

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和5年4月12日

評価者：健康福祉局指定管理者選定評価委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市視覚障害者情報文化センター
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> 点字刊行物等の製作、収集、閲覧及び貸し出しに関すること 点字刊行物等の普及の促進に関すること 視覚障害者に対する相談、生活訓練その他の支援に関すること 視覚障害者の文化、学習及びレクリエーションの活動の支援に関すること 視覚障害者の福祉の増進を図る活動を行う者の指導及び育成に関すること
指定管理者	名称：社会福祉法人 日本点字図書館 代表者：理事長 長岡 英司 住所：東京都新宿区高田馬場1-23-4 電話：03-3209-0241
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（内線：33712）

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等
1	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>(1) 点字刊行物等の製作、収集、閲覧及び貸し出しに関すること 様々な図書制作、収集を行い、利用者への閲覧、貸し出しを実施した。貸し出しについて、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」を実施するほか、蔵書にないような個人的な資料（取扱説明書や個人の論文等）を「プライベートサービス」として利用者の希望に応じて製作し、利用者のニーズに即応してサービスを提供した。 また、点字図書等の製作については、電話や Zoom を活用することにより、コロナ禍においても安定的に実施した。</p> <p>(2) 点字刊行物等の普及の促進に関すること 録音図書の読書用機材の貸出や、各種情報機器の展示、斡旋を実施し、広く点字刊行物等の普及促進を行った。 また、市内小中学校やイベントに講師を派遣し、白杖歩行体験や講演を実施したほか、民生委員の講演や郵便局職員への研修など、晴眼者に対する視覚障害への理解促進を行った。 利用者満足度調査の意見も踏まえ、区役所、支援機関、医療機関への説明会を行ったことで、退院後すぐに施設での訓練を開始するケースが出てくるなど、早期の支援に繋がった。</p> <p>(3) 視覚障害者に対する相談、生活訓練その他の支援に関すること 来所や電話、訪問等による相談に応じるほか、歩行訓練、点字訓練、各種情報機器の使用訓練等の様々な訓練を実施し、中途視覚障害者を含む視覚障害者への支援を行った。 また、ICT 機器（スマートフォン等）に関する相談（短期訓練）に対する訓練が増加していることを踏まえ、職員配置の見直しや、地域のパソコンボランティアグループとの情報交換などを行うことで、利用者が気軽に相談できる環境を整えた。</p> <p>(4) 視覚障害者の文化、学習及びレクリエーションの活動の支援に関すること 利用者同士の読書会や交流会（屋内外）を実施し、互いの親睦を深めるとともに今後の社会参加を促進した。 また、音楽イベントや音声解説付き DVD 鑑賞会等のレクリエーションを多数実施し、文化的活動の支援や進興を図った。 感染症対策や Zoom の活用などコロナ禍における開催方法を工夫したことで、交流会及びイベントについてはコロナ前よりも多く実施した。</p> <p>(5) 視覚障害者の福祉の増進を図る活動を行う者の指導及び育成に関すること 点訳者、音訳者の養成講習会を実施するとともに、さらなる技術向上のためのスキルアップ研修会を開催し、ボランティアの指導及び育成を実施した。</p>
2	当初の事業目的を達成することができたか。	<p>身体障害者福祉法で規定される点字図書館としての機能（点字刊行物等の製作、収集、閲覧及び貸出）については、利用者の要望に応じて貸出方法等を工夫しながら、長年に渡り蓄積された知識と経験によって安定的なサービスの提供を行っている。 また、生活訓練や相談については、必要とする方の自宅への積極的な訪問や、電話による相談受付により利用者が日常の不安を気軽に相談できる環境を整えているほ</p>

		か、文化、学習、レクリエーション活動の支援等を積極的に行い、指定管理者のノウハウを活かして利用者に寄り添った施設運営・支援を行った。 また、高度な専門性をもつ職員により施設及び視覚障害者に関する説明会等の周知活動を行うことで、より多くの視覚障害者の自立と社会参加の促進につなげた。
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	利用者の施設利用台帳などの業務を通じて取得した個人情報については、終業後速やかに事務室内キャビネットのファイルに綴じた上で事務所を施錠し、事務室外には持ち出さないことを徹底しているほか、新たに監視カメラを設置するなど、法人で整備している個人情報保護規定に基づき、適切に維持管理が行われている。 また、毎年防災イベントを開催し、職員（視覚障害者職員を含む）、視覚障害者及び支援者を対象に、震災時の迅速な対応や視覚障害者が防災情報を取得するためのメディアの活用方法、AEDの操作指導等を行い、利用者の安全性の確保に努めている。 緊急時の連絡体制については、連絡網を作成し、周知することで整備されている。
4	更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	相談事業について、これまで病院を退院後の生活訓練等を家族などが支援を行っていたが、近年医療機関との連携を進め、退院直後からセンターへ相談するケースが増えたことにより、利用者のニーズが急速に高まっており、現行職員数（嘱託職員含む）での迅速なニーズの対応に苦慮しているケースがある。 (H31 相談347件 ⇒ R3 相談531件(+235件)) 特に、ICT 機器や視覚障害者用のアプリなどの普及、行政手続きのオンライン化等に伴い、ICT 機器（スマートフォン等）に関する相談等が増加している。相談件数については電話相談が可能なおことからコロナ禍においても増加、対面での指導を基本としている訓練についても、コロナの影響により件数は一時落ち込むも、再び増加傾向にある。 (訓練 R1 37件/R2 2件/R3 29件) (相談 R1 33件/R2 70件 R3 87件) このことから、今後、地域団体等との連携等により増加する相談に対応できる手段を検討していく必要がある。 また、施設の立地（川崎区堤根）により北部の視覚障害者が利用しにくい状況のため、北部・中部でのイベント等の開催が求められている。今後、施設の予約等、本市とも連携しながらセンター以外でのイベント実施を進めていく必要がある。 また、利用者満足度調査の結果から、センターの広報が足りない旨指摘されており、施設の認知度向上が課題となっているため、行政職員や各種支援施設を対象とした啓もう普及活動を実施し、視覚障害者からの相談に対して適切に施設を案内してもらえようとしているほか、新たに視覚障害者となった方へ施設を利用してもらえようように、市立川崎病院へ施設のパンフレットを設置してもらおう等、比較的大きな病院への周知を実施しているが、より視覚障害者及び支援者への認知度向上に向けて、病院や支援機関など、視覚障害者の方が日常的に利用する機関へのさらなる周知を進める。
5	非公募更新のための条件を満たしているか (該当施設のみ)	

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果																																																
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	3 か月ごとのモニタリングシートの提出や年度報告書等、各種報告に基づいて管理・運営の状況把握に努めた。また、電話による聞き取りや必要に応じた実地調査を行い、問題解決に向けて協議・指導を実施した。																																																
2	制度活用による効果はあったか。	職員12名中3名の視覚障害当事者を雇用しており、当事者の意識やニーズに即した運営を心掛けており、社会参加支援施設としての使命と役割を果たすために積極的に事業に取り組んでいる。 利用登録者数については、指定管理制度導入前（平成25年度）に比べて約1.6倍となり、令和3年度には初めて500名を超えた。 図書の貸出数については、点字図書の貸し出し、録音図書とともに指定管理制度導入前より増加しており、中でも、全国の点字図書館にある蔵書をダウンロードして貸出すダウンロードサービスは、指定管理制度導入後に初めて実施し、年々利用が増加している。 【利用登録者数】 <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>H25</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用登録者数</td> <td>319</td> <td>479</td> <td>470</td> <td>482</td> <td>507</td> </tr> </tbody> </table> 【貸出数】 <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>H25</th> <th>H30</th> <th>R1</th> <th>R2</th> <th>R3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>点字図書</td> <td>244</td> <td>540</td> <td>329</td> <td>339</td> <td>308</td> </tr> <tr> <td>録音図書</td> <td>11,338</td> <td>13,492</td> <td>13,849</td> <td>14,281</td> <td>13,167</td> </tr> <tr> <td>カセットテープ図書</td> <td>620</td> <td>23</td> <td>25</td> <td>17</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>CD図書 (雑誌含む)</td> <td>10718</td> <td>13,438</td> <td>13,816</td> <td>14,264</td> <td>13,153</td> </tr> <tr> <td>ダウンロードサービス</td> <td>0</td> <td>2,221</td> <td>3,244</td> <td>3,859</td> <td>4,025</td> </tr> </tbody> </table>	項目	H25	H30	R1	R2	R3	利用登録者数	319	479	470	482	507	項目	H25	H30	R1	R2	R3	点字図書	244	540	329	339	308	録音図書	11,338	13,492	13,849	14,281	13,167	カセットテープ図書	620	23	25	17	14	CD図書 (雑誌含む)	10718	13,438	13,816	14,264	13,153	ダウンロードサービス	0	2,221	3,244	3,859	4,025
項目	H25	H30	R1	R2	R3																																													
利用登録者数	319	479	470	482	507																																													
項目	H25	H30	R1	R2	R3																																													
点字図書	244	540	329	339	308																																													
録音図書	11,338	13,492	13,849	14,281	13,167																																													
カセットテープ図書	620	23	25	17	14																																													
CD図書 (雑誌含む)	10718	13,438	13,816	14,264	13,153																																													
ダウンロードサービス	0	2,221	3,244	3,859	4,025																																													

3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	視覚障害者情報文化センターでは、利用者の訓練及び相談に対応するための高度かつ綿密な支援を実施するための人員確保が求められている。これまで、歩行訓練の増加に応じた歩行訓練師の補充などを行ってきたが、今後も利用者のニーズに合わせて、職員体制や経費の見直しについて検証が必要である。
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	本施設は点字図書等の製作や訓練・相談に対する対応、視覚障害者への適切な用具斡旋等、専門性の高い業務が展開されており、安定的なサービスの提供を行うためには、視覚障害者福祉に関する専門的知見を有する団体が管理運営を行う必要がある。

4. 今後の事業運営方針について

- ・平成25年に成立された障害者差別解消法により、不当な差別的取扱い及び合理的配慮について規定されたことにより、情報保障に対するニーズが高まっていることから、市内唯一の視覚障害者情報提供施設としてさらに体制を強化していく必要がある。
- ・高齢化に伴う障害の重度化・重複化等、障害者を取り巻く環境は急速に変化を続けており、個別のケースに即応したサービス提供が求められることから、医療機関や各種関係施設との連携を強化し、情報提供施設としての機能を広く周知を行っていくことで、市内の視覚障害者へのサービス向上に向けた仕組みの検証、構築が必要となる。
- ・本施設は専門性の高い職員によって業務展開がなされ、長年に渡り蓄積された知識と経験によってサービスの質が担保されていることから、安定的なサービスの提供のためには、視覚障害者福祉に関する専門的知見を有する団体が管理を行うことができる指定管理者制度での管理が適正であり、「川崎市高齢者・障害児者福祉施設再編整備基本計画・第1次実施計画」（平成30年3月）のとおり指定管理者制度を更新して施設運営する。
- ・本施設は、高度な専門性をもつ質の高い人材によって、継続的に利用者の支援にあたることが求められることから、今回の公募により選定した指定管理者が一定の条件を満たした場合に、引き続き当該指定管理者を次期指定管理者として非公募により選定できる「非公募更新制」の導入を予定する。
- ・指定管理者の公募について、仮に応募が得られず再公募となった場合、引継ぎ期間が確保できない、相談や生活訓練といった利用者の生活に関わる機能も休止となるなど、利用者への影響が多大であると考えられることから、公募次期を3ヵ月程度前倒しし、第5期に向けて適正な引継ぎ期間を検討していく。