

モニタリング結果報告書 (令和2年度)

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	H28.4.1~R3.3.31 (2016年)(2021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>利用状況はC評価であるが、原因は新型コロナ感染防止対策のための臨時休館や事業の一部延期・中止による利用者数の減によるものである。相談事業に関してはコロナ渦においても電話、FAX、メールによる相談に加えSNSやZOOMを活用したオンライン相談を新たに実施することで、実績を上げている。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年度後半からオンラインによる実施を取り入れるなど、緊急事態宣言時においても事業継続に積極的に取り組んでおり、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B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、新型コロナ感染防止対策を講じながら事業の実施やICT化に対応した事業実施に取り組んでもらいたい。</p>	
<p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 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 利用者数が、新型コロナ感染症防止対策のための臨時休館等の影響により前年度比40.3%となったことから、C評価となった。相談事業は、電話・FAX・メールに加えSNSやZOOM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、年度後半からは講習会等のオンライン開催を取り入れるなど、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100.0%となったため、S評価となった。</p> <p>◆収支状況 予算の範囲内での計画的な執行に努め、収支比率が100.96%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要望が寄せられているが、施設及び設備の老朽化に起因するため対応困難な要望が多い。</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>	
3項目評価	<p>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</p> <p>※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</p>
B	

3. 月例・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
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	適宜	なし
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

4. 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
聴覚障害者に関する各種相談の実施	失聴・難聴者相談を行うとともに、耳鼻科医師による医療相談を行った。また、電話、FAX、電子メール等による相談も行った。相談件数は年間2,583件（来所等継続相談2,465件、電話、FAX等単発相談118件）であった。	新型コロナウイルス感染拡大防止対策による臨時休館中も、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、ZOOMを利用したオンライン相談（内81件）も実施した。
聴覚障害者の日常生活に必要な情報の提供	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37本、字幕ビデオライブラリー共同事業作品25本、寄贈・購入ビデオ20本。令和2年度末保有本数4,452本。利用本数 年間355本、利用者数278人、3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274本、アクセス数39,774件）	新型コロナウイルス感染防止対策による臨時休館、外出自粛の影響により、貸出本数及び利用者数は減少したが、ネットによる手話動画配信本数を増やし、アクセス数も昨年度より増加した。新作ビデオ制作本数は減少したが、動画配信の本数を増やしている。
聴覚障害乳幼児及び成人聴覚障害者を対象としたコミュニケーション教室の実施 ※新型コロナウイルス感染予防対策のため、乳幼児コミュニケーション教室は第1期（4月～7月）中止、第2期及び第3期実施 手話・読話・言語指導は、参集型指導中止により実施回数減	聴覚障害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。原則として週1回同年齢でのグループ又は個別指導を行い、外部講師による指導助言を年23回行った。 また、聴覚障害者を対象に、個人又はグループによる手話・読話及び言語指導を行った。（年間20回、延べ196人）	乳幼児コミュニケーション教室は、従来グループによる指導が基本であったが、感染防止対策のため個別指導やオンラインを利用した指導を取り入れ実施した。

<p>手話通訳者等の養成</p> <p>※4月～8月の間に予定していた講習を延期して実施</p> <p>※令和2年度中に開始となる手話通訳者講習会【2020通訳Ⅱ・Ⅲ】【2021通訳Ⅰ】を中止</p>	<p>・手話通訳者及び要約筆記者の養成講習会を実施した。 (延期により修了は令和3年度に持越し)</p> <p>・延期していた令和元年度手話通訳者認定試験を実施し、新規認定手話通訳者12人を登録した。</p> <p><登録者総数> 手話通訳者196人 要約筆記者171人(手書きのみ76人、パソコンのみ63人、手書き・パソコン両方32人)</p>	<p>養成講習会の一時中断により、令和2年度中に修了予定であった講習会の修了が令和3年度に持越しとなったため、手話通訳者及び要約筆記者の認定も持越しとなった。</p>
<p>手話通訳者等の派遣</p>	<p>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> <p>手話通訳者 104件 199人 (内オンライン 25件 52人) 要約筆記者 102件 387人 (内オンライン 51件 203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16件36人、要約筆記者18件72人)</p>	<p>会議、イベントの中止等により、派遣件数は減少したが、オンラインによる通訳・要約筆記の実施に取り組んだ。</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
<p>手話、要約筆記など、聴覚障害に関わる講義や技術指導を行う講師及びアシスタントの派遣及び手話通訳者・要約筆記者の派遣</p>	<p>教育機関、行政機関、サークル等の催し等に講師を派遣した。</p> <p>【令和2年度実績】 派遣件数 80件 (令和元年度比 65.0%) 派遣人数 175人 (令和元年度比 73.2%)</p>
<p>盲ろう者に対する通訳・介助員の養成</p>	<p>盲ろう者向け通訳・介助員養成研修会は新型コロナウイルス感染防止のため中止した。現任研修はオンライン形式等により5回実施した。(受講者数 延165人)</p>
<p>盲ろう者に対する通訳・介助員の派遣、相談事業</p>	<p>盲ろう者に対し、コミュニケーションの支援や外出時の移動介助を行う通訳・介助員を派遣するとともに、盲ろう者や支援者を対象とした相談支援窓口を設置した。</p> <p>【令和2年度実績】 派遣件数 1,722件 (令和元年度比 74.7%) 派遣人数 2,029人 (令和元年度比 68.0%) 相談件数 531件</p>

※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。

5. 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 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
C	

	前々年度	前年度	令和2年度
利用者数※	21,950	20,430	8,233
対前年度比		93.1%	40.3%
目標値	22,989	21,950	20,430
目標達成率	95.5%	93.1%	40.3%

目標値の設定根拠： 前年度実績

利用者数の算出方法（対象）： 各種指導人数、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

【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

4月～8月末までの臨時休館（7月から一部開館）、2度目の緊急事態宣言による会議室貸出中止、講習会、研修等の延期・中止により利用者数が著しく減少した。

字幕入りビデオテープ貸出しは7月から再開したが、外出自粛の影響か、利用者数は前年度実績の2割程度となった。手話通訳者・要約筆記者の派遣は、派遣するイベント・会議等の開催見合わせの影響により、手話通訳者は前年度実績の4割、要約筆記者は6割程度となった。

一方、相談事業は休館中も実施し、オンラインの活用も開始したことから、若干の減少に留まっている。（前年比96%）

②令和2年度の対応状況

4月～6月は電話・FAX・メールによる相談受付、7月からは消毒の徹底・ソーシャルディスタンスの確保・換気の実施・部屋利用定員の制限等の感染防止対策を講じて部屋貸出利用、ビデオライブラリー貸出し、来所による相談を開始した。

9月から講習会等、指導等の事業についても、感染防止対策を講じて本格再開した。

1月の2度目の緊急事態宣言により、講習会等は、内容によりオンライン実施に切替え・延期・中止等の措置を行い、部屋貸出しも中止したが、相談、聴力検査、補聴器適合、手話通訳者・要約筆記者派遣、ビデオライブラリー貸出し、情報配信、動画配信は継続して実施した。

6. 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、事業の中止・延期により、2月に実施 緊急事態宣言中であったことから、回答数が減少した。 前年度と同様、施設及び設備の老朽化等に起因する不満意見はあるが、総合評価では上位2段階の評価で100%となっている。

[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 15 / (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	4	11	0	0	15	新しい出来事や社会の動きなどの手話動画配信を見るのが楽しみ
回答率	26.7%	73.3%	0.0%	0.0%		
前年度の回答数	7	42	7	1	57	
前年度回答率	12.3%	73.7%	12.3%	1.8%		
回答率の対前年度比	217.1%	99.5%	0.0%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【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2年度の対応状況

7. 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 支出	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			収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	145,733				145,733	145,733	0	
	決算	145,733				145,733	145,203	530	100.37%
前年度	当初予算	146,225				146,225	146,225	0	
	決算	146,225				146,225	143,544	2,681	101.87%
令和2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%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和2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

新型コロナ感染防止対策のための設備設置等の費用が増加した一方、事業の中止等により事業実施に要する費用が減少した。

②令和2年度の対応状況

新型コロナ感染防止対策のための費用増については、協議により補正対応し指定管理料の増額を行った。

事業中止による事業実施に要する費用減については、協議により指定管理料の減額を行った。

8. 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。

9. 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。

10. 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。