

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7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	・ろうあ者相談:延1,298人 ・難聴者相談:延217人 (ろうあ者・難聴者相談のうち区民相談室:延298人) ・手話通訳派遣:3,544件 ※派遣キャンセル177件 ・要約筆記派遣:347件 ※派遣キャンセル14件 ・手話奉仕員養成修了:入門/32名、基礎/21名 ・手話通訳者養成修了:通訳Ⅰ/6名、通訳Ⅱ/6名 ・手話通訳者全国統一試験合格:1名 ・要約筆記者養成修了:パソコン/5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/3名、手書き/1名 ・補聴器とコミュニケーションの講座参加:延184名 ・字幕(手話)入りビデオ・DVD:貸出/211件、自主製作/34本 ・OHC等情報機器貸出:1,928件 ・研修室等貸出:1,150件 ・センター来所利用者:10,491名																																
収支実績	○指定管理事業 <table><tr><td></td><td>収入</td><td>支出</td></tr><tr><td>事業活動</td><td>108,709,326</td><td>113,377,361</td></tr><tr><td>施設整備費等</td><td></td><td>4,820,813</td></tr><tr><td>その他の活動</td><td>9,488,848</td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>118,198,174</td><td>118,198,174</td></tr></table> 収入-支出 = 0 ○委託（派遣）事業 <table><tr><td></td><td>収入</td><td>支出</td></tr><tr><td>事業活動</td><td>22,267,267</td><td>22,267,267</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>合計</td><td>22,267,267</td><td>22,267,267</td></tr></table> 収入-支出 = 0							収入	支出	事業活動	108,709,326	113,377,361	施設整備費等		4,820,813	その他の活動	9,488,848		合計	118,198,174	118,198,174		収入	支出	事業活動	22,267,267	22,267,267				合計	22,267,267	22,267,267
	収入	支出																															
事業活動	108,709,326	113,377,361																															
施設整備費等		4,820,813																															
その他の活動	9,488,848																																
合計	118,198,174	118,198,174																															
	収入	支出																															
事業活動	22,267,267	22,267,267																															
合計	22,267,267	22,267,267																															
サービス向上の取組	・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。 ・大規模災害等によるデータ消失の防止及び対象者マスターの情報共有化のために、クラウドを導入し、ペーパーレス化を図った。 ・手話奉仕員及び手話通訳者養成講座及び要約筆記者講座の申込方法にWebフォームを追加し、幅広い世代の方が申し込みやすい環境を整えると同時に、職員の事務負担軽減を図った。 ・全国統一要約筆記者認定試験において、資格認定委員に対して、タブレットによる音声認識ソフトで情報保障を行い、難聴委員と進行状況の共有や状況に合わせた行動が取ることができるよう環境を整備した。 ・当事者団体の実情及び派遣された要約筆記者が現場で対応している状況を共有し、「OHC派遣での準備と片付けの考え方」を整理し、課題解決を図るよう努めた。 ・大型連休及びセンター休館日についてFAXやメールでの周知に加えて、公式LINEでも周知を行った。																																

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				
	(評価の理由) ・社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会が、当該センターの指定管理業務を平成28年より受託して10年目となった。 ・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、幅広く対応したことにより、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るなど、相談者の困り事が解決されるよう支援を行った。 ・スマートフォン等の操作方法を習得していない、またはネット環境等についての知識が不足している利用者に対し、状況に応じて個別の支援を行った。 ・介護保険サービスや医療機関の支援者の聴覚障害やろう者、手話、情報保障に係る知識不足によるサービス利用者と支援者間での誤解を減らすため、医療機関の相談員等に対して、聴覚障害者及びろう者に関わる基礎知識を学ぶことを目的とした研修を実施した。 ・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。 ・市職員向けに、聴覚障害者への適切な対応、ヒアリンググループや音声認識ソフトの利用、遠隔手話通訳など、対応能力向上のための研修を実施した。 ・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。 ・ICT講座については、当事者団体等とも連携して実施し、スマートフォンを活用した実用的な内容を盛り込んだ講座を実施した。 ・啓発を目的としたセンターまつりでは、東京2025デフリンピック啓発のために、内定を目指している選手2名とコーチに参加してもらうとともに、啓発コーナーを設置した。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、市内在住の聴こえない弁護士による法律相談、区危機管理担当と連携した災害対策に関する啓発を行ったほか、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うブースを設け、積極的に周知を行った。 ・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。 ・川崎市総合防災訓練及び幸区総合防災訓練に参加し、手話や筆談の体験等の啓発を行ったほか、避難所受付に手話通訳者がいないことを想定した訓練を実施した。 ・かわさき介護福祉フェスティバルに、当事者団体が運営している「なのわ」のスタッフと合同で出展し、聴覚障害者及び手話についての啓発を行った。					
	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				
	収支状況	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			
サービス体制	(評価の理由)				
	・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。				
	・高齢者の利用者の増加に対応するため、高齢者ゆえに起きがちな体調変化やそれに伴う支援、聞こえづらさ等に伴う支援、また本人の意向確認などにきめ細やかに対応し、介護保険事業所や地域包括支援センター、医療機関のスタッフ等と連携し、高齢ろう者及び難聴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。				
	・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。				
	・手話通訳者現任研修では、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することで、登録手話通訳者の研修受講の環境整備に繋がった。				
	・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、新たに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。				
	・手話通訳等の派遣申し込みや養成講座の申し込みについて、Webフォームを利用した方法を取り入れることで、利用者の利便性の向上に努めた。				
	・通訳派遣に係る交通費の連絡及び業務報告について、登録者専用ページ内にフォームを作成し、スマートフォンやパソコン上で報告内容を記入、送信できることを可能としたことで、登録者の利便性の向上を図ると同時に、職員の事務処理の効率化を図った。				
	・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デモを実施し、今後の課題について検討を行った。				
	・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。ウェブアクセシビリティ方針を策定し、ウェブアクセシビリティ取組確認・評価表をホームページ上で公開した。				
	手話通訳者養成講座や聴覚障害者生涯学習講座等のDVDについて、背表紙の整理を行ったことにより利用者の利便性の向上に繋がった。				
	・ペーパーレス化及び大規模災害等によるデータ消失の防止のため、令和7年度からクラウド保存を開始し、手話通訳派遣に係るデータについても同様にクラウド保存するためにシステムの構築を進め、開発業者と打合せを行った。				
	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7年度は、利用者アンケートの意見を踏まえて、非常階段の手すり等に蛍光滑り止めテープを貼る対応を行った。				
・大型連休時及びセンター休館日における手話通訳及び要約筆記派遣について、FAXやメールでの周知に加えて、公式LINEでの周知を行った。					

組織管理体制		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	3	3
	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	3	3
		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
(評価の理由) ・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。 ・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、安否確認フォームを作成し、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。 ・川崎市総合防災訓練の「啓発ブース」及び「避難所運営訓練」に参加し、災害時における対応を啓発するとともに、遠隔手話通訳を使わずに直接コミュニケーションを図る訓練を実施した。 ・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、実際に聴覚障害者の方が災害に遭った際の動きの理解に繋がった。 ・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。また、登録手話通訳者の感染症予防の観点から、扱いやすく見やすい透明マスクの配布に努めた。					
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	4	4
	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
	(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。 ・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い、災害発生時に負傷者を出さない対策を行っている。また、雨天による転倒防止のために、暗くても視認できる蛍光テープを避難階段に貼り付けた。 ・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。 ・川崎市のプラスチック資源循環に係る市の率先行動の具体的な取組として、マイボトルの利用促進及びペットボトルの削減に向け、給水スポットを設置している。 ・視覚障害者誘導用ブロックの敷設、受付カウンターを車いす使用者基準に改修、トイレ内にベビーチェア及び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	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
	(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5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、当事者団体の意見も取り入れつつ、環境の整備を行い、技術者の養成に取り組んだ。
- ・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。