

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5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	障害者社会参加・就労支援課長
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日	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

2. 事業実績

利用実績	<ul style="list-style-type: none"> ・ろうあ者相談:延948人 ・難聴者相談:延137人 (ろうあ者・難聴者相談のうち区民相談室:延257人) ・手話通訳派遣:3,083件 ※派遣キャンセル157件 ・要約筆記派遣:448件 ※派遣キャンセル49件 ・手話奉仕員養成修了:入門/32名、基礎/28名 ・手話通訳者養成修了:通訳Ⅰ/8名、通訳Ⅱ/9名、通訳Ⅲ/5名 ・手話通訳者全国統一試験合格:2名 		<ul style="list-style-type: none"> ・要約筆記者養成修了:パソコン/2名、手書き/6名 ・全国統一要約筆記者認定試験合格:パソコン/1名、手書き/3名 ・補聴器とコミュニケーションの講座参加:延197名 ・字幕(手話)入りビデオ・DVD:貸出/241件、自主製作/32本 ・OHC等情報機器貸出:1,819件 ・研修室等貸出:1,251件 ※キャンセル4件 ・センター来所利用者:11,455名 																									
収支実績	<p style="text-align: center;">○指定管理事業</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th>収入</th> <th>支出</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事業活動</td> <td>108,565,000</td> <td>100,123,868</td> </tr> <tr> <td>施設整備費等</td> <td></td> <td>3,477,666</td> </tr> <tr> <td>その他の活動</td> <td></td> <td>4,963,466</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>108,565,000</td> <td>108,565,000</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">収入-支出= 0</p>			収入	支出	事業活動	108,565,000	100,123,868	施設整備費等		3,477,666	その他の活動		4,963,466	合計	108,565,000	108,565,000	<p style="text-align: center;">○委託(派遣)事業</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th></th> <th>収入</th> <th>支出</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事業活動</td> <td>21,890,209</td> <td>21,890,209</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>21,890,209</td> <td>21,890,209</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">収入-支出= 0</p>			収入	支出	事業活動	21,890,209	21,890,209	合計	21,890,209	21,890,209
	収入	支出																										
事業活動	108,565,000	100,123,868																										
施設整備費等		3,477,666																										
その他の活動		4,963,466																										
合計	108,565,000	108,565,000																										
	収入	支出																										
事業活動	21,890,209	21,890,209																										
合計	21,890,209	21,890,209																										
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・手話通訳者及び要約筆記者の派遣において、遠隔手話通訳、遠隔要約筆記を行った。 ・区の窓口での遠隔機器コミュニケーション支援事業について、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し、課題解決を図るよう努めた。 ・ICT 講座については、中途失聴・難聴者の参加が増えたこともあり、中途失聴・難聴者協会、要約筆記者協会とも連携し事業を実施した。 ・派遣登録者専用ページを作成し、各種報告フォーム、各種書式ダウンロード等を掲載し、登録者の派遣内容報告の負担軽減と同時に、職員の事務作業の効率化を図ることができた。 ・大規模災害発生後の登録者との連絡方法をフォームメーカーに変更し、より早く状況把握ができるよう改善した。 ・大規模災害発生後の聴覚障害者の安否確認の方法の1つとしてフォームメーカーを導入した。 ・川崎市総合防災訓練の「避難所医療訓練」に初めて参加し、遠隔手話通訳を試行的に実施した。 																											

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			
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、オンライン等あらゆる場で行い、適切な機関につなげた。 ・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、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。 ・手話通訳者・要約筆記者の養成講座の実施にあたって、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。 ・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。 ・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。 ・センターまつりで、電話リレーサービスの体験・登録支援の企画を新たに設け、普及啓発を図った。 ・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(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。 ・遠隔通訳システムを活用した遠隔要約筆記について、要約筆記者現任研修の場で確認するなど、利用体験等を通じて実運用の調整を図った。 ・急な要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、窓口で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。 ・「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。 ・ICT 講座については、中途失聴・難聴者の参加が増えたこともあり、中途失聴・難聴者協会、要約筆記者協会とも連携し事業を実施した。 					

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り組み	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					
(評価の理由) <ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 緊急派遣(救急)の対応については、令和5年6月以降は、新型コロナウイルスの位置づけが5類感染症へ変更になったことを受け、救急搬送時「新型コロナウイルス陽性」または「感染が疑われる症状(発熱、咽頭痛等)」が確認できた場合のみ職員が対応し、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。合わせて、それ以外の緊急派遣については協力の申し出があった登録手話通訳者が対応することでコロナ前の状況に戻す方向で対応した。 ▲区の窓口での遠隔機器コミュニケーション支援事業について、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し、課題解決を図るよう努めた。 派遣登録者専用ページ(限定公開)を作成し、各種報告フォーム、各種書式ダウンロード、派遣事業実施要綱、災害時行動マニュアル等を掲載し、登録者の派遣内容報告の負担軽減と同時に、職員の事務作業の効率化を図ることができた。 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。令和5年度は、研修室の壁を補修し、さらに備え付けのプロジェクターとスクリーンを設置するなど、研修室の使用環境を改善した。 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。 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。 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。 開催事業への参加申込手段について、フォームでの受付を導入した。 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。 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。 環境配慮の取り組みに積極的に協力でき、かつ利用者の利便性に資する給水スポットを設置した。 					

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	5	5
		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	3	3	
<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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4名を含む)が手話による意思疎通が可能である。 ・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。 ・登録手話通訳者及び要約筆記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。 ・受験者通訳映像と音声情報を同時に見ることができる動画を準備するなど採点環境を整備したうえで、手話通訳者全国統一試験を事務局として実施し、スキル向上に寄与した。 ・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。その際に安否確認フォームについても、令和5年度から活用を開始した。 ・大規模災害発生後の登録者との連絡方法を、令和5年度からフォームメーカーに変更し、より早く状況把握ができるよう改善した。 ・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。 ・令和5年度から、大規模災害発生後の聴覚障害者の安否確認の方法の1つとしてフォームメーカーを導入した。 ・相談事業や手話通訳・要約筆記では医療に関することなど高度な個人情報を取り扱うこととなるため、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「守秘義務」の徹底を図っている。 ・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。 					
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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・視覚障害者誘導用ブロックを追加敷設し、受付カウンターを車いす使用者基準に改修し、トイレ内にベビーチェア、おむつ交換台を設置するなど、施設のバリアフリー化を進めた。 					

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>聴覚に障害がある職員を積極的に採用しており(全職員の約24%)、障害者の法定雇用率を大幅に上回っている。</p>				

5. 総合評価

評価点合計	73	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3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り組みを行っている。
- ・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。
- ・ICT講座については、中途失聴・難聴者の参加が増えたこともあり、中途失聴・難聴者協会、要約筆記者協会とも連携し事業を実施することができた。
- ・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」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、利用者(市民)からの各種講座等の参加申込みだけでなく、災害時の安否確認訓練、アンケート、会議や研修等の出欠にもフォームを活用することで利便性が向上した。
- ・関係団体と連携し、安否確認を含む各種訓練等を行うなど、災害時に備える準備を着実に進めることができた。
- ・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。

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に取り組んでいくこと。