

## 指定管理者制度活用事業 評価シート

### 1. 基本事項

施設名称	川崎市聴覚障害者情報文化センター	評価対象年度	平成29年度
事業者名	・事業者名 (社)神奈川聴覚障害者総合福祉協会 ・代表者名 理事長 渡邊 千城 ・住所 藤沢市藤沢933-2	評価者	障害福祉課長
指定期間	平成28年4月1日～平成32年3月31日	所管課	健康福祉局障害保健福祉部 障害福祉課

### 2. 事業実績

利用実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ろうあ者相談:延1003人(うち区民相談室 540人)</li> <li>・難聴者相談:延258人</li> <li>・手話通訳派遣:4,454件</li> <li>・要約筆記派遣:428件</li> <li>・手話奉仕員養成修了:入門/50名、基礎/41名</li> <li>・手話通訳者養成修了:通訳Ⅰ/10名、通訳Ⅱ/12名、通訳Ⅲ/7名</li> <li>・手話通訳者全国統一試験合格:3名</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>・要約筆記者養成修了:パソコン/5名、手書き/9名</li> <li>・全国統一要約筆記者認定試験合格:パソコン/2名、手書き/5名</li> <li>・補聴器とコミュニケーションの講座参加:延296名</li> <li>・字幕(手話)入りビデオ・DVD:貸出/807件、自主製作/22本</li> <li>・OHP等情報機器貸出:1,608件</li> <li>・研修室等貸出:1,053件</li> <li>・センターまつり参加:479名</li> <li>・センター来所利用者:17,323名</li> </ul>																																										
収支実績	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="3">○指定管理事業</th> <th colspan="3">○委託(派遣)事業</th> </tr> <tr> <th></th> <th>収入</th> <th>支出</th> <th></th> <th>収入</th> <th>支出</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事業活動</td> <td>91,061,000</td> <td>81,263,595</td> <td>事業活動</td> <td>19,217,319</td> <td>19,217,319</td> </tr> <tr> <td>施設整備費等</td> <td></td> <td>4,037,439</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他の活動</td> <td></td> <td>5,759,966</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>91,061,000</td> <td>91,061,000</td> <td>合計</td> <td>19,217,319</td> <td>19,217,319</td> </tr> <tr> <td colspan="3">収入-支出= 0</td> <td colspan="3">収入-支出= 0</td> </tr> </tbody> </table>	○指定管理事業			○委託(派遣)事業				収入	支出		収入	支出	事業活動	91,061,000	81,263,595	事業活動	19,217,319	19,217,319	施設整備費等		4,037,439				その他の活動		5,759,966				合計	91,061,000	91,061,000	合計	19,217,319	19,217,319	収入-支出= 0			収入-支出= 0		
○指定管理事業			○委託(派遣)事業																																								
	収入	支出		収入	支出																																						
事業活動	91,061,000	81,263,595	事業活動	19,217,319	19,217,319																																						
施設整備費等		4,037,439																																									
その他の活動		5,759,966																																									
合計	91,061,000	91,061,000	合計	19,217,319	19,217,319																																						
収入-支出= 0			収入-支出= 0																																								
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・補聴器とコミュニケーションの講座を2か所(7回)から3か所(11回)、に拡充することにより参加者が増加した。(前年比約120%)</li> <li>・コミュニティワークの強化として、中原区総合防災訓練や武蔵小杉駅帰宅困難者対策訓練に初めて参加するなど災害関係のきめ細やかな取組を推進し、また、かわさきパラマウント普及に向けた体験型事業に参加するなど、聴覚障害者の啓発、手話・筆談体験を行った。</li> <li>・要約筆記養成講座を2コース(パソコン・手書き)実施することとした。(平成27年度までは1コースの実施)</li> <li>・手話通訳コーディネート業務の改善としてFAXからメール活用や派遣費支払いのデータ化による事務の効率化を図った。</li> <li>・これまでの研修に加え、手話通訳者の登録年数別による課題研修という新たな研修を実施することで、より現場に即した課題解決の学習を行った。</li> </ul>																																										

### 3. 評価 (評価段階:5～1,標準:3,加点割合:5→100%,4→80%,3→60%,2→40%,1→0%)

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
総合的な運営状況	利用者への支援	利用者に対する支援を着実に実施しているか	10	5	10
		利用者の障害特性に応じた個別支援等を実施しているか			
	事業成果	基本協定に規定する業務の範囲を適切に実施しているか	10	4	8
		指定管理施設としての事業目的を達成することができたか			
(評価の理由) ・聴覚障害者及びその家族等からの相談を、センターに加え、区役所地域振興課(ろうあ者相談)、相談者宅等あらゆる場で行い、適切な機関につなげた。 ・聴覚障害当事者、当事者団体、行政、企業等からの依頼に対して、ニーズに応じた手話通訳者及び要約筆記者の養成・派遣に努めるとともに、緊急派遣(救急、警察)の要請に対しても適切に対応することができた。 ・NHK及び民放等が放映する番組に字幕を入れたビデオの貸出しや、手話通訳者養成講座や聴覚障害者生涯学習講座等のビデオの製作、貸出しを行った。 ・当事者団体等の活動を支援するため、研修室や情報機器(OHP、OHC、プロジェクター、磁気ループ等)の貸出しを行った。					
収支状況	支出状況	計画に基づく適正な支出が行われているか	5	3	3
		支出に見合う効果等が図られているか			
	収入状況	計画通りの収入が得られているか	5	3	3
		条例に基づく利用料等を適切に徴収しているか			
適切な会計手続	会計基準に基づく会計処理がなされているか	5	3	3	
	事業収支に関して適正な会計処理が為されているか				
(評価の理由) 適切な会計処理が行われている。					
サービス体制	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	10	3	6
		利用者への支援を適時かつ十分に行っているか			
	サービス向上への取組み	現状分析、課題把握等を常に行っているか	5	5	5
		サービス向上に向けた取組みがなされているか			
利用者の意見・要望への対応	意見・要望の収集方法を確立しているか	5	4	4	
	利用者からの要望や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか				

サービス体制	(評価の理由)			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・かわさきパラマウント普及に向けた体験型事業に参加して聴覚障害者の啓発を行い、また、補聴器とコミュニケーションの講座の実施場所を増加する等、センター機能を知らなかった市民も含めた利用者への支援を適時かつ十分に行った。</li> <li>・中原区総合防災訓練や武蔵小杉駅帰宅困難者対策訓練に初めて参加するなど災害関係のきめ細やかな取組みを推進し、また、聴覚障害者災害対策委員会を昨年度の1回から3回に増やし、また、委員以外の手話サークル員などにもオブザーバー参加を呼びかけ、災害対策に関心のある方に情報提供を行った。</li> <li>・手話通訳コーディネーター業務の改善として、登録者への派遣打診をメールに変えたことにより、手話通訳者の決定までに要する時間を短縮することができ、派遣費支払い事務についても効率化を図った。また、手話通訳者からの報告をコーディネーター全員が確認できる仕組みを構築し、フォロー体制の充実を図った。</li> <li>・手話通訳者養成機関の実習生の受け入れを開始し、また警察や消防、市職員などへの研修も増加させるなど、聴覚障害者への対応について、外部と連携を推進する体制をとっている。</li> <li>・利用者アンケートを実施し、即応できるものは改善を図っている。</li> </ul>			

組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員が必要な場所に適切に配置されているか	5	4	4
	連絡・連携体制	所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修等が行われているか	5	4	4
	安全・安心への取組	事故、犯罪、災害等から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	5	4	4
		緊急時の連絡体制を構築しているか			
	コンプライアンス	法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	5	3	3
職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか	5	4	4	

(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚に障害をもつ職員を積極的に採用しており、また職員全員(ろう者3名を含む)が手話による意思疎通が可能である。</li> <li>・職員の資質の向上のため、外部研修を通して、日頃から専門技術の向上に力を注いでいる。</li> <li>・昨年度に引き続き、安否確認、連絡手段等を全職員でリアルタイムに共有できるよう職員災害専用ML、災害用伝言板を作成し、訓練を行った。また、震度5強以上の地震発生時は、センター内に「聴覚障害者災害対策センター」を立ち上げ、市内在住の聴覚障害者、関係者の安否確認及び、支援者の確保を行い、救援活動を行うこととしており、昨年度に続き災害時の連絡手段として聴覚障害者・通訳登録者のメールによる安否確認訓練を関係団体と共に行った。なお、センターでは3日分の水・食糧等の備蓄品を整備している。</li> <li>・法人で整備している倫理要綱等に基づき、秘密保持を徹底している。</li> <li>・職員全員、手話通訳者や要約筆記者の職業病と言われている頸肩腕(けいけんわん)対策として、特殊検診を実施し、健康管理に努めている。</li> </ul>					

適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	5	3	3
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか	5	3	3
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか	5	3	3
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	5	3	3
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・昇降機や自動開閉装置等の保守を適切に実施している。</li> <li>・相談処理簿、派遣報告書、施設利用報告書等を作成し、管理記録を整備・保管している。</li> <li>・清掃は外部委託し、日常清掃、年2回の全館清掃を実施し、清潔を保持している。警備についても専門業者に外部委託し適切に実施している。</li> <li>・設備・備品は常に整理整頓を行い、情報機器については利用簿により貸出管理を行っている。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	73	評価ランク	B
-------	----	-------	---

評価点合計:100点満点,標準点:60点

評価ランク:A→E,標準:C,A→80点以上,B→70点以上80点未満,C→60点以上70点未満,D→50点以上60点未満,E→50点未満  
A→特に優れている,B→優れている,C→適正である,D→改善が必要である,E→問題があり適切な措置を講じる必要がある。

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・第3期指定管理期間の2年度目にあたり、引き継いだ事業の実施だけでなく、コーディネート業務や事務の効率化を図るなど、サービスの向上に向けた様々な取組みを行っている。</li> <li>・補聴器とコミュニケーションの講座の実施箇所を増加するなど、センター機能を知らなかった市民も含めた利用者を意識した事業展開を図っている。</li> <li>・警察・消防職員などへの研修回数を増やすなど、聴覚障害者についての啓発を強化している。</li> <li>・区総合防災訓練や帰宅困難者対策訓練などに新たに参加し、また災害時の連絡訓練を定期的に実施するなど、災害対策にも積極的に取り組んでいる。</li> <li>・聴覚障害者のニーズに応えられるよう、積極的に技術者の養成に取り組み、手話通訳者・要約筆記者の全国統一試験合格者を輩出することができた。</li> </ul>
---

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> <li>・来年度以降も引き続き、各事業において質の高いサービスを提供し、聴覚障害者の自立と社会参加の促進が実現されるように取り組んでいくこと。</li> </ul>
---