

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	令和元年度
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～令和3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1,125人</li> <li>・難聴者相談:延142人 (ろうあ者・難聴者相談のうち区民相談室:延492人)</li> <li>・手話通訳派遣:4,489件</li> <li>・要約筆記派遣:617件</li> <li>・手話奉仕員養成修了:入門/45名、基礎/23名</li> <li>・手話通訳者養成修了:通訳Ⅰ/12名、通訳Ⅱ/8名、通訳Ⅲ/6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/6名、手書き/11名</li> <li>・全国統一要約筆記者認定試験合格:パソコン/4名、手書き/2名</li> <li>・補聴器とコミュニケーションの講座参加:延306名</li> <li>・字幕(手話)入りビデオ・DVD:貸出/608件、自主製作/18本</li> <li>・OHP等情報機器貸出:1,759件</li> <li>・研修室等貸出:925件(新型コロナウイルスによるキャンセル44件)</li> <li>・センターまつり参加:424名</li> <li>・センター来所利用者:17,912名</li> </ul>																																											
収支実績	<table border="1"> <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>92,138,100</td> <td>99,111,511</td> <td>事業活動</td> <td>20,159,205</td> <td>20,159,205</td> </tr> <tr> <td>施設整備費等</td> <td></td> <td>4,676,678</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>その他の活動</td> <td>11,465,000</td> <td>814,911</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>103,603,100</td> <td>103,603,100</td> <td>合計</td> <td>20,159,205</td> <td>20,159,205</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	92,138,100	99,111,511	事業活動	20,159,205	20,159,205	施設整備費等		4,676,678				その他の活動	11,465,000	814,911				合計	103,603,100	103,603,100	合計	20,159,205	20,159,205	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	92,138,100	99,111,511	事業活動	20,159,205	20,159,205																																									
施設整備費等		4,676,678																																												
その他の活動	11,465,000	814,911																																												
合計	103,603,100	103,603,100	合計	20,159,205	20,159,205																																									
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引き続き3か所で開催し、令和元年度をもって全区で開催でき、各区の社会福祉協議会とも連携を深めることができた。</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参加することに加えて市総合防災会議の全体会議や作業部会で情報提供を行った。また、市総合防災訓練では開催区の幸区と連携し、聴覚障害者の安否情報を集約・伝達する訓練に初めて取り組んだ。</li> <li>・市民への障害に対する理解促進や障害者の社会参加を図ることを目的とした「手をつなぐフェスティバル」に初めて参加し、来場の市民や関係者に聴覚障害についての啓発活動を行った。</li> <li>・急な用件で手話通訳者を派遣できない場合の補完として、区役所・支所の窓口でタブレット端末を使用した遠隔手話通訳を行う「遠隔機器コミュニケーション支援事業」を試行実施した。</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が増加しているが、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。 ・新型コロナウイルス感染が拡大するなか、聴覚障害者や手話通訳者等への情報発信を行うとともに、直接手話等の対面でしかコミュニケーションをとることが難しい聴覚障害者に対して、感染症対策を図りつつ、継続して相談事業を行った。また、感染症患者を受け入れているなどリスクの高い医療機関での手話通訳が必要な場合には登録手話通訳者に代わり、センター職員が手話通訳を行うなどのフォロー体制を整備した。 ・聴覚障害当事者、当事者団体、行政、企業等から手話通訳・要約筆記の依頼が増加しているなか、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。 ・聴覚障害者に対する理解促進のため、市職員や警察・消防職員向けの研修を積極的に行い、聴覚障害者への適切な対応や緊急時におけるコミュニケーション方法について啓発を行った。 ・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、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。 ・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参加することに加えて市総合防災会議の全体会議や作業部会で情報提供を行った。また、市総合防災訓練では開催区の幸区と連携し、聴覚障害者の安否情報を集約・伝達する訓練に初めて取り組んだ。 ・市民への障害に対する理解促進や障害者の社会参加を図ることを目的とした「手をつなぐフェスティバル」に初めて参加し、来場の市民や関係者に聴覚障害についての啓発活動を行った。 ・急な用件で手話通訳者を派遣できない場合の補完として、区役所・支所の窓口でタブレット端末を使用した遠隔手話通訳を行う「遠隔機器コミュニケーション支援事業」を試行実施した。					
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	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り組み	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り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	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>適切なサービスの提供については、聴覚障害者への相談事業や手話通訳者・要約筆記者への派遣事業、手話・字幕付きビデオの貸出等仕様書に記載されている事業を適切に行っている。</li> <li>また、補聴器とコミュニケーションの講座の実施について、初めて宮前区で開催することで市内全ての区で開催ができ、センターから離れているためにその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>サービス向上への取り組みについては、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、登録者に対してフォローアップが必要な内容については、センター来館時に個別面談を行うなど、フォロー体制の充実を図っている。</li> <li>今年度は現場対応力を磨くための実技面談、手話から日本語への翻訳技術を磨くための実技面談を少人数のグループで行うことで、登録手話通訳者の技術向上に取り組んだ。</li> <li>また、近年頻発している災害対策として、情報が届きづらい聴覚障害者の存在を認識してもらえよう中原区総合防災訓練や武蔵小杉駅帰宅困難者対策訓練以外にも市総合防災訓練に参加することで災害関係のきめ細やかな取組みを推進した。また、聴覚障害者災害対策委員会を開催し、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>さらに市総合防災訓練では開催区の幸区と連携し、聴覚障害者の安否情報を集約・伝達する訓練に初めて取り組んだ。</li> <li>新型コロナウイルス感染拡大時にはその対応として、聴覚障害者や手話通訳者等への情報発信を行うとともに、感染リスクが高い場合などセンター職員が通訳を行うなど調整を行った。</li> <li>また、手話通訳者に加えて要約筆記者へも派遣打診をメールに変えたことにより、手話通訳者・要約筆記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的に行っている。</li> <li>外部講師を招いた実践形式の手話養成講座指導者研修を実施することで研修受講者を増やし、指導者育成の強化を図った。</li> <li>利用者の意見・要望への対応については、利用者アンケートを実施し、施設の修繕も含めて即応できるものは改善を図っている。また、各講座や災害訓練などを通して、聴覚障害者や手話通訳者・要約筆記者との連携を密にし、聴覚障害者へ適切な支援を行うことができるよう対応している。</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	4	4
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	
組織管理体制	<p>(評価の理由)</p> <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2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7日分の水・食糧等の備蓄品を整備している。</li> <li>相談事業や手話通訳・要約筆記では医療に関わることなど高度な個人情報を取り扱うことになるため、法人で整備している倫理要綱・個人情報保護規定や平成30年度に策定したコンプライアンス規程等に基づき、業務を行い、また、登録手話通訳者・要約筆記者にも秘密保持に関する確認書の提出を義務づけるなど秘密保持を徹底している。また、研修等で定期的に職員に対する意識付けを行っている。</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	4	4

(評価の理由)

- ・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。
- ・施設の破損等確認次第、所管課へ報告し、修繕等適切に行っている。また、老朽化した電気設備・照明設備の更新や災害に備えるための備品・備蓄品の整備、また、当初見込まれていなかった遠隔機器コミュニケーション支援事業に対応するためのICTを活用したシステムの導入など、様々な状況でもより利用しやすくなるよう工夫を行っている。

#### 4. 総合評価

評価点合計	77	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

- ・第3期指定管理期間の4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により、増加する派遣依頼や相談業務でもサービスの向上に向けた様々な取り組みを行っている。
- ・補聴器とコミュニケーションの講座の会場をより対象者が集まりやすい場所とするような工夫や「手をつなぐフェスティバル」に参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。
- ・市職員・警察・消防職員、その他様々な対象への研修を実施、また講師を派遣するなど、聴覚障害者についての啓発を強化している。
- ・総合防災訓練や帰宅困難者対策訓練に参加するなど災害対策にも積極的に取り組み、また中原区自立支援協議会に参加するなどして地域連携の強化も図っている。
- ・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。
- ・ICTを活用した「遠隔機器コミュニケーション事業」の試行実施など、聴覚障害者への情報保障がより利用しやすくなるよう工夫を行っている。
- ・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、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、関係団体・機関と連携しながら、聴覚障害者に必要な情報提供と情報伝達の支援を行うことができた。
- ・また、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。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・非公募更新の施設であるため、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。