

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7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	令和6年4月1日～令和11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 506名(新規23名) ・点字図書の貸出 337タイトル ・録音図書の貸出 9,458タイトル(うちカセット22、CD図書6,623、CD雑誌2,813) ・ダウンロードサービスの提供 4,270タイトル ・点字図書の製作 69タイトル ・録音図書の製作 189タイトル(うち、テキストデイジー 1タイトル、シネマデイジー 6タイトル) ・プライベートサービス 点訳 11件 音訳 24件		・各種用具の斡旋 1,234点 ・音訳者のスキルアップ研修会 計 2回 延べ36名 ・点訳者のスキルアップ研修会 計 4回 延べ27名 ・音声ガイド勉強会 計 3回 延べ22名 ・各種訓練 21名 117回 ・相談業務 413名 720回 ・啓発普及イベントの実施 小学校等に講師派遣 全7回 延べ約580名 専門学校視能訓練士科における講義 2回 延べ32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>105,288,000</td><td rowspan="5">事業活動支出</td><td>人件費支出</td><td>77,826,777</td></tr><tr><td>雑収入</td><td>317,047</td><td>事業費支出</td><td>15,675,883</td></tr><tr><td></td><td></td><td>事務費支出</td><td>9,865,064</td></tr><tr><td></td><td></td><td>その他支出</td><td>0</td></tr><tr><td>合計</td><td>105,605,047</td><td>合計</td><td>103,367,724</td></tr></table>					事業活動収入	指定管理料	105,288,000	事業活動支出	人件費支出	77,826,777	雑収入	317,047	事業費支出	15,675,883			事務費支出	9,865,064			その他支出	0	合計	105,605,047	合計	103,367,724
事業活動収入	指定管理料	105,288,000	事業活動支出	人件費支出	77,826,777																						
	雑収入	317,047		事業費支出	15,675,883																						
				事務費支出	9,865,064																						
				その他支出	0																						
	合計	105,605,047		合計	103,367,724																						
サービス向上の取組	・図書の制作と貸出、自立支援訓練、用具のあっせんに加え、音声解説付きDVD映画体験上映会、ヨガ教室、音楽コンサートなどのイベントを積極的に開催し、日常生活の質を高めるとともに、文化に触れる機会を提供している。 ・新たに出版社(小学館)との連携による「オーディオブックサロン」を開催し、デージー図書とオーディオブックの聴き比べによる新たな読書手段の提示と音訳への理解促進、センターと新たな関係者とのつながりを構築した。 ・「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律」(通称読書バリアフリー法)や改正障害者差別解消法が施行され、障害に関わらず読書ができる環境を整えていく必要がある中、市内の公共図書館と個別に情報交換や協力体制に関する話し合いを進め、初めて宮前図書館と共同で読書会を開催した。 ・視覚障害者用の用具を探しに来た方の要望を聞きながら、必要な相談や訓練につなげるなど、用具販売を併設する強みを生かした支援をしている。 ・眼科医療機関と毎月オンラインでの情報交換を継続しており、支援が必要な方のセンター利用へつなげている。 ・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	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)				
	・平成26年度の第1期より、指定管理を社会福祉法人日本点字図書館が受託し、12年目となった。 ・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。 ・図書サービス事業では、新たに登録された50代から60代の利用者はスマートフォン等を活用する傾向にあり、デジタル配信への構造的な変化が進んでいるため、ダウンロードサービスの活用促進や情報提供を継続し時代の流れに沿ったサービスを提供している。また高齢者に対しては、苦手な方の多いパソコンよりも使用しやすい単独の音声図書再生機を案内し、使えるようになるまでサポートしている。 ・点訳図書は目標の40タイトルを上回る45タイトルを制作した。 ・音訳図書は音訳職員を1名増員したことにより、目標の67タイトルを上回る78タイトルを制作した。 ・DVD映画音声解説の制作では、これまで職員が担ってきた音声とナレーションの同期編集作業をボランティアへ段階的に移行し、新たに5名を受け入れた。また書き手やナレーターを含め20名のボランティアが加わり、20代から50代の現役世代が中心となる体制が整った。制作にあたっては、作業負担軽減と業務効率化をすすめる手段の一つとして「Chat GPT」や「Gemini」などの生成AIの活用を検討し、取組を進めている。 ・法人の用具取扱い業務のノウハウを生かし、利用者ニーズに合わせて1,234点の紹介とともに、補装具、日常生活用具をはじめ、利便性の高い台所用品や日用品などの新商品を積極的に受け入れている。 ・市内の小・中学校での福祉授業に視覚障害当事者職員を講師として派遣し、視覚障害者に対する理解啓発を促進した。 ・訓練回数は減少しているものの、例えば精神疾患も持っている利用者の道順や横断場所へのこだわりを受け入れて歩行訓練を行うなど、利用者のニーズの変化に対して適切に対応し効率的に行っている。				

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	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) ・図書の貸出業務及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している。また、リクエスト図書の迅速な提供を図るため、他館からの相互貸借に頼らずデータダウンロードやCDへのコピー貸出、SDカード等への書き込みサービスを実施している。 ・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2週間に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。 ・メールマガジン「アイeye」を月2回配信し、タイムリーな情報提供に努めるとともに、パソコンや携帯電話の利用が困難な方に向けて音声版CDも発行している。 ・ニーズに対応した運営を行うために、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。イベントについてもアンケートを実施し、次のイベントに反映しており、毎回ほぼ定員に達する状況になっている。 ・外出と交流の機会を創出するために、利用者アンケートで要望の多かった、世界的音楽家による「春のコンサート」や「漫才独演会」を実施した。 ・災害に対する意識向上のために、参加者が多いイベントである利用者向けの上映会後に、簡易トイレや寝袋などの防災グッズに触れる体験や、避難経路を歩く訓練を実施している。 ・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、センターの業務内容の事業説明会を公共図書館に向け開催している。 ・手をつなぐフェスティバル等のイベントへの参加、「認知症のひととみんなのつながるカフェ」での講話(2か所)、文化施設や映画祭のスタッフ向け研修の実施等、地域における視覚障害者の理解促進に務めている。 ・普通小学校に通う点字使用の1年生児童に対して、20タイトルの点字図書を貸出し、児童が校内で自由に点字図書を読める環境を実現した。 ・オンラインで月1回、市内眼科医療者との情報交換会「ビジョンサポート川崎」を行った。その中で、外来のロービジョンケアにおいて大切な役割を担う視能訓練士向けに、遮光眼鏡の選定のコツをはじめ、臨床現場ですぐに活用できるTIPS(助言)や具体的なケアについての研修を実施した。 ・「働く人たちの座談会」に利用者18名(就労している方、休業または休職している方)が参加し、利用者が退職や転職などの体験を发表或し、職員との対談を通じて就労や生活への向き合い方を共有した。 ・ホームページには各種イベントのお知らせのほか、初めてセンターを利用する方向けの情報を掲載し、文字サイズや白黒反転の選択機能、スクリーンリーダーによる読み上げを考慮した言葉の区切りなど、アクセシビリティにも配慮している。				

組織管理体制制	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) 緊急時の連絡体制を構築しているか	5	3	3
	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) ・職員を利用者サービスグループ、利用者支援グループ、総務グループの3つに分け、それぞれにグループリーダーを配置して各グループの業務を管理し、必要に応じてリーダー会議を開催してグループ間の情報を共有するとともに、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ることにより、業務負担の平準化と職員負担の軽減を実現している。 ・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及び外部研修に参加するとともに、関係団体の情報交換会で事例発表するなど、自らの指導スキルや最新の知識をアップデートさせるために自己研鑽している。 ・AED(自動体外式除細動器)を事務室内の壁に設置してすぐに利用できるようにし、日々機器の点検も行っている。 ・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を施錠し、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。 ・個人情報保護の観点からメール送信に関するマニュアルを作成し遵守している。 ・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整えている。 ・「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、毎日開館時刻前に居室清掃が行われているほか、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。閉館時には各居室のパソコン等機器類の確認、戸締り確認を行っている。 ・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18.8%)。				

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

・図書館業務について、図書の貸出・制作に携わる者の高齢化という課題に対して、現役世代を含む新規ボランティアを確保し、次代に向けた人材育成に労力を向けることで、各種図書の制作数を維持、向上させるよう努めている。また、IT化を進めることで、効率的かつ効果的な業務運営を行い、利用者に対する適切なサービスが提供できる体制を整えている。

・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、養成講座のカリキュラムを見直し、持続可能な養成システムを構築している。

・視覚障害当事者及び晴眼者の双方へ積極的に普及促進・理解啓発を行っている。

・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み、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。

・センターとして、大規模災害等における市内の視覚障害者支援について、地域や行政等と積極的に連携した取り組みの推進が必要である。

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、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。

・非常災害等の緊急事態に対する対応を検討し、発災時において、適切に情報収集及び情報発信ができるよう体制等を整えること。