

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27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 佐藤 忠次 ・住所 川崎市中原区上小田中6-22-5川崎総合福祉センター内	評価者	障害福祉課長
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ろうあ者相談:992件(うち区民相談室 633件) ・難聴者相談:324件 ・手話通訳派遣:3,494件 ・要約筆記派遣:368件 ・手話奉仕員養成修了:入門/35名、基礎/42名 ・手話通訳者養成修了:基本/14名、応用/8名、実践/7名 ・手話通訳者全国統一試験合格:6名 ・要約筆記養成(パソコン)修了:4名 	<ul style="list-style-type: none"> ・全国統一要約筆記者認定試験合格:手書/0名、PC/4名 ・補聴器とコミュニケーションの講座参加:延145名 ・字幕(手話)入りビデオ・DVD:貸出/683件、自主製作/24本 ・OHP等情報機器貸出:1,036件 ・研修室等貸出:1,157件 ・センターまつり参加:554名 ・センター来所利用者:16,317名 																											
収支実績	<table border="1"> <tr> <td>収入</td> <td>支出</td> <td>27年度収支差額</td> </tr> <tr> <td>事業活動</td> <td>事業活動</td> <td>△ 2,844,099</td> </tr> <tr> <td>市受託金収入</td> <td>人件費支出</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>事業費支出</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>事務費支出</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>負担金支出</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>施設整備費等</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>その他の活動</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>合計</td> <td></td> </tr> </table>		収入	支出	27年度収支差額	事業活動	事業活動	△ 2,844,099	市受託金収入	人件費支出			事業費支出			事務費支出			負担金支出			施設整備費等			その他の活動		合計	合計	
収入	支出	27年度収支差額																											
事業活動	事業活動	△ 2,844,099																											
市受託金収入	人件費支出																												
	事業費支出																												
	事務費支出																												
	負担金支出																												
	施設整備費等																												
	その他の活動																												
合計	合計																												
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関との連携強化のため、福祉事務所職員等を対象に研修を行った(平成22年度から継続)。 ・中原警察署・消防局と連携し、メール110番、WEB119の制度の周知に努めた。また、警察との連携強化のため、中原警察に加え、川崎・幸警察署主催の研修に講師を派遣した(平成24年度から継続)。 ・災害時の安否確認に備え、聴覚障害者・通訳者の安否確認メール訓練を実施した(平成25年度から継続)。 ・中原区自立支援協議会へ参加し、他機関との情報交換に努めた。 																												

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) 登録手話通訳者及び登録要約筆記者の派遣件数の増加により事業費支出が増加したが、利用者向けの様々な事業を縮小することなく、指定管理料の中で適切な執行を行っている。					
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				

サービス体制	(評価の理由)			
	<ul style="list-style-type: none"> 派遣依頼件数が急増するなか、手話通訳者派遣事業実施要綱等に基づき適切に実施することができた。 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。 苦情等については、センター受付に担当職員名を常時表示し、実務責任者(所長)、解決責任者(法人常務理事)を置き、さらに第三者委員を委嘱して苦情解決に対する体制を整えている。 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。 			

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	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"> 職員の資質の向上のため、法人の内部研修や外部研修を通して、日頃から専門技術の向上に力を注いでいる。 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、平成27年度は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。 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。 法人で設置している衛生委員会において健康被害の防止や健康増進等のための対策に関する調査審議を行っている。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)				
<ul style="list-style-type: none"> 昇降機や自動開閉装置等の保守を適切に実施している。 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。 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。 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。 					

4. 総合評価

評価点合計	71	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"> 聴覚障害者のニーズが多様化するなかで、ろう高齢者ミニデイサービスへの企画運営協力、中原保健福祉センターとの共催事業、弁護士相談、福祉事務所職員向けの研修等、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がなされている。 難聴者相談員、要約筆記者コーディネーターを設置し、中途失聴・難聴者のニーズに対応できるような体制も整えている。 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。 避難訓練に加え、災害時の連絡手段として聴覚障害者・通訳者のメールによる安否確認訓練を実施した。

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"> 平成27年度は、第2期指定管理期間の最終年度にあたることから、第3期の指定管理期間に円滑に移行すること。
--