



総合的な運営状況	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・聴覚障害者及びその家族等からの相談について、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。</li> <li>・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、継続して相談事業及び派遣事業を行うとともに、遠隔手話通訳、遠隔要約筆記を行った。また、急な派遣の対応や、派遣の合間時間が長くなる派遣に対して、遠隔で対応を行うなど、有効かつ適切に対応を行った。</li> <li>・手話通訳者・要約筆記者の養成講座の実施にあたって、感染防止の観点からオンラインと並行する形で実施したことで、遠方の専門性の高い講師のオンラインでの講義が可能となり、充実したものとなった。</li> <li>・聴覚障害当事者、当事者団体等からの手話通訳・要約筆記の依頼に対して、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。</li> <li>・聴覚障害者に対する理解促進のため、市職員向けの研修を行い、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。</li> <li>・センターまつりを規模縮小で開催するなかで、感染対策しつつ聴覚障害者とコミュニケーションとる際に有効である「透明マスク」を配布して、理解促進に努めた。</li> <li>・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(OHC、プロジェクター、ヒアリンググループ等)の貸出しを行った。</li> <li>・遠隔通訳システムの導入を図ることで、遠隔通訳の環境整備を行うと同時に利用者の利便性の向上等を図った。</li> <li>・急な用件で手話通訳者等を派遣できない場合の補完として、区役所・支所の窓口で遠隔手話通訳等を行う際に、窓口にQRコードを掲示し、タブレット端末で読み取る簡易な方式とした。また、区役所・支所の開設時間に対応できるように、センターの閉館日でも手話通訳できる職員を配置した。</li> <li>・新型コロナウイルスワクチン接種に係る遠隔手話通訳の業務委託を受けて、祝日や夜間も含めて集団接種会場、大規模接種会場における遠隔手話通訳を行った。</li> <li>・感染防止策の一環としてオンライン相談を実施した。</li> <li>・登録通訳者については、感染症対策として、マスクやフェイスシールド、透明マスクを配付するとともに、移動距離や依頼回数を調整し派遣業務を行った。</li> <li>・「かわさきコロナ情報」「定例市長記者会見」の動画配信に手話通訳者が出演し、情報の発信を行った。</li> <li>・ICT講座については、昨年度に出た課題を踏まえて、今年度はスマートフォンの基本的操作をとりあげるなど、工夫を重ねて実施した結果、参加者が昨年度比16人増となった。また、個々のニーズに対応すべく、別日に個別支援も行った。</li> </ul>				
収支状況	管理記録の整備・保管	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>社会福祉協議会、当事者団体等と協力し、「補聴器とコミュニケーションの講座」を実施し、補聴器に関する基本的知識や聞こえを助ける機器等に関する情報提供を行った。当センターで行った講座では、会場参集とオンラインのハイブリッド形式で行い、会場に参集できない市民にも情報提供を行った。</li> <li>手話通訳者からの報告をコーディネーター全員が確認し、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>新型コロナウイルス感染症に関する情報を利用者に発信するとともに、手話通訳者等に対する感染防止策の周知を図った。また、感染リスクが高い場合などには、登録者ではなくセンター職員が通訳を行うなど調整を行った。</li> <li>緊急派遣(救急)の対応については、令和2年5月から登録手話通訳者が対応していた部分をすべて職員が対応し、登録手話通訳者の感染リスクの高い場面の対応を避けるようにした。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、遠隔手話通訳等を実施するなど、手話通訳の派遣や相談の依頼を断ることなく、サービスを提供することができた。</li> <li>遠隔通訳について、利用方法を正しく理解し、有効に活用できるよう、手話による啓発動画を作成した。</li> <li>手話通訳者等への派遣打診をメールにすることにより、手話通訳者等の決定までに要する時間を短縮し、派遣費支払い事務についても効率的に行った。</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、施設の修繕等も含めて即応できるものは改善を図っている。また、「苦情に関する規則」を作成し、苦情受付担当者や責任者を配置し、苦情への適切な解決を図る体制を整えている。</li> <li>高齢の利用者の増加に対応するため、介護保険事業所や地域包括支援センター、医療機関と連携し、高齢ろう者がより快適で安心な地域生活が送れるよう相談支援等を実施した。</li> <li>派遣の依頼者である聴覚障害者との連絡手段にメールを加えたことで、聴覚障害者自身が外出している時にセンターへの連絡が可能になり、また、派遣業務が効率的に進めることができるようになった。</li> <li>FAXを持たない方や外出時の連絡対応として、センターのメールアドレスを公開し、FAXだけでなく、メールでの連絡や相談を行った。また、手話通訳等の派遣申し込みについてもWebによる申込受付を行うなど利便性の向上に努めた。</li> <li>音声認識技術を活用した情報保障の導入に向けて、専門家と意見交換を行うなど、誤変換の修正等課題解決に向けた検討を行った。</li> <li>ホームページをリニューアルし必要な情報が行き届くようにするなど、引き続きウェブアクセシビリティに配慮したホームページの作成に努めた。</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
<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>登録手話通訳者及び要約筆者の現任研修を行うことにより、通訳者の支援の質の向上を図っている。</li> <li>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、LINE、災害用伝言板を作成し、訓練を2回行った。</li> <li>災害時に備えて事業継続計画(BCP)を作成するとともに、大規模災害時には、協議を行ったうえでセンター内に「聴覚障害者災害救援川崎本部」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、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。</li> <li>職員全員、手話通訳者や要約筆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
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・昇降機や自動開閉装置等の保守を適切に実施している。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・災害に備えるため7日分の水・食糧等の備品・備蓄品の整備のほか、感染防止対策として手洗いを励行するために温水の自動水栓を設置している。</li> <li>・大規模災害発生時、飛散の恐れのある窓や書庫のガラス等に飛散防止保護フィルムの貼付工事を行うことで負傷者を出さない対策を行っている。</li> <li>・時間制限のないWi-Fiを利用することができるよう整備している。</li> <li>・電気代に配慮しつつ部屋が明るくなるようLED化工事を実施した。</li> </ul>				

#### 4. その他加算

分類	項目	着眼点			評価点
その他加算	市の政策課題への取組	第三者へ一部の業務委託を行う際の市内中小企業者の受注機会の確保・拡大や地域包括ケアシステムの構築に向けた取組への協力、障害者の法定雇用率を越える雇用などを行っているか			1
	<p>(評価の理由)</p> <p>正職員として聴覚に障害がある職員を積極的に採用しており、また清掃・洗濯業務を市内障害者施設に発注している。なお、各業務委託等の際には、市内中小企業の発注を原則としている。</p>				

#### 5. 総合評価

評価点合計	78	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。

#### 6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- ・第4期指定管理期間の2年目にあたり、コーディネート業務や事務の効率化を図るなど、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組みを行っている。
- ・遠隔通訳について手話による啓発動画を作成したり、市職員への研修を実施するなど、聴覚障害者についての啓発を行っている。
- ・聴覚障害者のニーズに応えられるよう、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。
- ・前年度の課題を踏まえてスマートフォンの基礎的操作をテーマに、ICT講座を実施し、参加者を増やすとともに聴覚障害者の社会参加の幅を広げることができた。
- ・ICTを活用した「福祉派遣」「遠隔機器コミュニケーション事業」「新型コロナウイルスワクチン接種に係る遠隔手話通訳の業務委託」の実施など、遠隔通訳システムを導入することで遠隔通訳の環境整備を行い、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。また、急な要件に対応できるよう、区役所・支所の窓口でQRコードを掲示したことで、タブレット端末での遠隔通訳を可能としている。
- ・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な人権を保障され、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。

#### 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・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取り組んでいくこと。