

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	川崎市視覚障害者情報文化センター	評価対象年度	令和4年度
事業者名	・事業者名 社会福祉法人日本点字図書館 ・代表者名 理事長 長岡 英司 ・住所 東京都新宿区高田馬場1-23-4	評価者	障害者社会参加・就労支援課長
指定期間	平成31年4月1日～令和6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"> ・利用登録者数 521名(新規14名) ・点字図書の貸出 336タイトル ・録音図書の貸出 11746タイトル ・ダウンロードサービスの提供 4,370タイトル ・点字図書の製作 84タイトル ・録音図書の製作 225タイトル(うち、テキストデジター 5タイトル、シネマデジター 25タイトル) ・プライベートサービス 点訳 11件 音訳 19件 ・各種用具の斡旋 1,215点 		<ul style="list-style-type: none"> ・点訳者のスキルアップ研修会 計 2回 延べ63名 ・音訳者のスキルアップ研修会 計 4回 延べ65名 ・点訳養成講座 16回 実受講者4名 ・各種訓練 59名 495回 ・相談業務 217名 588回 ・啓発普及イベントの実施 小学校等に講師派遣 全13回 参加者延べ917名 																										
収支実績	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center;">事業活動収入</td> <td>指定管理料</td> <td style="text-align: right;">99,975,000</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">事業活動支出</td> <td>人件費支出</td> <td style="text-align: right;">67,641,708</td> </tr> <tr> <td>事業収入</td> <td style="text-align: right;">1,249,381</td> <td>事業費支出</td> <td style="text-align: right;">18,092,726</td> </tr> <tr> <td>雑収入</td> <td style="text-align: right;">38,352</td> <td>事務費支出</td> <td style="text-align: right;">6,159,518</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td style="text-align: right;">101,262,733</td> <td>その他支出</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: right;">合計</td> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: right;">91,893,952</td> </tr> </table>	事業活動収入	指定管理料	99,975,000	事業活動支出	人件費支出	67,641,708	事業収入	1,249,381	事業費支出	18,092,726	雑収入	38,352	事務費支出	6,159,518	合計	101,262,733	その他支出	0			合計			91,893,952				
事業活動収入	指定管理料		99,975,000	事業活動支出		人件費支出	67,641,708																						
	事業収入		1,249,381			事業費支出	18,092,726																						
	雑収入		38,352			事務費支出	6,159,518																						
	合計	101,262,733	その他支出		0																								
		合計			91,893,952																								
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍でも、事業が継続できるように、Zoomを積極的に導入し、図書の製作、点訳・音訳の研修、ヨガ教室などを行った。 ・利用者アンケートを実施し、センターのサービス内容や運営について利用者の意見を聴取し、アンケート結果を事業に反映している。 ・啓発事業として、DVD映画体験上映会、落語会などのイベントを感染予防に十分注意して積極的に開催した。これらにより当事者の安心して出かけられる外出先を提供している。 ・医療機関との連携により、支援が必要な方が退院後すぐセンターを利用できる環境を整えている。 																												

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	5	10
		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	5	10
		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) ・コロナ禍においても、図書の貸出を制限することなく通常通り行い、利用登録者数は昨年よりも14名増加した。また、貸出期間の制限や予約待ちの影響を受けないダウンロードサービスの提供について、長期休暇に合わせて企画を行ったことに加え、今年度から試験的に「ネット閲覧室お届けサービス」を実施したことにより、ダウンロードサービスの利用が大幅に増加した(昨年度から345タイトル増)。また、プライベートサービスについて、視覚障害者のニーズに応じてサービスを提供した。 ・点字図書の製作において、電話やZoomを活用することにより、コロナ禍でも例年と同程度の製作実績をあげた。 ・点訳ボランティアの技術向上のため、より専門性の高いスキルアップ研修会を開催するにあたり、密を避けるために会場参加とZoom参加によるハイブリッドな方式で対応した。 ・視覚障害者の訓練及び各種相談について、相談(短期訓練)に対するニーズが増加したが、利用者の希望に合わせ、柔軟に訓練を実施した。特にスマートフォンの訓練件数が前年度比約2倍になっていることから、職員配置を見直すほか、当事者がセンター以外でも、地元で疑問点を解決できるよう、地域のパソコンボランティアグループとの連携を進め、今年度初めて指導者向け講習会を行うなど、地域資源の活用を積極的に行った。 ・Zoomを利用して、ニーズに合わせたテーマで利用者交流会や就労者の情報交換会を定期的に開催した。 ・法人の用具取扱い業務のノウハウを生かし、視覚障害者のための便利グッズの紹介および斡旋を行なった。また利用者ニーズに合わせて最新の機器を揃えた。 ・市内の小中学校の福祉授業に講師を派遣したほか、行政職員等へのオンラインセミナーや、JR東日本の職員向け研修を実施し、視覚障害の理解促進を進めた。					
収支状況	支出状況	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) ・一部講座の中止による図書製作費の減少などから、収入額が支出を上回っているが、コロナ禍のためと判断する。 ・社会福祉会計基準に則り、適正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	5	10
		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(続き)	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書の貸出し業務およびプライベートサービスについて、仕様書に基づき利用者個別の事情に配慮した上で適切に提供された。 ・訓練事業については、川崎市視覚障害者情報文化センター訓練事業実施要綱に基づき、利用者のニーズに合致した個別支援計画を策定し、来所での訓練のほか、訪問、電話、オンライン、メール等、利用者の希望に応じた方法を活用することで北部地域など遠方の利用者も気軽に訓練が受けられる環境を整えている。 ・訓練担当者によるケース会議を週1回行い、課題の共有、支援方針の確定、検証等を行っている。解決し難い課題については、法人本部と連携し専門性を持った職員に助言を求めるなどして対応している。 ・総合新川橋病院との情報交換を昨年度に続き定期的に開催するとともに、眼科の医師、病院スタッフ全員に対して、センターの事業説明会や、聖マリアンナ医科大学病院でも看護師に事業紹介を行った。また、今年度新たに川崎市民が通院している市内・近隣自治体にある眼科に呼びかけ研修会を開催するなど積極的に医療との連携を進めた結果、病院からの紹介で早期にセンターにつながるケースが増え、歩行訓練の利用件数が前年度より40%増加した。 ・開催方法や感染症対策を工夫し、落語会、DVD映画体験上映会、ヨガ、れきおんクラブなどこれまで実施していたイベントのほか、参加者が実際に演奏に参加できる講座形式のイベントも企画したことで、過去最高の689人の参加があり、利用者のいきがいく及び社会参加を促進している。 ・利用者満足度調査を行うとともに、各種イベントの際には参加者アンケートを実施し、調査の結果を踏まえ、支援機関や医療機関への説明会を行ったほか、アンケートで要望のあった作品を次回イベント時に反映するなど、利用者主体の運営を心掛けた。 				
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	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"> ・ニーズの多い業務に人を重点的に配置したり、視覚障害者職員が能力を発揮しやすい業務を担当させるなど、人員配置の見直しを行っている。また、イベントや講座を開催する際、会場内にスタッフを配置し、来場者の誘導、体調不良時などの対応を行っており、事故を未然に防いでいる。 ・担当者のスキルアップについて、法人の人材育成プログラムに則り、専門性を向上させるための内部研修および外部研修に参加している。今年度はZoomで開催された研修に積極的に参加している。 ・業務を通じて取得した利用者の個人情報、終業後速やかにキャビネットのファイルに綴じた上で事務所に施錠し、事務室外に持ち出さないことを徹底している。また、今年度から防犯・災害に備えてセンター内5箇所に監視カメラを設置しており、記録した映像についても適切に管理を行っている。 ・安全・安心への取組みとして、消防計画を作成し、年2回消防避難訓練を実施している。緊急時の連絡体制については連絡網を作成し、全職員と問題なく連絡がとれるか定期的に確認することで整備されている。 ・急な災害により利用者や職員が帰宅難民になってしまった場合を想定し防災グッズを常備しているが、今年度はランタン、タオル、簡易トイレ、非常食、救急セットを追加で購入し、災害時に備えた体制が整備されている。 ・職員の労働環境について、視覚障害者の職員については職場介助者が配置されている。 				
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	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	2	2
	<p>(評価の理由)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備について施設内の壁・柱・天井などの異常の有無、避難経路の確保、天井から50センチ以内には物を置いていないかなど点検項目を決め、毎日職員による点検が行われている。設備の不備に対しては、早急に対応し、業務やボランティアグループ等の活動に支障がないよう所管課と解決に向けて動く体制が取れている。 ・設備の整備整頓および消耗品の管理について職員による点検が毎日行われているが、廃棄した備品について市への報告漏れがあった。 				

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) ・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	81	評価ランク	A
-------	----	-------	---

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

・図書館業務について、図書の貸出・製作を確実に提供しており、安定的な運営がされている。また、IT化への着実な対応と利用者への支援も適切に行われている。
 ・その他の利用者へのサービス提供(訓練・相談、イベント開催等)について、利用者のニーズにあわせて柔軟に実施しており、新規利用者の発掘にも取り組んでいる。
 ・支援者(ボランティア)の育成・指導について、養成講座を実施するとともに、ボランティアのスキルアップのための専門性の高い研修会を実施している。
 ・視覚障害当事者及び晴眼者の双方へ積極的に普及促進・理解啓発の取り組みを実施している。
 ・DVD映画体験上映会や演奏会など、各種イベント活動について精力的に取り組む、文化施設としての存在感を高めている。
 ・各事業(訓練・図書館・用具斡旋)においてワンストップサービスを実現しており、総合的な支援を実施することができている。

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、視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。