

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7年3月18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	令和3年4月1日～令和8年3月31日（第4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 障害者社会参加・就労支援課（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。	(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 - 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。 (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 - 平成27年4月に神奈川県手話言語条例の制定、令和4年に障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法の制定、令和4年の障害者差別解消法の改正による令和6年4月からの民間事業者における合理的配慮の提供の義務化等、聴覚障害者を取り巻く法整備と社会参加が進んでいる状況であるとともに、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、それぞれ50人程度と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、年間3,000件を超える派遣依頼に適切に対応することができた。 - 遠隔手話通訳、遠隔要約筆記を行うとともに、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。 - 手話通訳者・要約筆記者の養成、現任研修の実施、講座の講師の養成、また聴覚障害者福祉講座の開催や災害訓練等、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し、様々な聴覚障害者と関わることによって、毎年、手話通訳者は1～2名程度、要約筆記者は4～11名程度、全国統一試験合格者の輩出をすることができた。 - 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（遠隔機器コミュニケーション支援事業）の実施にあたって、聴覚障害者本人及び市職員が利用方法、注意点等を学ぶための啓発動画を製作するなど、遠隔手話通訳の利用促進に努めた。 (3)聴覚障害者の自立更生に必要な相談、助言又は指導 - 聴覚障害者及びその家族等からの医療、福祉制度、職業、生活、対人関係、介護関係、ICTなど多岐にわたる相談を、センターに加え、区役所地域振興課（ろうあ者・難聴者相談）、相談者宅等様々な場で行い適切な機関につなげた。 (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 - 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」について、スタッフからの相談を受けつつ、企画・運営への直接的な協力も行った。 - 聴覚障害者の社会生活力を高めるため、聴覚障害をもつ医療従事者の会と協力し「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」を会場参加とオンラインのハイブリッド形式で行い、会場に参加できない市民にも情報提供を行った。 - ICT講座を開催し、電話リレーサービスの利用方法や遠隔通訳システムについてなど、聴覚障害者向けICTサービスの利用普及に努めた。 - 聴覚障害者が暮らしやすい地域の実現や手話サークル育成のため、年4回程度、聴覚障害者福祉講座を開催した。 - 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に対して、派遣・養成検討委員会などを通じてアドバイスを行ったり、センターを活動の場として提供したりするなど、各種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110番アプリシステムやNet119の制度周知に努めた。 - 講師の派遣を行った。（福祉関係者・ボランティア対象講座、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）

		(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 ・ 研修室や情報機器（OHC、プロジェクター、磁気テープ等）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、災害対策委員会を設置し、養成講座の新カリキュラムへの対応・限られた時間の中での人材育成方法・災害時における聴覚障害者の効率的な安否確認の手法などの課題について、当事者組織や関係団体と情報共有し解決に向けて協議するとともに、各種委員会を通して意見を聞き、事業運営に反映させるなど、サービス向上に努めた。 ・ 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者に外部委託し適切に実施した。 ・ 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。	・ 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。	・ 派遣登録者が通訳時刻に遅れることが年間に数件あるものの、その都度適切に対応するとともに、事前の経路確認等を徹底し時間に間に合うように計画を立てるよう指導するなど、個々の原因に応じた再発防止に取り組んでいる。なお、それ以外の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。 ・ 川崎市聴覚障害者災害対策委員会を設置しており、災害に関わる課題を協議している。さらに、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するとともに、安否確認の方法の1つとしてフォームメーカーを導入するなど、取組を進めた。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、こういった課題や改善策があるか。	・ 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意見を伺い、研修室の壁の補修や、トイレのドアの交換等、即応できるものは改善を図っている。 ・ 情報セキュリティの観点も踏まえた、ペーパーレス化・職員間での迅速な情報共有化に向けて、旧式化している既存の各種システム（派遣システム・相談管理システム）のリニューアル化やクラウドサービスの利用について検討していく。 ・ 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、相談に応じているが、聴覚障害者を取り巻く法整備が進むなかで、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。 ・ 研修の質の確保が求められる中、女性の社会進出等社会状況の変化もあり、研修を運営するための人員の確保が難しくなっているなど団体主催の研修の実施回数の維持が困難で、また、団体主催の研修においては、派遣登録者のなかから研修講師を養成している背景もあり、研修講師の待遇を改善するなどして人材を確保する必要がある。 ・ 派遣コーディネーターが確保できなかった時期があったことを教訓に、人材の確保・育成に努める必要がある。また、派遣登録者の高齢化に伴い、派遣回数が多かった高齢の登録者が登録を辞退することが今後予想され、派遣コーディネーターが自ら派遣対応にあたるなど、業務負担がさらに増すことが想定されるため、派遣登録者を確保する取組を継続しつつ、派遣コーディネーターが主たる業務に従事できるように非常勤職員を増員するなど、適切な職員体制の整備が必要となっている。
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）	

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。	・ 定期的に打合せを行うなど、適切にモニタリングを実施していることもあり、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。	・ 指定管理制度の導入により、聴覚障害者福祉に関する専門的知見を有する団体が継続して管理を行うことで、蓄積された知識と経験によってサービスの質が向上しており、特に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、積極的に事業に取り組んでいる。 ※コロナ禍での影響含めて各種増減要素がありながらも、利用者へのサービス提供に適切に対応した。 <table><tr><th>項目</th><th>前期平均</th><th>R 3</th><th>R4</th><th>R5</th></tr><tr><td>難聴者相談件数</td><td>224 件</td><td>110 件</td><td>194 件</td><td>164 件</td></tr><tr><td>登録手話通訳者数</td><td>60 人</td><td>55 人</td><td>53 人</td><td>47 人</td></tr><tr><td>手話通訳者派遣件数</td><td>4,016 件</td><td>3,964 件</td><td>3,580 件</td><td>3,083 件</td></tr><tr><td>要約筆記者派遣件数</td><td>397 件</td><td>538 件</td><td>525 件</td><td>448 件</td></tr><tr><td>ＯＨＣ等情報機器貸出件数</td><td>1,292 件</td><td>1,539 件</td><td>1,840 件</td><td>1,819 件</td></tr></table> ・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が、状況としては次のとおりで、増額しているものの、電話リレーサービス、遠隔通訳システム等新たなＩＣＴツールを活用することが社会参加の拡大につながることから、ＩＣＴ講座の開始、個別相談への対応等のため正規職員を増員するなど、聴覚障害者のサービス拡充の取組を進めることができた。 ①委託最終年度 H17 82,411,072 円 ②第1期最終年度 H22 82,696,000 円（対① +284,928 円 +0.35%） ③第4期初年度 R3 123,154,334 円（対② +40,458,334 円 +48.92%） （指定管理料 106,050,560 円+派遣委託料 17,103,774 円）	項目	前期平均	R 3	R4	R5	難聴者相談件数	224 件	110 件	194 件	164 件	登録手話通訳者数	60 人	55 人	53 人	47 人	手話通訳者派遣件数	4,016 件	3,964 件	3,580 件	3,083 件	要約筆記者派遣件数	397 件	538 件	525 件	448 件	ＯＨＣ等情報機器貸出件数	1,292 件	1,539 件	1,840 件	1,819 件
項目	前期平均	R 3	R4	R5																												
難聴者相談件数	224 件	110 件	194 件	164 件																												
登録手話通訳者数	60 人	55 人	53 人	47 人																												
手話通訳者派遣件数	4,016 件	3,964 件	3,580 件	3,083 件																												
要約筆記者派遣件数	397 件	538 件	525 件	448 件																												
ＯＨＣ等情報機器貸出件数	1,292 件	1,539 件	1,840 件	1,819 件																												
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	・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に記載したとおり、ろうあ者相談員・難聴者相談員の人材確保、研修の質の確保、派遣体制の維持など、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。 ・人材確保の観点などから、ここ数年の物価高騰などの影響を踏まえた、人件費（給与水準）の設定が必要。																														
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	・指定管理者制度を導入することで、長年に渡り専門的な知識と経験の蓄積が可能となり、安定的なサービスの提供につながり、さらに直営方式と比較して、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で、手話通訳者等の専門性の高い職員によって業務展開を行うことが可能となっていることから、指定管理者制度が適正であると考えられる。																														

4. 今後の事業運営方針について

・指定管理者制度を導入することで、長年に渡り専門的な知識と経験の蓄積が可能となり、安定的なサービスの提供につながり、さらに直営方式と比較して、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で、手話通訳者等の専門性の高い職員によって業務展開を行うことが可能となっていることから、指定管理者制度が適正であると考えられる。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27年4月に神奈川県手話言語条例の制定、令和4年に障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法の制定、令和4年の障害者差別解消法の改正による令和6年4月からの民間事業者における合理的配慮の提供の義務化等、聴覚障害者を取り巻く法整備と社会参加が進み、情報保障の必要性が高まっていくことが予想されることから、その対応のため、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。具体的には、ＩＣＴ技術の普及や、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など、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を整備していく必要がある。 ・研修講師の待遇改善による人材の確保、登録通訳者の高齢化による職員体制の強化が必要とされる。 ・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、高度な専門性をもつ質の高い人材によって、継続的に利用者の支援にあたることが求められることから、次期（第5期）の公募により選定した指定管理者が一定の条件を満たした場合に、引き続き当該指定管理者を第6期指定管理者として非公募により選定できる「非公募更新制」の導入を予定する。 ・指定管理者の公募について、指定管理者が変更となった場合において、年度当初から計画的に事業を開始することで、手話通訳・要約筆記者派遣コーディネーターによるきめ細やかな派遣対応や、ろうあ者・難聴者相談員による支援者に寄り添った生活支援機能が継続できるように、引継ぎ期間は6か月とし、公募時期は3か月前倒しすることとする。
--