

## 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23年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人川崎市社会福祉協議会 ・代表者名 会長 齊藤 二郎 ・住所 川崎市中原区井田三舞町14-16	評価者	課長
指定期間	平成23年4月1日～平成28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	平成23年度の利用者は21,475人となっている。各手話通訳者、要約筆記者の派遣、字幕ビデオ等の貸出、研修等は例年と同様に行われ、全体的に実績が伸びている。		
収支実績	【収入】指定管理料 85,442,000円 その他 0円 合計 85,442,000円	【支出】人件費 44,895,333円 事務費 15,007,218円 事業費 20,524,161円 その他 5,015,288円 合計 85,442,000円	
サービス向上の取組	・相談員会議、コーディネーター会議等を定期的に行い、課題の共有、支援方針の確定、検証等を行なっている。 ・センター運営委員会、養成・派遣検討委員会、資格認定委員会、各区地域活動あり方検討委員会、災害救援対策委員会を設置し、課題について、当事者組織や関係団体と情報共有し、解決に向けて協議している。 ・関係団体との協働の強化のため、22年度に引き続き、福祉事務所職員を対象に研修を行った。		

### 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	4	8
		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) 聴覚障害者のニーズに応じた通訳者の派遣に努め、全体的に派遣件数も増えており、評価できる。					
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) 様々な事業に取り組んでいる一方、指定管理料の中で適切な執行を行っている点は評価できる。会計手続きについても、適切に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	4	8
		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	4	4
		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			
(評価の理由) 聴覚障害者のニーズに応じ、手話通訳者や要約筆記者の派遣に努め、利用者数が増えており評価できる。苦情等については、センター内で窓口担当を置き、また法人内事務局内の苦情窓口や第三者委員会で受付を行い、様々な形で苦情等の窓口を設けていること、聴覚障害者に分かりやすい形で広報していること、アンケートを実施していることは評価できる。					

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	3	3
	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	3	3
		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	3	3
(評価の理由) 手話通訳技術等の向上のため、研修等を通して日頃から技術向上に力を注いでいることは評価できる。また、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対策として、特殊検診を実施し、健康管理に努めている。					
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) 管理会議を開催し、館内の管理状況等について、職員間の意思疎通を図っていることは評価出来る。適切な管理運営を実施している。				

#### 4. 総合評価

評価点合計	69	評価ランク	C
-------	----	-------	---

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→90点以上,B→80点以上90点未満,C→60点以上80点未満,D→40点以上60点未満,E→40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

- ・聴覚障害者のニーズが多様化するなかで、ろう高齢者への対応やろう学校、また福祉事務所との連携等、様々なことに積極的に取り組む一方、指定管理委託料の中で適切な執行をしていることは評価出来る。
- ・難聴者相談員、要約筆記者コーディネーターを設置し、難聴者のニーズに対応できるような体制も整えており、その点も評価出来る。
- ・聴覚障害者のニーズに応えられるよう、技術者の養成も積極的に取り組んでいる点も評価出来る。
- ・東日本大震災の被災地(宮城県亘理町役場)に手話通訳者を派遣し、被災地の聴覚障害者に対する相談業務を行ったことも評価出来る。
- ・聴覚障害者の交通事故対応をふまえ、中原警察署の警察官を対象とした研修会を実施したことも評価出来る。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・聴覚障害者のニーズに応じた事業を展開しており、昨年度と同様な運営および取組を実施すること。