

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和2年7月17日

評価者：健康福祉局指定管理者選定評価委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市聴覚障害者情報文化センター
指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日（第3期）
業務の概要	(1)聴覚障害者のための録画物の製作、貸出等聴覚障害者への情報提供に関すること。 (2)手話通訳者又は要約筆記者の派遣等聴覚障害者の情報伝達の支援に関すること。 (3)聴覚障害者の自立更生に必要な相談に応じ、助言又は指導を行うこと。 (4)聴覚障害者の文化、学習及びレクリエーション活動の支援に関すること。 (5)施設及び設備の利用許可に関する業務その他のセンターの管理のために必要な業務
指定管理者	名称：社会福祉法人 神奈川聴覚障害者総合福祉協会 代表者：理事長 渡邊 千城 住所：神奈川県藤沢市藤沢933番地の2 電話：0466-27-1911 FAX：0466-27-1225
所管課	健康福祉局 障害保健福祉部 障害福祉課（内線：33812）

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等
1	市民や利用者に必要な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>(1)聴覚障害者のための録画物の製作、貸出等聴覚障害者への情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> NHK及び民放等が放映する番組に字幕を入れたビデオの購入、貸出や、手話通訳者養成講座、聴覚障害者生涯学習講座等のビデオの制作、貸出を行った。 <p>(2)手話通訳者又は要約筆記者の派遣等聴覚障害者の情報伝達の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成25年に成立した障害者差別解消法により不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供が差別と規定され、さらに平成27年4月に神奈川県手話言語条例が成立する等、聴覚障害者を取り巻く法整備と社会参加が進んだことと、聴覚障害者の高齢化に伴う医療や介護を受けるための情報保障のニーズがより高まっていくなか限られた登録手話通訳者、登録要約筆記者の中から適切な支援者をコーディネートし派遣することができた。 緊急派遣（救急、警察）の要請に対しても対応することができた。 現任研修や養成に取組み、全国統一試験合格者については養成講座の開催だけでなく、講師の養成を行い、また聴覚障害者福祉講座や災害訓練等を通じて手話通訳者・要約筆記者を目指す方が様々な聴覚障害者と関わることを通じて、コミュニケーション技術や通訳等を実践できる場を確保することによって手話については2～3名程度、要約筆記については6～10名程度輩出することができた。 令和元年度から試行実施している遠隔機器コミュニケーション支援事業では、手話通訳者派遣事業の補完として区役所・支所の窓口で予約なしでタブレット端末を利用した遠隔手話通訳により、市職員と聴覚障害者の意思疎通を図ることができた。 <p>(3)聴覚障害者の自立更生に必要な相談、助言又は指導</p> <ul style="list-style-type: none"> 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・難聴者相談）、相談者宅等あらゆる場で行い適切な機関につなげた。 <p>(4)聴覚障害者の文化、学習及びレクリエーション活動の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> NPO法人川崎市ろう者協会が運営している「ろう高齢者ミニデイサービスなのわ」の企画運営への協力を行った。 聴覚障害者の社会生活力を高めるため、中原区地域みまもり支援センターやすみよし地域包括支援センターと協力し「ろう者・難聴者の健康学習会」を開催した。 聴力の低下に悩む聴覚障害者、家族関係者に対し「補聴器とコミュニケーションの講座」を開催した。 聴覚障害者が暮らしやすい地域を実現するために手話サークル育成のための講座を開催した。 NPO法人川崎市ろう者協会、NPO法人川崎市中途失聴・難聴者協会、川崎市登録手話通訳者団、川崎市登録要約筆記者協会の活動への支援を行った。 聴覚障害者情報文化センターまつりを開催し、センターの広報と地域との交流を図った。 警察署、消防署と連携しメール110番やWEB119の制度周知に努めた。 委員や講師の派遣を行った（聾学校教育推進会議委員、看護専門学校での表現法（手話）講義、教育文化会館主催の市民対象講座、市内警察官や市行政職員、市消防局職員向けの聴覚障害者対応研修） <p>(5)施設及び設備の利用許可に関する業務その他のセンターの管理のために必要な業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修室や情報機器（OHP、OHC、プロジェクター、磁気ループ等）の利用許可・貸出を行うとともに、利用簿により貸出管理を行った。 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、各区地域活動運営委員会、災害救済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、検証等を行なった。 昇降機や自動開閉装置等の保守を適切に実施した。 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・保管した。 清掃は外部委託し、日常清掃、年2回の全館清掃を実施し、清潔を保持した。警備についても専門業

		<p>者に外部委託し適切に実施した。</p> <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専門技術の向上に力を注いだ。 ・ 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、健康管理に努めた。 ・ センター受付に苦情受付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た。
2	当初の事業目的を達成することができたか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 聴覚障害者が地域社会の中で基本的人権を保障され、自分らしく生きることを実現するために、当事者組織（NPO法人川崎市ろう者協会、NPO法人川崎市中途失聴・難聴者協会）、関係団体・機関（川崎市登録手話通訳者団、川崎市登録要約筆記者協会等）と連携しながら、聴覚障害者に必要な情報提供と情報伝達の支援を行うとともに、聴覚障害者を取り巻く地域社会に対しても、聴覚障害者と情報文化センターの存在を伝え理解を深めることで、聴覚障害者の自立と社会参加を促進することができた。
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ これまで事故は特に発生していない。 ・ 業務を通じて取得した個人情報については、法人で整備している個人情報保護規定や派遣要綱に基づき、適切に維持管理が行われている。 ・ 毎年、避難訓練を行うとともに、震度5強以上の地震発生を想定した「聴覚障害者災害対策センター」の立上げ訓練や、聴覚障害者・通訳登録者のメールによる安否確認訓練を実施している。また、職員災害専用メーリングリスト、災害用伝言板を作成するとともに、センターで7日分の水・食糧等の備蓄品を整備している。
4	更なるサービス向上のために、どういった課題や改善策があるか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 築20年経過しているため、設備・備品の老朽化に対し、適宜修繕・買い替え等が必要となっているが、利用者アンケートを実施し、空調機器の修理、情報機器の部品交換等、即応できるものは改善を図っている。 ・ 聴覚障害者の高齢化による医療・介護ニーズの高まりに伴い、手話通訳者・要約筆記者の派遣件数を増加（H28 4,092件→R1 5,128件 +1,036件 +25.3%）してニーズに対応した。 特に要約筆記者の派遣件数が増加（H28 349件→R1 617件 +268件 +76.8%）しているため、現在、常勤嘱託である要約筆記派遣コーディネーターについて人材確保対策を検討していく。 ・ 派遣件数が増加する一方で、手話通訳者の登録者数が不足しているため、手話サークルへの支援を恒常的に行うコミュニティワーカーの配置による人材確保対策を図る。 ・ ろうあ者・難聴者相談事業の相談件数が増加（H28 1,695件→R1 2,334件 +639件 +37.7%）している。増加のニーズに対応して、センターのろうあ者相談員、難聴者相談員が、川崎、高津、宮前、多摩（以上週1回半日）、麻生（月1回半日）の各区役所に巡回し、相談に応じている。区民相談室の相談件数も増加（H28 754件→R1 1,086件 +332件 +44.1%）していることから、未実施区である幸及び中原区役所への配置、並びに麻生区役所における相談日の拡充も含めて、相談員の人材確保を検討していく。 ・ 新型コロナウイルスやその他感染症への対応、また、緊急時に手話通訳者・要約筆記者が移動できない場合への対応として遠隔手話通訳・要約筆記の必要性が高まっていることや、現在区役所・支所の窓口で実施している遠隔機器コミュニケーション事業の本格実施や電話リレーサービスの制度化等に向けて、職員体制やシステム等の整備について市として検討していく。
5	非公募更新のための条件を満たしているか（該当施設のみ）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当該施設は非公募更新制を導入した施設となっており、本市の政策や当該施設の管理運営に係る方針に変更がなく、当初（平成28年度～令和元年度）指定管理期間の管理運営状況が優良である。また、次期指定管理期間の協定条件について、本市と指定管理者の双方が合意できることから、非公募更新とする。

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現状、大きな苦情や事故はないが、あった場合には、迅速かつ適切に対応するとともに、所管課に報告・相談することを指導している。また、業務の運営に関して課題が生じた場合は、センター運営委員会等を随時開催し、関係団体と協議し解決を図る等、適切にマネジメントが行われている。
2	制度活用による効果はあったか。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 現在の指定管理者は、聴覚障害当事者を職員として雇用するなど、当事者の意識やニーズに即した運営に心掛けており、社会参加支援施設としての使命と役割を果たすために、管理制度方式に関わらず積極的に事業に取り組んでいる。 ・ ろうあ者・難聴者相談件数の増加（H28 1,695件→R1 2,334件 +639件 +37.7%）、登録手話通訳者・要約筆記者派遣件数の増加、OHP等情報機器貸出件数（H28 926件→R1 1,759件 +833件 +90%）等、利用者へのサービス提供量の増加に対応した。 ・ 経費については、開設時から管理運営委託方式で、平成18年度から指定管理方式（直営運営なし）に移行したため、直営経費との節減効果比較ができない。状況としては次のとおり。 ①管理運営委託時最終年度 H17 82,411,072円 ②第1期指定管理期間最終年度 H22 82,696,000円（対① +284,928円 +0.35%） ③第2期指定管理期間初年度 H23 85,442,000円（対② +2,746,000円 +3.32%） ④第2期指定管理期間最終年度 H27 86,235,000円（対③ +793,000円 +0.92%） ⑤第3期指定管理期間初年度 H28 109,149,910円（対④ +22,914,910円 +26.27%） （指定管理料 91,061,000円+派遣委託料 18,088,910円）
3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務開始から20年が経過し設備の経年劣化が進行していることから、必要な修繕費用を計上することが必要。 ・ 上記2の4に記載した諸課題に対応するため、職員配置体制や経費の見直しが必要。
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本施設は手話通訳者等の専門性の高い職員によって業務展開がなされ、長年に渡り蓄積された知識と経験によってサービスの質が担保されていることから、安定的なサービスの提供のためには、聴覚障害者福祉に関する専門的知見を有する団体が管理を行うことができる指定管理者制度が適正と考えられている。

4. 今後の事業運営方針について

- ・ 本施設は手話通訳者等の専門性の高い職員によって業務展開がなされ、長年に渡り蓄積された知識と経験によってサービスの質が担保されていることから、安定的なサービスの提供のためには、聴覚障害者福祉に関する専門的知見を有する団体が管理を行うことができる指定管理者制度での管理が適正であると考えている。また、平成23年の障害者基本法の改正において手話は言語であると規定され、平成25年に成立した障害者差別解消法により不当な差別的取扱い及び合理的配慮の不提供が差別と規定され、さらに、平成27年4月に神奈川県手話言語条例が成立する等、聴覚障害者を取り巻く法整備と社会参加が進み、情報保障のニーズがより高まっていくと予想されることから、市内唯一の聴覚障害者情報提供施設としてさらに体制を強化していく必要がある。
- ・ ICT技術の普及や感染症拡大等により、遠隔手話通訳・要約筆記の希望が増しており、また、聴覚障害者が手話・文字で架電できる電話リレーサービスが制度化されることにより、システム導入や聴覚障害者への普及啓発等の必要性が今後も増えることから、それに対応した職員配置等を強化していく必要がある。
- ・ 本施設は、時代のニーズに対応したサービスの量と質の提供を継続して行っており、今後も引き続き、聴覚障害者が地域社会の中で基本的人権を保障され、自分らしく生きることを実現するために、当事者組織（NPO法人川崎市ろう者協会、NPO法人川崎市中途失聴・難聴者協会）、関係団体・機関（川崎市登録手話通訳者団、川崎市登録要約筆記者協会等）と連携しながら、聴覚障害者に必要な情報提供と情報伝達の支援を行う。
- ・ 聴覚障害者を取り巻く地域社会に対しても、聴覚障害者と情報文化センターの存在を伝え理解を深めることで、聴覚障害者の自立と社会参加を促進していく。
- ・ 本施設は、手話通訳者等の高度な専門性をもつ職員による利用者への継続的な支援が必要となることから、今期の更新にあたっては非公募更新制度を適用するものであり、引き続き、その高い専門性に基づく利用者支援を継続していくことにより、利用者サービスの維持・向上に繋げていく。