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6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1,001人 ・難聴者相談:延171人 (ろうあ者・難聴者相談のうち区民相談室:延290人) ・手話通訳派遣:3,511件 ※派遣キャンセル136件 ・要約筆記派遣:322件 ※派遣キャンセル14件 ・手話奉仕員養成修了:入門/31名、基礎/30名 ・手話通訳者養成修了:通訳 I /8名、通訳 II /15名、通訳 III /4名 ・手話通訳者全国統一試験合格:2名 ・要約筆記者養成修了:パソコン/5名、手書き/8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/4名 ・補聴器とコミュニケーションの講座参加:延217名 ・字幕(手話)入りビデオ・DVD:貸出/355件、自主製作/20本 ・OHC等情報機器貸出:2,262件 ・研修室等貸出:1,137件 ・センター来所利用者:11,008名 																													
収支実績	<p>○指定管理事業</p> <table border="1"> <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>106,656,428</td> </tr> <tr> <td>施設整備費等</td> <td></td> <td>10,550,802</td> </tr> <tr> <td>その他の活動</td> <td>8,642,230</td> <td></td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>117,207,230</td> <td>117,207,230</td> </tr> </tbody> </table> <p>収入-支出= 0</p>				収入	支出	事業活動	108,565,000	106,656,428	施設整備費等		10,550,802	その他の活動	8,642,230		合計	117,207,230	117,207,230	<p>○委託(派遣)事業</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>収入</th> <th>支出</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>事業活動</td> <td>24,130,887</td> <td>24,130,887</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>24,130,887</td> <td>24,130,887</td> </tr> </tbody> </table> <p>収入-支出= 0</p>				収入	支出	事業活動	24,130,887	24,130,887	合計	24,130,887	24,130,887
	収入	支出																												
事業活動	108,565,000	106,656,428																												
施設整備費等		10,550,802																												
その他の活動	8,642,230																													
合計	117,207,230	117,207,230																												
	収入	支出																												
事業活動	24,130,887	24,130,887																												
合計	24,130,887	24,130,887																												
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。 ・健康学習会及びICT講座について、駅近くの公共施設に会場を変更することにより、高齢の方でも参加しやすい環境を整えた。 ・手話奉仕員及び手話通訳者養成講座及び要約筆記者養成講座の申込方法を追加することで、事務負担の軽減及び幅広い世代の方が申し込みにくい環境を整えた。 ・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。 ・大規模災害等によるデータ消失の防止のために、クラウドを導入した。 																													

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、メール、オンライン等の様々な場に対応したことにより、ろうあ者相談、難聴者相談ともに前年度より相談件数が増加した。また、相談内容によって適切な機関につなげたり、必要に応じて専門機関等と連携してケースカンファレンスを行うとともに、「ヨメテル」などの新たなサービスについての広報を積極的に行い、関心を持った利用者に対してサービスの利用方法を個別に支援するなど、利用者の日常生活の困りごとやニーズに寄り添った支援を行った。 ・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。 ・手話通訳者・要約筆記者の養成講座の実施にあたって、関係団体と連携し、より多くの手話通訳者育成のため意見交換を行い、適切な支援を行うことにより、手話通訳者・要約筆記者ともに全国統一試験の合格者を輩出した。 ・聴覚障害者当事者、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し、派遣件数については、利用者が高齢化等により依頼が増加する中で派遣コーディネーター間や利用者及び通訳者と迅速かつ適切に調整し派遣したことで、前年度から手話通訳、要約筆記合わせて約1割程度増加した。また、手話通訳者・要約筆記者派遣について、通常2週間前までの申込により派遣を決定する中で、急な工事等で通訳者の調整ができない場合に、センターの職員が遠隔手話通訳を使って臨機応変な対応を行った。 ・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。 ・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、ヒアリングループ等)の貸出しを行った。 ・ICT講座については、中途失聴・難聴者協会とも連携して実施し、聴こえない方だけでなく、聴こえづらい方を対象とする講座など幅広い講座を実施した。 ・啓発を目的としたセンターまつりでは、行政機関と連携した補聴器相談、市内在住の聴こえない薬剤師による医療相談、今年度から初めて区危機管理担当と災害対策に関する啓発を行い連携を強化するとともに、近隣の子どもにもセンターの存在を知っていただくため綿あめ配布を通じて簡単な手話を体験してもらおうブースを設け、積極的に周知を行うことにより、昨年度より参加人数が増加した。(R5:272名⇒R6:363名) ・当事者団体が運営している「ろう高齢者ミニデイサービスなのわ」について、企画運営への協力やスタッフからの相談を受けるなど、円滑な運営を支援した。 					

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	3	6
		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					
(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、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。 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。 ろうあ者・難聴者相談では相談内容によって支援機関に繋ぐとともに、必要に応じて医療・介護の専門機関等と連携してケースカンファレンスを行うなど状況に応じた適切な支援を提供した。 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。 厚生労働省による手話奉仕員、手話通訳者の養成カリキュラム変更にあたり、旧カリキュラムで受講してきた方も統一試験受験資格を取得できるように丁寧に案内を行い、受講者への影響が出ないよう努めた。 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。 					
<ul style="list-style-type: none"> 手話通訳等のWeb派遣申し込みに続き、新たに養成講座の申込方法についても二次元バーコード経由でWeb申込を可能としたことで利便性の向上に努めた。 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。 ホームページで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。 貸出しを行う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について、背表紙を種別ごとに色分けを行い、利用者がどこに何のDVDがあるか一目でわかるよう整理を行ったことにより、利便性の向上に繋がった。 備えるフェスタに出展した際には、遠隔手話通訳体験だけでなく、初めて遠隔要約筆記体験を実施した。 遠隔機器コミュニケーション支援事業について、区の窓口においてタブレットを使い方がわからず利用者自身のスマートフォンを使用するケースが報告されていることを踏まえて、新たに聴覚障害者本人が利用方法、注意点等を学ぶための啓発動画を製作しセンターのロビーで常時放映することで、課題解決を図るよう努めた。 <p>個人情報管理の安全性、事業継続性、大規模災害等によるデータ消失の危険性など、現在使用している各管理システムについての課題を整理した上で、今後の、安全かつ効率的な施設運営を想定した新システム導入の方向性を決定するとともに、導入に向けた仕様書の作成、業者の選定、業者との綿密な打ち合わせや調整等の作業を令和7年4月の運用開始に向けて多くの時間をかけて短期間で行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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6年度は、利用者アンケートの意見を踏まえて、特に高齢の参加者が多い健康学習会及びICT講座について、駅近くの施設で開催をすることで利用者が参加しやすい環境を整えるとともに、全国統一試験の受験者等からの意見を受け、試験前にテキスト閲覧、自主学習できるスペースを設置した。 					
サービス体制					

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	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	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"> 令和3年度から欠員していた手話通訳派遣コーディネーター(正職員)について、令和6年9月に手話派遣コーディネーターの配置を行うことができた。なお、欠員補充までの間、週4勤務の非常勤4名の増員配置を行い、3名の手話通訳派遣コーディネーターと密に連携を図ったことにより、前年度より増加した派遣件数に問題なく対応した。 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5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。 「手話・養成講座指導者研修」について、これまでろう者を対象に講師の育成を行っていたものを、新たに登録手話通訳者である聴者向けの研修を開催した。講座用に題材設定・撮影を行った動画を使用することで、ろう者、聴者それぞれの講師の役割に合わせた効果的な講座を開催し、将来的な登録手話通訳者の育成に繋がった。 手話通訳者現任研修では、受講者のライフスタイルの変化に合わせて、新たに自宅で取り組める研修や少人数のグループに分かれて取り組む研修を導入し研修の環境整備を行ったことで、登録者のスキルアップを図った。 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、手話通訳者全国统一試験を事務局として実施し、スキル向上に寄与した。 通常の避難訓練のほか、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。 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。 登録者の災害時行動マニュアルの見直しを行い、登録者に配付、説明を行うとともに、災害時にセンターへ連絡する訓練を行うことで、改めて災害時の対応方法を周知した。 川崎市総合防災訓練の「啓発ブース」及び「避難所運営訓練」に参加予定で調整を進めた(台風のため中止)。 中原区役所危機管理担当と連携して聴覚障害者災害訓練を実施し、災害に関する講義や体験を行ったことで、聴覚障害者の方が災害に遭った際の実際に動きの理解に繋がった。 中原区総合防災訓練に2回出展したほか、初めて幸区総合防災訓練に出展し、聴覚障害者についての啓発を行った。 「川崎市聴覚障害者災害対策委員会」を設置しており、日頃から聴覚障害者の災害に関する課題の協議を行っている。 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	3	3
	<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、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図っている。 				

4. その他加点

分類	項目	着眼点			評価点
その他 加点	市の政策課題への取組	例) 第三者へ一部の業務委託を行う際、市内中小企業者の受注機会の確保・拡大 地域包括ケアシステムの構築に向けた取組への協力 市制100周年に向けた取組 障害者の法定雇用率を超える雇用 など			1
	(評価の理由)	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28%)、障害者の法定雇用率を大幅に上回っている。			

5. 総合評価

評価点合計	70	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4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。
- ・関係団体との連携や、自ら行政機関への積極的な働きかけにより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な権利を保障され、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。
- ・今後、高齢化により聴こえにくくなる方が増加していく中で、日頃から地域資源(医療機関等)との関係を構築し、聴こえにくい方が地域からセンターへと繋がる環境を整えるさらなる取組が必要である。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・利用者アンケート及び満足度調査を継続して行い、施設運営に反映させることで、利用者主体のサービス提供ができるよう努めること。
- ・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。