用したオンライン相談を積極的に実施することで実績を上げている。</p> <p>また、聴覚障害(児)者への支援や手話通訳者等養成講習会、各種研修等においてもオンラインによる実施を取り入れるなど、事業継続に積極的に取り組んだ結果として評価できるものであり、利用満足度評価はS、収支状況はAであることから、3項目評価はAとした。事故・不祥事等も発生していないため、総合的にみて良好な施設運営と言える。</p> <p>今後も、ICT化に対応した事業実施に取り組むなど、社会状況と利用者のニーズに沿ったサービス提供に取り組んでみたい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 提案に基づいて、聴覚障害者への支援事業等を着実に実施することにより、県立施設としての役割を果たしている。</p> <p>◆利用状況 新型コロナウイルス感染症防止対策のための一部休館等の影響により、利用者数はコロナ禍前と比較して約5割減だが、前年度との比較では約3割増となったことから、B評価となった。 相談事業は、電話・FAX・メールに加えSNS等を活用したオンライン相談を実施することで実績を上げており、講習会等については、オンライン開催を取り入れるなど、感染防止対策を講じながら事業継続に取り組んだ。</p> <p>◆利用者の満足度 2月に実施し、上位2段階の回答割合が98.0%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 利用料収入の無い施設であり、収入が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、収支比率が102.29%となったため、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 満足度調査において寄せられた要望について、施設及び設備の老朽化に起因するものは対応困難だが、ホームページの改善や受付への音声認識スルーキャプションの設置など可能なものについて改善している。</p> <p>◆事故・不祥事等 事故・不祥事等の防止に取り組んだ結果、事故等は発生していない。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 指摘事項等はない。</p> <p>◆その他</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	B	S	A	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
	無	
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	年4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
	定例：年1回 随時：施設で打合せ4回、その他メール・電話で随時（週2～3回以上）	定例：次年度指定管理業務に係る協議、課題等について情報共有。 随時：事業実施に関する意見交換や、課題の共有、コロナ禍における事業実施方法の協議など随時行った。
随時モニタリングにおける 指導・改善勧告等の 有無	有・ 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
聴覚障がい者への情報提供	<ul style="list-style-type: none"> ・自主企画作品や講演記録などの制作を行うとともに、聴覚障害者や手話学習者等を対象に、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の館外貸出しを行った。（新作ビデオ46本、字幕ビデオライブラリー共同事業作品22本、寄贈・購入ビデオ20本。令和3年度末保有本数4,528本。利用本数 年間660本、利用者数 3,903人、82団体） ・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。（配信本数332本、アクセス数29,173件） 	ネットによる手話動画配信本数を増やしている。
聴覚障がい児者に対する相談、各種指導、訓練等	<ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障がい児者に対する相談支援を実施した。来所、電話、FAX、電子メールによる他オンライン相談も行った。（相談件数：年間2,877件） ・聴力検査、補聴器適合等の補聴支援を実施した。 ・聴覚障がい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。（年間125回） ・成人聴覚障がい者を対象に、手話・読話等のコミュニケーション手段の取得支援を行った。（年間42回、延べ320人） 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍においても、電話、FAX、メール等により相談は継続し、緊急な案件は来所も受付。また、SNSのチャット機能の活用やオンライン相談（内74件）も実施した。 ・乳幼児支援やコミュニケーション支援においても、オンラインによる実施を取り入れた。（乳幼児支援22回、コミュニケーション支援17回）

手話通訳者等の養成	<ul style="list-style-type: none"> ・手話通訳者及び要約筆記者の養成講習会を実施した。 ・養成講習会修了者を対象に手話通訳者認定試験及び要約筆記者認定試験を実施した。 <p>新規認定手話通訳者 17人 新規認定要約筆記者 10人</p> <p><令和3年度末登録者数> 手話通訳者201人 要約筆記者156人（手書きのみ63人、パソコンのみ62人、手書き・パソコン両方31人）</p>	一部カリキュラムについてオンライン実施した。
手話通訳者等の派遣	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じ手話通訳者及び要約筆記者の派遣を行った。 <p>手話通訳者 140件 273人 （内オンライン 27件 53人） 要約筆記者 189件 713人 （内オンライン 56件 221人）</p> <p>※新型コロナウイルス感染症に関するキャンセル 手話通訳者11件 24人 要約筆記者4件 16人</p>	オンラインによる通訳・要約筆記の依頼が増加した。
地域活動支援・聴覚障がいの理解促進	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村子育て支援担当と連携して、聴覚障がい乳幼児の訪問相談等の支援や新生児聴覚検査の普及啓発を実施した。 ・市町村の子育て支援担当者を対象に、新生児聴覚検査や聴覚障がい乳幼児の早期支援の必要性等について研修会を実施した。（1回） ・聴覚障がい者の就労先を対象に企業向けコミュニケーション支援研修（3回）を、高校生向け聴覚障がいを知る講座（1回）を実施した。 	研修はオンライン型で実施した。

※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
手話通訳者・要約筆記者派遣事業 ・公的な派遣制度を利用できない企業・団体が実施する会議・行事等への、実施主体の団体等からの依頼による派遣 ・市町村意思疎通支援事業への対応に係る市町村からの依頼による派遣	実績は、新型コロナの影響で大きく減少した前年度に比べ増加している。 オンラインの会議等、オンライン上での通訳等の依頼が増加し、それに対応した。【手話通訳者派遣】 件数 786件 派遣人数 1,248人 （うちオンライン 305件 627人） ※新型コロナによるキャンセル 37件 82人 【要約筆記者派遣】 件数 144件 派遣人数 362人 （うちオンライン 13件 40人） ※新型コロナによるキャンセル 3件 8人
講師等派遣事業 手話講習会や手話サークル、要約筆記サークル、聴覚障がいに関する理解を深める学習会等へ講師を派遣	派遣件数 95件 派遣人数 182人 ※新型コロナによるキャンセル 15件 42人
聴覚センターまつり	新型コロナ感染拡大防止のため、ビデオ番組「オンラインセンターまつり」を制作し、ホームページ上での配信に切替えて実施

※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）。
B	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	20,430	8,233	10,342
対前年度比		40.3%	125.6%
目標値	21,950	20,430	10,550
目標達成率	93.1%	40.3%	98.0%

目標値の設定根拠： 協定時点で設定した目標値

利用者数の算出方法（対象）： ライブラリ利用者数、各種相談・支援人数、養成講習会・講座受講者数、会議室利用者数等の合算

※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期までは前年度実績を目標値としていた。令和3年度からの第4期については基本協定準備時点で、提案内容の実施事業の中から利用者数として集計する数値を整理し、それらの過去3か年（H29-R1）実績の平均を第4期における各年度の目標数値に設定する予定だったが、その時点で、令和2年度の利用者数実績がコロナの影響により大きく下回ることが明確であり（H29-R1平均より約75%減）、第4期においても暫くは影響を受けると想定されたことから、第4期の利用者数の目標値をH29-R1平均の50%とし、コロナの感染拡大・終息状況を見ながら、毎年度の年度協定時に指定管理者と協議し決定することとした。
 なお、令和4年度の目標値はWeb利用者数の目標値設定と併せて指定管理者と協議し設定する。

【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

コロナ禍前と比較し、利用者数は依然半数程度に減少しているが、感染防止対策を講じた上で再開が必要な事業を実施するなど取り組み、前年度に比べ3割強増加している。

②令和3年度の対応状況

令和2年度から引き続き一部休館としながら、相談・支援に関する事業は電話・FAX・メールに加えSNSのチャット機能等による対応を強化し、各種検査や来館が必要な相談等については、感染防止策を十分に講じた上で実施し、必要な県民へのサービス提供を行った。

令和2年度にやむを得ず一時中断した手話通訳者等の養成講習会や各種研修、当事者向けの各種講座は、オンラインによる実施を増やし、内容的に参集型で行う場合は感染防止策を十分に講じて実施することで、事業の中止を最小限にした。

特措法に基づく要請等の解除の方針が示めされたことから令和3年10月21日より全面開館したが、部屋の利用に関して12月1日まで人数制限は継続し、人数制限解除後も、利用者に対しては、マスクの着用、消毒、密を避けるといった感染防止対策を求めた。

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	時期 年1回10月～3月の間 内容 ①施設の総合的な評価（施設全般）について ②職員の対応について	一部休館、事業の延期等により、2月に実施 例年同様、施設及び設備の老朽化等に起因する不満意見の他、ホームページの見やすさを求める意見が複数あった。 総合評価では上位2段階の評価で98%となっている。初めての利用者からこのような施設があることをもっと周知すべきとの意見もあった。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 利用満足度についておたずねします。当センターを利用してどうでしたか。

実施した調査の配布方法 利用者に送付、ロビー・カウンターに配架、センター事業参加者に配布 回収数/配布数 54 / 配布数不明

配布(サンプル)対象 各種相談事業利用者、講座等受講者、会議室等利用者等

	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	12	37	1	0	50	ホームページを見やすくしてほしい。施設・設備が古い。相談できる場があることを知りうれしい。
回答率	24.0%	74.0%	2.0%	0.0%		
前年度の回答数	4	11	0	0	15	
前年度回答率	26.7%	73.3%	0.0%	0.0%		
回答率の対前年度比	90.0%	100.9%	—	—		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>
 ホームページについては改善を図り、受付に音声認識スルーキャプションを設置するなど、調査で要望があったものに対応している。シニア聴覚障害者向けのスマホ教室を実施してほしいなどの要望もあった。

【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
 利用満足度調査や窓口への苦情・要望等においては、特に新型コロナウイルス感染症による利用満足度の低下は見られなかった。

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症への対応等に関しては「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：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				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	146,225				146,225	146,225	0	
	決算	146,225				146,225	143,544	2,681	101.87%
前年度	当初予算	146,717				146,717	146,717	0	
	決算	149,150				149,150	147,736	1,414	100.96%
令和3年度	当初予算	158,330				158,330	158,330	0	
	決算	158,330				158,330	154,782	3,548	102.29%

※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。

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症への対応等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

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	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 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。