

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5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	・利用登録者数 533名(新規39名) ・点字図書の貸出 627タイトル ・録音図書の貸出 11,274タイトル(うちカセット11、CD図書7,677、CD雑誌3,586) ・ダウンロードサービスの提供 4,071タイトル ・点字図書の製作 76タイトル ・録音図書の製作 193タイトル(うち、テキストデジター 4タイトル、シネマデジター 16タイトル) ・プライベートサービス 点訳 5件 音訳 24件 ・各種用具の斡旋 1,490点		・点訳者のスキルアップ研修会 計 3回 延べ15名 ・音訳養成講座 17回 実受講者8名 ・各種訓練 26名 238回 ・相談業務 328名 715回 ・啓発普及イベントの実施 小学校等に講師派遣 全5回 延べ599名 市内医療・介護事業者向けオンライン研修会 48名 ・視覚障害者情報アクセシビリティ支援事業 全17回 延べ53名																								
収支実績	<table><tr><td rowspan="5">事業活動収入</td><td>指定管理料</td><td>99,975,000</td><td rowspan="5">事業活動支出</td><td>人件費支出</td><td>65,521,182</td></tr><tr><td>事業収入</td><td>1,136,349</td><td>事業費支出</td><td>17,832,438</td></tr><tr><td>雑収入</td><td>357,278</td><td>事務費支出</td><td>8,664,144</td></tr><tr><td></td><td></td><td>その他支出</td><td>0</td></tr><tr><td>合計</td><td>101,468,627</td><td>合計</td><td>92,017,764</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	65,521,182	事業収入	1,136,349	事業費支出	17,832,438	雑収入	357,278	事務費支出	8,664,144			その他支出	0	合計	101,468,627	合計	92,017,764
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	65,521,182																						
	事業収入	1,136,349		事業費支出	17,832,438																						
	雑収入	357,278		事務費支出	8,664,144																						
				その他支出	0																						
	合計	101,468,627		合計	92,017,764																						
サービス向上の取組	・コロナ禍で導入したZoomを引き続き取り入れ、図書の製作、点訳・音訳の研修など、遠方(北部)からでも受講・参加できるようにした。 ・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、落語会などの毎年実施イベントのほか、新たな講座についても積極的に開催した。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。 ・4年ぶりにセンターまつりを開催し、ボランティア団体や地域住民との交流を深めた。 ・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	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)				
	・図書の貸出について、医療機関等からの紹介で相談・訓練を行った方が図書利用につながるケースが多く、利用登録者数は昨年よりも39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希望のあった当日又は翌日に発送対応をした。				
	・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。				
	・点字図書製作について、新たな点訳方法の導入により目標を上回る製作実績をあげるとともに、さらに安定した図書製作を行うため校正方法を試験的に導入した。				
	・点訳技術の向上を目的に点訳校正者会議、スキルアップ研修会、点訳相談会を行い、点訳図書の安定的な製作ができるよう点訳ボランティアのフォローアップを行った。				
	・音訳養成講座について、音訳者8名、校正者3名を養成した。				
・音声ガイド製作について、ボランティアの引退に伴い、製作体制の立て直しを図るため音声ガイド製作ボランティアの養成講座を開催した。					
・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、3か月ごとに見直しを行っている。					
・市内眼科医との月1の情報交換会「ビジョンサポート川崎」を行うとともに、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し、積極的に医療との連携を進め、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加した。また、メンバーと繋がりで見守り専門学校への職員講師派遣や、視能訓練士科学生の施設見学の受け入れなどを行い、視覚の教育分野にも寄与した。					
・視覚に障害を持った方が早期にセンターにつながるように、行政の障害者担当、地域包括支援センター、相談支援センター、病院などに広く呼びかけ、センターの業務内容を関係施設に周知する事業説明会を開催した。					
・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を行った。また、利用者ニーズに合わせて1,490点(前年度1,215点)の斡旋を行った。					
・市内の小学校の福祉授業に講師を派遣したほか、市内中学校生徒の見学対応、手をつなぐフェスティバルへの参加など、視覚障害の理解促進を進めた。					
・視覚障害者情報アクセシビリティ支援事業を実施し、視覚障害者のスマートフォン操作講座や視覚障害者のスマートフォン操作をサポートする方の養成講座を実施した。					

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) ・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			
サービス体制(続き)	(評価の理由) ・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。 ・来所での相談・訓練のほか、訪問、電話、オンライン、メール、さらに眼科やデイスサービスなど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。 ・訓練及び各種相談について、来所や電話による相談だけでなく、今年度から新たに利用者が通う眼科やデイスサービスなどに出向いてリハビリと生活相談を同時に進める取組を行っており、受診時から早期の支援をするとともに、退院時のセンター利用にも繋げている。その結果、生活相談の件数については前年度の相談人数が前年度から約3割増加した。 ・落語会、DVD映画体験上映会、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、新たに、映画館での映画鑑賞を補助してくれるスマートフォンアプリの体験講座や、小説を音声で聞くだけでなく味の要素を楽しめる読書会、クラシック音楽を体系的に学びながら名演奏を鑑賞する音楽講座、浪曲を実際に歌う体験講座を企画するなど、利用者のいきがいきづくり及び社会参加を促進している。 ・ヨガ教室について、昨年度まではセンターのみで実施していたが、今年度新たに麻生区・高津区での出張講座を行い、北部・中部地域に住む利用者も参加しやすいイベントを企画した。 ・4年ぶりにセンターまつりを市内のボランティア団体と協力して開催し、約200名の当事者、地域住民との交流を深めた。 ・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ている。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	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	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	4	4
(評価の理由) ・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、兼務を増やし、毎朝ミーティングを行うことで担当不在時にも利用者のフォローができるような職員体制をとっている。 ・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。遠方で開催される研修等についても、Zoomのほか、他施設の見学会に参加するなど、職員のスキルアップを図っている。 ・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、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・安心への取り組みとして、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し、その結果休館日の緊急時でも所管課との連絡を即座にとり対応を行ったことでセキュリティ事故を未然に防いだ。 ・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おり、災害時に備えた体制が整備されている。 ・法令等遵守及び個人情報保護等管理について、法人内に苦情解決体制、差別解消法相談体制、ハラスメント防止体制を設置している。 ・「個人情報保護に対する基本方針」を定め、ホームページで公開している。 ・職員の労働環境について、視覚障害の職員については職場介助者が配置されており、視覚障害者の業務が円滑に進むよう配慮を行っている。					

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
	(評価の理由) ・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。 ・毎日の業務日誌には、来館者数のほか、電話数や開催イベント、開催会議など利用を記載し、管理記録を適切に整備・保管している。 ・清掃は外部委託し、日常清掃、年2回の定期清掃を実施し、清潔を保持している。 ・警備については、建物全体で外部委託し適切に実施している。 ・2万円を超える備品は備品台帳で管理し、廃棄の際は所管課への連絡を行うなど、適正に管理している。				

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) ・障害者の法定雇用率を大幅に上回っている(全職員の約15%)。				

5. 総合評価

評価点合計	74	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

・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いる。 ・センターに来館した利用者だけでなく、医療機関などと連携し積極的な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。
