

事業計画書  
(神奈川県ライトセンター)

|                    |                                 |
|--------------------|---------------------------------|
| 団体等の名称             | 特定非営利活動法人 神奈川県視覚障害者福祉協会         |
| 代表者の氏名             | 理事長 鈴木 孝幸                       |
| 申請者の主たる<br>事務所の所在地 | 〒252-8540<br>座間市入谷東3-55-1 C-102 |
| 電話番号               | 046-205-6040                    |
| ファクシミリ番号           | 046-205-6971                    |
| メールアドレス            | jimu@npo-kanagawa.org           |
| 担当者名               | 鈴木 孝幸                           |

## I サービス向上について

### 1 指定管理業務実施にあたっての考え方について

#### (1) 管理運営方針

##### ア はじめに

視覚障害者（以下、視障者と略）が、社会で自立するためには、各種の支援や協力が必要となります。

当協会は、昭和 23 年に県内の視障者が「県内の視障者の福祉向上」のために立ち上げた当事者のために当事者が運営する団体です。

77 年以上経過した現在もその基本的な考え方は変わっておらず、日々、県内の視障者福祉向上や社会参加などのために活動を行っています。

ライトセンターの指定管理を当協会が行うことになれば、当事者本位の運営を行うとともに、当事者ならではのきめの細かいサービスを提供することを計画しています。

また、昭和 49 年からライトセンターは、日本赤十字社（以下、日赤と略）が 50 年以上運営してきましたが、今回、ライトセンターの運営から退く方針を正式に決定したことで、多くの利用者やボランティアに不安が広がっています。

当協会は、ライトセンターのような大規模の施設運営の実績はありませんが、選定後は、関係法令を遵守し、県民利用施設として誰もが利用できるよう、関係団体と協力し、必要な人材を確保することで、安定的に事業を継続できるようにすることを最優先に考えるとともに、利用者やボランティアが引き続き安心して利用できるように、これまでライトセンターで活動している神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団（以下、視援奉と略）の皆さまにも協力をお願いし、もって視覚障害者の生活の充実及び文化の向上並びに視覚障害者に対する社会奉仕活動の振興を図る施設としてのライトセンターの役割を担えるよう、共生社会の実現に向け、これまで以上に利用者やボランティアに活用いただける公共施設となるべく取り組みます。

#### イ 視障者の福祉向上に関する基本的理念

当協会は、視覚障害のある当事者とその家族、そして自立を支援するボランティアとの連携を中心として、視障者を取り巻く環

境を改善しつつ、社会で自立できるようにすることに加え、社会参加が促進できるように視障者を支援することを基本的な理念としています。

こうした理念のもと、令和5年3月に取りまとめられた「神奈川県ライトセンターの事業に関するあり方検討会報告書」の提言も踏まえ、令和4年10月に制定された「神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例」の基本理念を実現するための中心的な県立施設の1つとして、県内全域の視障者やその支援者がいつでも、安心して集い、繋がり、活動できる拠点施設として施設運営等を行います。

## (2) 委託の考え方

ライトセンターの運営にあたっては、設備保守、庁舎清掃をはじめとして専門的な資格、資材などを必要とするさまざまな事項について委託する必要があります。

委託にあたり、次の事項を基本と考えています。

- ア 適切に委託業務が遂行できる法人であること。(委託業務の実績や県の委託登録業者であるかなどを確認します。)
- イ 適正な金額であること。(適切な金額は、入札や複数業者からの見積比較を行います。)
- ウ 県内の業者であること。(県内に委託できる業者がない場合はこの限りではありません。)
- エ 障害者優先調達推進法の主旨を踏まえた、障害者就労施設等社会的な貢献を行っている法人であること。

また、委託する業者に対しては、業務仕様書などを基に委託業務を実施し、業務報告書の提出は当然のこととし、業務開始前、途中および終了時に主に次の項目についても期間を定めてモニタリングを行い、改善が必要と認められた場合は、速やかに当該業者に指導します。再三の指導にも関わらず改善が見られない場合は、他業者への変更も検討します。

- ・法令順守の徹底状況（個人情報保護など）
- ・業務品質：安全および事故防止に関する事項
- ・業務前の作業手順の確認

- 業務途中の実施状況
- 終了時の報告書類



## 2 施設の維持管理について

### (1) 保守管理業務ならびに清掃業務について

現ライトセンターは、施設設置の平成5年から30年を経過しており、庁舎設備などの老朽化が進んでいます。

施設等の維持管理を適切に行うため、専門の知識や資格を有した者による庁舎設備保守委託を行うとともに、職員が日々および月次に庁舎設備の確認を行い、可能な限り故障を未然に察知し、施設利用にできるだけ支障がでないように対応します。

不具合発生時には、速やかに改善を図ることは当然ですが、不具合の状況や修繕に係る金額によっては、直ちに県所管課に連絡報告を行い、修繕を依頼します。また、ライトセンターは、日々多くの来館者がある施設であり、高齢者や視障者が利用する頻度も多いために、衛生管理は特に重要であると考えています。

始業前および日中のトイレ清掃、手洗いには石鹸水の常時設置や補充、新型コロナウイルス感染症などの感染防止も考慮した適切な清掃および消毒を業者委託により実施します。

施設内だけではなく、敷地内の外周や階段なども清掃を行わなければ、万一の場合に避難する時に滑るなど危険が伴うために、委託業者ならびに職員が状況を随時確認し必要が認められた場合は清掃や高圧洗浄などを用いて適切な対応を行います。

ライトセンターは、近隣住民と敷地が接していることや運転免許センターや神奈川県立がんセンターなど多くの通行人もいるため、周囲にも迷惑をかけぬように敷地内の植栽剪定や除草も適切なタイミングで実施します。なお、設備保守については、法に定められている次の事項については遺漏なく実施します。加えて法令改正などにより行うべき点検が変わる場合もあるために、情報収集するとともに、委託業者との連絡を密にして遺漏なく対応します。

### ○法律に定められている保守関係一覧

項目：根拠

- ・簡易専用水道検査 年1回：水道法
- ・消防設備点検 年2回：消防法
- ・電気工作物保守点検 年12回 総合点検1回  
：電気事業法施行規則
- ・受水槽点検 年1回：水道法

- ・エレベーター点検 月2回、定期点検 年1回：建築基準法
- ・自家用発電機装置負荷試験 年1回：消防法
- ・飲料水水質検査 年2回：建築物における衛生的環境の確保に関する法律施行規則
- ・空気環境測定 年6回：ビル管理法
- ・レジオネラ属菌検査 年2回：ビル管理法
- ・フロンガス漏洩検査 年4回：フロンガス排出抑制法
- ・害虫点検駆除 年2回：ビル管理法
- ・汚水槽清掃 年2回：建築物衛生法
- ・建物・設備法定点検 年1回、建築物3年1回：建築基準法

#### ○業務の基準による清掃など

- ・日常清掃（トイレ、フロア、外周など） 通年
- ・定期清掃（床ワックス、トイレなど） 年1回以上
- ・受水槽清掃 年1回
- ・敷地内雑草樹木選定作業 通年

#### ○安全および衛生管理のための自主的に行う点検など

- ・排煙窓動作点検 年1回
- ・シャッター保守点検（発送室・ガレージ） 年1回
- ・舞台緞帳など吊り物類点検 年1回
- ・発送用リフト安全点検 年1回
- ・電話交換機保守点検 隔月
- ・自動ドア保守点検（3か所） 年2回
- ・空調設備保守点検（全館設備） 年2回
- ・庁舎設備巡回点検 通年
- ・トレーニングマシン安全点検 年1回

#### （2）庁舎の保安警備業務等について

庁舎の保安警備業務は、常にリスクを想定した対応が必要と考えています。

休館日や夜間は無人となるために機械警備を業者委託するとともに閉館時の施錠確認および敷地内の残留者や不審者などの確認は原則業者に委託します。

無人時に万一「警報」が発報した場合は、事前に連絡の優先順位を定めた総務課職員に委託業者が速やかに連絡をするとともに、管理職へ報告を行い初動対応を行います。必要により所管する警

察や消防に対し通報します。状況により職員を参集させ対応を行います。

入館時や管理が必要な部屋や場所については施錠を行うとともに、その鍵の管理は、いつ・誰が持ち出したかトレースできるよう鍵管理機により管理を行います。

さらに、不審者や万一の事件などのために新たに正面玄関周辺に防犯カメラを設置します。

### (3) 修繕および備品の管理などについて

施設設備や備品の破損、不具合、故障が判明したときは、軽微なものや即時対応が必要なものについては、指定管理の協定に基づきライトセンターで対処すべきものについては速やかに対応します。

また、県が対応すべき事項については直ちに県に報告するとともに対応を依頼します。

### (4) 禁煙について

健康増進法および「かながわのたばこ対策」さらには最寄り駅の二俣川駅周辺が横浜市喫煙禁止地区に指定されていることなどから、ライトセンターの敷地内は禁煙とします。また、近隣住民からライトセンター周辺の喫煙に関する苦情もあるために利用者に対し随時注意喚起します。

### 3 利用促進の取り組み、利用者への対応

ライトセンター設置から、これまで長きに渡りライトセンターを日赤が運営しており、その実績は大きなものであると当協会も考えています。長年、日赤が運営してきた事業は継続することを前提に、これまで当事者としてさらに取り組む必要があると考えていたことや、県立施設の役割として全県的な支援など、積極的に行うことを考えています。

#### (1) 利用者促進のための取組

##### ア 全県的な支援および事業実施

ライトセンターは県立施設ではありますが、横浜市に設置されており主たる利用者は横浜市およびその近隣市の利用が多い状況です。

当協会では政令指定市である、横浜市、川崎市、相模原市の視障者団体や、県内 20 市町村にある当事者団体とのあいだで全県的な当事者ネットワークがすでにできています。

当事者団体のネットワークを活用して、全県的な支援および事業を実施します。

(ア) 県内 5 ブロック（県央、県西、県南、県東、県北）に分けて、ブロックごとを意識した相談や視障者用機器の紹介、図書紹介やスポーツミニ体験などを行う移動ライトセンターを実施します。

(イ) 県内の視覚障害支援ボランティアグループに対して、ボランティアのスキルアップのための勉強会や研修会に加え情報交換の場を「毎年」設けます。

(ウ) 視障者の地域のスポーツ施設に対し、視障者の受け入れなどの相談対応や場合によっては出向いたうえでのアドバイスを行います。

(エ) 当協会が運営している「神奈川ライトハウス」との連携を図り、ライトハウスを会場とした相談にも対応します。

(オ) 県立スポーツセンター（藤沢市）のプールを使用したスポ



ーツ教室を実施します。さらに、県立スポーツセンターが教室を主催することができるように働きかけを行い、アドバイスや支援を行います。

(カ) 視障者が住んでいる地域の図書館やスポーツ施設が利用できるよう働きかけ必要な支援やアドバイスを行います。

#### イ 利用促進のための PR 活動

県内には約 18,000 人の視覚障害で身体障害者手帳を交付されている者がいます。さらに身体障害者手帳交付には至っていないが視覚に障害があり通院中の方などが、ライトセンターの存在を知することは、日々の生活を送るためにも非常に重要なことであると考えています。

そのため、あらゆる手段を講じ、ライトセンターの PR 活動を実施します。併せてライトセンターで活動するボランティア活動の PR も行いボランティアの理解も深めます。

#### <具体的な PR 活動の例>

- ・行政職員に対する PR（身体障害者手帳交付の担当部署職員に対する PR）
- ・社会福祉協議会（以下、社協と略）に対する PR
- ・医療機関（医師会）やスマートサイトを活用した PR
- ・視覚障害関係施設などによる PR  
（神奈川県視覚障害者生活技術研究協議会（以下、生活技研と略）、神奈川県視覚障害者情報提供施設協議会（以下、神視情連と略）、神奈川県図書館協会（以下、神図協と略））
- ・県内視覚障害支援ボランティアグループに対する PR
- ・ホームページや SNS を活用した PR
- ・メールマガジン（県、横浜市など当事者団体のメルマガ、ライトセンターのメルマガ）による PR
- ・県広報（県のたより）
- ・県障害福祉課の協力を得て各種 PR

#### ウ 手話言語条例への対応

ライトセンターは視障者のための施設ではありますが、聴覚に障害がある方が来館されることは当然あり得ることと考えていま

す。そのため、職員に対して聴覚障害についての理解や簡単な手話について神奈川県および関係施設である聴覚障害者福祉センターに依頼し研修の機会を設けます。

そのうえで、窓口での筆談対応や、神奈川県の遠隔手話通訳サービスを引き続き設置し、もし、聴覚に障害がある方が来館した場合に適切に対応できるように取り組みます。

## (2) 苦情・要望等への対応

### ア 苦情や要望の受付対応について

視障者当事者およびその家族、ボランティア、関係者がライトセンターの業務や職員の対応、施設への要望や苦情に対して受付窓口を設けて対応します。

受付には、受付担当者を複数名選任するとともに、いつでも申し出ができるように体制を整えます。受付は、直接受付だけではなく、電話や苦情や要望受付のためのメールアドレス、所内に設置するご意見箱等あらゆる方法で対応します。

さらに、当事者団体である当協会が運営するにあたり、新たに利用者懇談会を開催し、利用者個々の要望やニーズに耳を傾けるとともに、出された要望などを、ライトセンター内の会議の議題として取り上げ実現に向けて議論します。実現が難しい要望に対しては、その理由などを懇談会で説明し、理解を求めています。

### イ 苦情解決について

受付けた苦情や要望は、迅速に対応することは当然であり、苦情解決のために、所長を始め、所内で苦情受付担当者、苦情解決担当者を選任して苦情解決委員会を開催します。

内部による解決だけでなく、外部による解決として、社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会の、「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」を紹介するとともに、解決のために真摯に対応します。

新たに法律的なことが関係する事案については、視覚に障害があり当事者としての立場も理解ある顧問弁護士と契約し、必要な相談を行います。

### ウ 苦情解決相談員

外部の視覚障害関係について見識がある方を苦情解決相談員として委嘱し定期的に苦情の報告や対応について協議するとともに、

苦情申し立て者が直接相談できる体制を作ります。

#### エ 利用者満足度調査の実施

年に1回、アンケート形式による利用者満足度調査を実施し、指定管理業務の改善につなげていきます。

### (3) 利用者サービスの取組

点字・録音図書や雑誌の製作から貸出を行う情報提供、相談支援・スポーツ振興、ボランティア養成そして全県的な普及啓発を行うために、4課体制として全職員が連携して利用者サービスに取り組みます。

#### ア 情報提供施設としての取組

ライトセンターは、いわゆる点字図書館だけではなく、相談・訓練、スポーツ振興等視覚障害者に対する総合的な福祉施設です。そのため、図書や雑誌を製作し貸出することだけではなく、視覚に障害が生じた方に対する不安の軽減や日常生活の支援、読書機器やICT機器類の操作支援など、視覚障害者に対するトータルな支援の一環として対応します。

#### (ア) 点字・録音図書および点字・録音雑誌（以下、図書等という。）の製作について

図書等の製作は、これまで長きに渡りライトセンターの図書や雑誌など製作を依頼してきた視援率を中心に引き続き依頼したいと考えています。一方で、社会状況の変化や高齢化などボランティアの減少傾向が続くなか利用者ニーズにできるだけ応えるようボランティアと常に意見交換を行いながら図書や雑誌の製作を行い

#### (イ) 点字製作について

点字は、録音と異なりボランティアの自宅での活動が中心であるため、地域のボランティアグループにも製作を依頼します。さらに、全県的な施設として、県内の点訳ボランティアグループにもライトセンターの図書製作をより多く製作していただけるよう、ボランティア代表者会議などで呼びかけます。また、録音と同様に点字の製作方法も、時代とともに変化しています。

原本をスキャンしてテキスト化し、パソコンソフトで点訳す

る「自動点訳」についても、地域のボランティアグループに加え、視援率にも協力を依頼し、実際に点字図書の製作に向けて検証を進めます。

#### (ウ) 録音製作について

録音図書の利用者からのニーズは、とても高く録音図書の製作は重要であると考えています。その製作方法も時代とともに変化しており、現在はパソコンによる録音が主体となっています。ライトセンターには、個室10部屋の録音室に録音スタジオが2部屋設置されており生活音が入ることなく集中して録音ができるようになっていました。また、録音図書の製作は、図表などを音声で読み上げるために知識や経験が重要となります。このためライトセンターの録音室を活用することは、聞き易い図書を製作することができることに加えて、ボランティア同士が顔を会わせることにより、読み方の相談できる機会になることや職員とのコミュニケーションにもつながり、モチベーションの維持にも有用と考え、積極的に録音室の活用を図ります。

一方で、聞き易い録音図書を自宅で製作できることを確認したうえで自宅での録音図書の製作も進めます。また、現在利用開始が10時となっている録音室の利用について9時15分からと時間を延長します。

また、次の2点についても検証、検討を進めます。

##### ① A I と音声合成を活用した音声情報の提供

ニュースなどでもA I と音声合成を活用した情報提供が始まっています。今後さらに技術は進歩すると予想します。全国の視覚障害者情報提供施設などにより運営されているインターネット上の図書館「サピエ」では、音声合成による図書などの登録は現時点認められていませんが、今後さらなる技術進歩が予想されるため、利用者に情報提供する一つの手段としてA I と音声合成などパソコンやスマートホンのソフトウェアなどの情報収集を行うとともに全国の視覚障害者情報提供施設などと情報交換を行い今後の可能性を探ります。

また、すでに地域の録音ボランティアではこれらの技術を取り入れ一部の情報提供を始めているところもあるため、ライトセンターのみならず県内のボランティアに対しても

情報共有できるように取り組みます。

## ②提供するメディアの検証・検討

録音図書や雑誌の提供は、インターネット情報図書館「サピエ」と現物貸出は、CD-RやCD-RW（再利用が可能なCD）を活用しています。しかし、特にCDRWの入手が難しくなりつつあるなかで、新たな提供メディアを検証・検討することは利用者に情報提供するために重要なことと考えています。技術的な対応、利用者に対する対応、経費的な対応など検証・検討に取り組みます。

## （エ）テキストデイジーの取組

ボランティアの肉声によるデイジー図書とは異なり、文字データ（テキストデータ）によるテキストデイジーは、パソコンやスマートフォンなど音声合成機能の向上とともに今後は発展することが想定されます。そこで、ボランティアにテキストデイジー図書製作を依頼するとともに、テキスト化されたデータの自動点訳など先々を見据え積極的に対応します。

## （オ）図書貸出受付時間の延長

これまでライトセンターの図書貸出の受付開始時間は午前10時からとなっています。当協会では利用促進のため職員の始業時の業務を見直し、午前9時15分からとし受付時間を延長します。昼休みもシフト調整により休むことなく対応します。

## （カ）利用者ニーズに即した対応

図書や雑誌のみならず、視障者からの情報を得るためのニーズに視援奉の協力を得ながらあらゆる方法で応えます。

### ・プライベートサービスの対応

利用者が個人的に読みたい図書、取扱説明書の点訳や音訳、点字印刷など利用者のニーズに応じたプライベートサービスに対応します。さらに、家庭への訪問なども加えさまざまなパターンでのサービスを行います。

### ・対面音訳の実施

前述した部分に加え機器の取り扱い説明書やできるだけ早

く情報を得たいという利用者のニーズに応えるために、対面による音訳に対応します。

来館による対応のみならず、引き続き電話やオンラインも活用し利用者ニーズに応えます。

・あらゆる読みたいニーズに応える体制

図書館のイメージは、自ら読みたい図書を決定し借り受けてくるというものですが、情報入手が困難な場合も多くあることから、実際には、著者名やこのような印象の本を読みたいというような希望が多くあります。このため、図書館には司書資格を有している図書などの情報について知識のある職員を3名以上配置し、利用者からのあらゆる「読みたい」というニーズに応えます。

ライトセンターに所蔵していない図書については、全国のどこに所蔵しているか検索し、ライトセンターが借用し利用者に貸出をするとともに、「サピエ」も検索し、希望するデータがある場合は、センターで印刷やCDにコピーして利用者に提供します。

(キ) 希望する図書の製作

ライトセンターに所蔵する図書は、選書基準により利用者からのリクエストによる図書も製作します。利用者から読みたいという図書について、プライベートサービスのみではなく、ライトセンターの蔵書として望ましいと判断されるものは、選書委員会により蔵書製作として受け入れます。これにより、一人の利用者からの読みたいという希望が、サピエを通じて全国の視障者に提供されることになります。

一人の利用者のニーズだけでなく、県内および全国の視障者のために取り組みます。

(ク) 選挙情報の提供

国政選挙、県知事選挙および県議会議員選挙公報について県選挙管理委員会と連携・協力し選挙公報点字版、録音版、拡大文字版の配布を行います。また、市区町村の選挙については各市町村に対し必要な情報提供を行い視障者に対し選挙情報がより多く提供できるよう働きかけを行います。

## (ケ) 関係機関との連携

### ① 神視情連

神視情連は、県内の身近な視覚障害情報提供施設 5 施設が加盟し、気軽に情報共有や課題の解決のために意見交換することを目的としています。

ライトセンターとしても、神視情連との関りは非常に重要と考えています。次の会議に出席することや、加盟施設同士で課題解決のための方策など気軽に電話やメールなどにより意見交換ができる場として積極的に活用します。

- ・ 図書館サービス担当者会議（年 2 回）
- ・ 点字製作担当者会議（年 1 回）
- ・ 録音製作担当者会議（年 1 回）
- ・ 施設長会（年 2 回）

### ② 関東地区点字図書館連絡協議会（関点協）

関東地区の点字図書館 17 施設が加盟し、年 1 回の研修会のほか、情報交換の場として活用します。

### ③ 全国視覚障害者情報提供施設協議会（全視情協）

全国の視障者情報提供施設など 97 施設が加盟している全国組織です。

年 1 回の研修会のほか、メルマガによる災害時の点字図書館の被災情報や、各施設の運営状況などの把握・共有など行っています。引き続き全視情協の一員として情報共有や研修会について職員を積極的に受講させ情報提供施設職員として知識や技術の研鑽に努めます。

### ④ 社会福祉法人 日本盲人社会福祉施設協議会（日盲社協）

日盲社協の情報サービス部会に加盟し、全国の情報提供施設との情報交換や研修会などに参加します。

### ⑤ 神図協

神図協は、県立図書館が中心となり神奈川県内の公共図書館 78 館、大学図書館 46 館およびライトセンターなど専門図書館 14 館が加盟しており、図書館職員としてのスキルアップ研修や、障害者サービス担当者の研修などを行っています。

ライトセンターの職員も図書館の一つとして必要と思われる研修を受講させます。また、県図協を通じて、公共図書館の職員に対し、神視情連とも連携し視覚障害者支援の理解を深める機会も作ります。

## (コ) 読書バリアフリー法の対応

「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律」(読書バリアフリー法)はすでに施行されていますが、まだ十分に理解されている状況ではありません。

ライトセンターには、これまで多くのボランティアの協力により製作された多数の録音図書がありますので、これらの録音図書などを視障者「等」の方に活用することを考えています。

読書バリアフリー法への対応については、県の方針によるところも大きいので、情報提供課の職員を読書バリアフリー法の専任とし県と協議を行うなど足並みを揃えながら、当協会としては次の対応を考えています。

- ・神奈川県内には県立図書館を中心とした公共図書館が 80 館ありますので、神奈川県および県立図書館に働きかけ連携して公共図書館職員に対し読書バリアフリー法について理解を深める機会を設けます。
- ・地域の図書館で必要な情報(図書など)を手にすることが望ましいため、公共図書館が具体的なサービスを提供できるようにすることが大切です。ライトセンターから無料で録音図書を送付や返却するためには、第4種郵便の発受指定を受ける必要がありますが、公共図書館でこの発受指定がなされていないところも多々ありますので、このことについて周知します。
- ・インターネット上の図書館「サピエ」の活用についても十分理解がなされていないこともあるため、視障者等の方々に対する公共図書館のサービスについて理解を得る機会を県、県立図書館、県内の点字図書館とも連携して対応します。
- ・市町村の広報誌などはまだまだ点訳や音訳ができておらず、地域の情報が滞っていることも多数見られることから、読書バリアの解消に向け視援奉をはじめとして地域ボランティアと連携していきます。



## イ 相談、指導・訓練事業等視障者支援の取組

視覚に障害がある乳幼児から高齢者まで、それぞれのニーズに応じた対応や、自立を図るための支援として、医療機関、保健所、福祉事務所、身体障害者手帳交付担当窓口、社協及び県内の視覚障害関係機関と連携し、相談から各種訓練まで視覚障害者の支援や訓練の知識を有している歩行訓練士に加えて、支援課職員が中心となり対応します。

特に、ライトセンターは県立施設であり全県が対象であることから、県内各地域に職員を派遣して対応することは最重要であると考えています。ライトセンターだけでなく、県内の視障者支援施設とも連携・協力してこうした派遣に対応するとともに、利用者からは、圏域に応じた（県西や県央など）ライトセンターの分室を求める声もあることから、各地域の県政総合センターなど県の施設や県内の点字図書館なども利用させていただき、地域の利用者の声に応じ、各種相談を始め、日常生活用具の紹介、ミニスポーツ体験、図書紹介などを継続的に行います。

さらに、相談訓練事業等において、利用者への虐待が疑われる事例、障害者差別が行われている事例などを確認した場合は、速やかに関係する市町村等への通報等を行うとともに、関係機関、支援機関への連絡調整等を行い、利用者主体の対応を図ります。

### （ア）全県的な相談対応

視障者およびその家族からの日常生活上の相談をライトセンターおよび希望する場所に歩行訓練士や相談担当職員が出向いて対応します。

#### （アウトリーチ方式）

視障者の勤務先や学校などからの相談にも応じ、視障者の生活を支援するとともに、既に就労している場における差別などへの相談には、関係機関と連携し、適切に対応を行います。

視障者およびその家族さらには勤務先などからの相談などに次のとおり対応することを予定しています。

○生活相談は電話、来館相談に加え、来館できない方には、担当職員が全県に出向いて対応します。

#### ①生活相談（随時）

日常生活を過ごすうえでの困りごとやあらゆる相談に応じます。

②見えにくさ相談（随時、医療的な相談は除く）

見えにくくなってきた方を対象に、必要によりロービジョンケアの情報提供を行います。方法としては電話や来館、訪問にて対応します。

③ICT 相談（随時、視援奉 IT サポートボランティアに対応を依頼）

読書機器をはじめとして、スマートフォンや ICT 機器の相談に対応します。また、ICT 機器の進歩は早いために最新の情報や支援ができるように職員を外部研修などに参加させます。

④法律相談

顧問弁護士による対面や電話での相談とし、予約制で年 2 回程度の法律相談を行います。

⑤同行援護相談

制度や利用方法、対応する事業所などに関する相談に、随時応じて行きます。

（イ） 各種訓練

①歩行訓練

歩行訓練士を 2 名以上配置し、視障者が外出するための白杖による歩行訓練をライトセンターや希望する場所において個別に実施します。自宅周辺をはじめとして特に、通勤時の訓練は、実際の通勤時間や退勤時間に併せた訓練を行うことや、通勤場所が県外の場合についても対応します。

②コミュニケーション訓練

途中で視覚障害になった方が、点字を習得するために視援奉や地域ボランティアの協力も得て、点字指導を行います。

③ICT 機器の操作指導

ICT 機器を操作し活用することは、視障者の QOL にも大きく影響を与えるものであり、日々進化する ICT 機器の専用のソフトウェアをインストールすることで各種操作

などが音声操作可能となるパソコンだけではなく、現在はスマートフォンの活用が進んでいます。

デジタイゼーションを始め、携帯用の電子手帳端末、拡大読書器など最新の機器情報を得るとともに、各種 ICT 操作についても、個々のニーズに対して、視援率が実施している ICT サポートの協力も得ながら積極的に対応します。

また、スマートスピーカーを使用することにより音声で各種機器類の操作や情報入手も可能となるため、新しい ICT 機器類の紹介も行います。

#### ④盲ろう者への支援

神奈川県聴覚障害者福祉センターが運営している神奈川県盲ろう者支援センターや「ゆりの会」と連携して盲ろう者に対する支援を行います。

また、盲ろう者の支援のみにとどまらず、視覚障害、聴覚障害を支援する県の指定管理者施設としてこれまで以上に、神奈川県盲ろう者支援センターや「ゆりの会」との情報共有や連携を深めます。

#### ⑤各種教室やお楽しみ会の開催

個人対応のみならず、参集型で視障者の生活の質の向上のために各種教室等を開催します。

例えば、安全に自宅で料理ができるように、当協会が作成した電子レンジで作る「高齢者・障害者等安全・簡単・おいしいクッキングレシピ」などを活用した料理教室やメニューの紹介やスマートフォンの操作説明、最新の ICT 機器の体験紹介などを行います。

#### ⑥地域での機器紹介や相談の機会

全県的な施設として、県内各地域に出向いた機器紹介や相談会「移動ライトセンター」を実施するとともに、地域の当事者団体が開催する機会と連携し出向くことや、県西や県央にはニーズを把握し出向くなど、県内の視障者に対する支援を積極的に行います。

#### ⑦視覚障害乳幼児および保護者支援

県内の 18 歳未満の視覚障害で身体障害者手帳交付者数は、

約 200 名で全体からすると 1.2%という状況があります。しかし、当事者団体である当協会としてたとえ一人であっても、市町村の保健師などと連携し、必要な支援や情報提供を行っていきます。

例えば、視覚障害児のその家族の集まりである「ひよこの会」や「つばさの会」に対して必要な協力をするとともに、視覚障害乳幼児に関する保護者などからの相談にも対応します。

#### ⑧関係機関との連携

限られた財源や人員で、全県的な視障者支援を行うためには、県内の視障者支援施設との連携は欠かせません。神奈川県内の視覚障害者を支援する 14 施設が事例検討や情報交換などを行い連携した視覚障害者支援を行うために組織された生活技研の事務局をライトセンターが担ってきました。

今後も引き続き県内の中心的な施設として事務局を担います。

利用者ニーズにより、関係施設を紹介しあうことや、各施設の特徴を生かした情報交換や、職員のスキルアップの機会を積極的に設けます。

生活技研では、日常生活、歩行訓練、乳幼児指導など各部会による事例検討も行い、専門的な知識を有する職員同士で意見交換などを行うことにより、より良い対応ができるよう検証などを行います。

#### ウ 視覚障害者に対する差別の解消・虐待防止に向けた取り組み

私たち当事者団体がライトセンターを運営することにより、当事者目線の関わりを徹底し、利用者への虐待は一切行いません。身体拘束に限らず、障害者虐待に該当する身体的虐待、心理的虐待等の行為については、歩行訓練やコミュニケーション指導等の指導訓練事業、トレーニングルーム利用やスポーツ教室等のスポーツ振興事業などすべての事業に関わる利用者への虐待は一切行いません。

ライトセンターとしては、視障者が主たる利用者のため、「身体」、「精神的」なものだけではなく「情報」に対する差別や虐待に繋がるような情報疎外など一切行いません。職員に対しては外部団

体が行う差別解消や虐待防止研修を、年1回以上受講させ、虐待を発見した場合には、法に基づき速やかに通報するなど、正しい理解を徹底させます。

また、差別は理解の不足や誤った理解により生じることが多くあります。

視覚障害について正しく理解を得る機会として、当事者である強みを生かし、一般県民に対してライトセンターを会場にまた希望される場所で視覚障害理解のための福祉教室を開催します。

さらに、県内各地域に出向いて視覚障害についての理解促進を含めた「移動ライトセンター」を実施します。

## エ ボランティアの養成や活用等に対する取組

ライトセンターの運営は、ボランティアなくしては成り立ちません。その一方で、社会環境の変化や高齢化などによりボランティアの減少は顕著になっています。

特にライトセンター事業を進めるうえでは、視援奉の協力は欠くことができません。長年、ライトセンターを運営してきた日赤が運営から退くということが公になっていますが、当協会としては、視援奉の皆さまに引き続き視障者のための活動をお願いしたいと考えています。

全国的にボランティアの減少と高齢化が言われるなかで、視障者支援のためのボランティアの減少も例外ではありません。そのためにボランティアの必要性など講話などでも呼びかけてきています。

当協会が、2023年に県内市町村社協にアンケート調査を行ったところ、ボランティアの活動グループが減少しており、ボランティアの養成は遅々として進んでいない状況となっています。

視障者に対する「情報提供」やそのための支援にボランティアは必要不可欠です。

当事者団体としてもボランティアの減少は直接的に自分たちの支援者の減少となりますので、これまで以上にあらゆる手を尽くして対応します。

全県的な視障者支援を行う施設として、また、視障者のボランティア活動の中核施設として、毎年開催する県内ボランティアグループ代表者会議や、活動ごとのボランティアグループに対し、情報提供や必要な支援を行い、課題の共有や課題解決に向けて必要な支援やアドバイスに加えて地域でのボランティア支援を行い

ます。

#### (ア) 視援奉との関り

点字・録音図書や雑誌の製作、ICT サポートや、スポーツ教室のサポート、ボランティア勉強会や講座の講師などライトセンター事業に視援奉の活動は欠くことができません。当協会としても引き続き活動をお願いするとともに、信頼関係が構築できるように会合などに参加し意見交換を行うとともに、ライトセンターとしても定期的な意見交換の場を設けたいと考えています。

さらに、視援奉の活動はライトセンター事業とは別に、誘導活動や在宅者援助活動など県内の視障者に対する支援活動も広く行っており、当事者団体である当協会としても、視援奉の活動に対し必要な協力を行うとともに、当事者のために連携した対応を行います。

#### (イ) 視覚障害支援のためのボランティア養成

点字、録音、拡大、誘導、在宅者援助、スポーツ&レクリエーション、ICT サポートなど、多様な視障者のニーズに応えるボランティア養成を行います。

ボランティアの養成を行うために、県内各地に出向いて、市町村社協や大学、高校などに働きかけ養成研修会を行うよう計画していきます。

ボランティア養成講座の講師は、引き続き視援奉を中心に依頼したいと考えています。その講師もボランティア活動をしている方の中から育成することが必要なため、指導者を養成する講座の開催や、点訳や録音などの資格取得にも積極的に協力します。

これまでライトセンターの職員は、日赤の職員であったため定期的な異動により経験を積むことが困難でしたが、当協会では職員の専門性の維持向上を重要と考えており講師が担えるような人材の育成に、中長期的視点からも取り組みます。

#### (ウ) 県内の視覚障害支援ボランティアの拠点として

これまで、当協会としてボランティアの減少などは課題と感じており、県内各市の社協を通じて視覚障害援助ボランティア活動について調査などを行ってきました。

県内には、数多くの視覚障害援助ボランティアグループが活動しています。

その中心となるべき総合的な施設として本来はライトセンターがその中核を担うべきものと考えています。

このことから当協会では、県内の視覚障害支援ボランティアグループに対して、現状や課題などを調査し、その課題について共有し検討を行い、地域の関係機関とともに、県内ボランティアグループの活性化や課題解決に取り組みます。

ボランティア活動がより活発になるように次の取り組みを行います。

- ① 県内視覚障害支援ボランティアの情報交換や共有の場を設けます。

点字、録音、誘導、拡大など視障者を支援する活動ごとに情報交換などを行える場を毎年設け、日ごろの活動の中での課題や問題点を他のグループと共有し解決の一助とします。

- ② ボランティアのスキルアップのための勉強会などを開催します。

さまざまな活動が、時代に即した対応ができるよう、県内のボランティアを対象に研修会・勉強会を実施します。

- ③ ボランティア養成やスキルアップなどに対する支援を行います。

ライトセンターが中心となり、地域のボランティア養成講座やスキルアップの勉強会などに、講師派遣を行うなど必要な協力を行います。

また、ライトセンターを会場に県内のボランティアグループに声をかけ、活動ごとの分科会を開催し、日ごろの課題や問題の共有や、ライトセンターから関係する情報提供を行い、全県的なボランティア支援を積極的に行います。

#### (エ) ボランティア減少に対する取り組み

ボランティアの減少を食い止めるために、関係機関との情報交換やPR活動などを積極的に行います。

特に定員割れの講座が生じないように PR を行うことは重要です。

このため、県内に配布している講座開催の周知を現状年 1 回から複数回に増やすことや、特に県のためによりに掲載されるとその効果は大きいために県にも協力を依頼します。これに加えて市町村の広報誌や市町村社協の広報誌にも積極的に掲載を依頼し多くの県民に周知できるよう広報活動を進めます。

さらに、ボランティアのすそ野を広げるために、福祉に係わる学校に働きかけ学生に対するボランティア活動の呼びかけや、IT 関係の学校には視障者の ICT 支援ボランティアが行えるような呼びかけも行います。

これらに加えて、就労中の方も参加しやすいように、土日に講座も開催します。

また、OODA（状況分析、方針決定、計画決定、実行・改善）を徹底します。

ボランティアの減少は社会状況にも影響され変化しています。そのため随時状況判断を行い、どのような行動が必要か意見を出し合い速やかに計画実施を決定し速やかに行動します。効果が見込めないと判断した場合は、状況判断に戻り新たな対策を講じます。

まずは考えられることをやってみるという姿勢で取り組みます。

講座参加者にはアンケートを実施し PR の効果測定も行い、効果的な PR に取り組みます。

#### ○ボランティア減少に対する具体的な取組

- ・ボランティア養成講座の PR 回数および PR 場所を増やします。これまでの年 1 回から、複数回の PR を行います。特に最初の入門講座の受講者が少ないとその後に繋がる専門講座の受講者も減るために、入門講座募集に併せた PR に特に注力します。

- ・ホームページや SNS による PR

具体的に視覚障害支援ボランティアの目的や意義など 5W1H が分かりやすいホームページを作成します。

また、ホームページは受け身となるので facebook や X(旧 Twitter)などを活用し、外向けにアピールすることを行っていきます。



- ・当事者目線によるボランティア協力依頼  
視障者にとってボランティア活動がなぜ必要なのか。  
その活動がどれだけ役立っているかなど紹介する動画を製作・配信します。  
また、各活動がどのようなものなのかわかりやすいように、動画を製作し YouTube で発信します。  
これに加えて、ホームページにも掲載します。
- ・福祉、IT などボランティア活動につながるような学校対象にボランティア活動の PR を行います。
- ・ボランティアの活動内容についても、ICT を活用するなど、視援率と協力しながら、時代に即した形でブラッシュアップを図っていきます。

## オ スポーツ活動の振興に対する取組

### (ア) ライトセンターにおけるスポーツ活動の振興

スポーツの場を提供し、視障者の体力の維持や健康の増進を図り健康で豊かな生活の実現（QOL の向上）とともに、利用者同士が知り合い、語り合うことにより社会参加の促進につなげていくためにもスポーツは有用であることを踏まえ、ライトセンターは、視障者のために配慮された施設となっています。

スポーツ施設も更衣室、トイレ、各スポーツ用具も安全に安心して利用できるような工夫がなされています。

施設全体の維持管理に加え、各種機器が設置されているトレーニングルームの利用時は職員を常駐させ安全管理を徹底し、安心してスポーツ活動ができるような環境を整備します。

その上で、トレーニングルーム、卓球室、ジョギングコース、体育館の利用促進を図ります。

スポーツを体験する機会として各種スポーツ体験教室を開催することに加え、スポーツ大会を開催する場所として提供するとともに、運営・開催に協力します。

これには、県内の視障者スポーツを実施している競技団体（フロアバレー協会、サウンドテーブルテニス協会、グランドソフトボールクラブ等）と連携し実施します。

### (イ) 地域のスポーツ施設の利用促進

視障者が、地元のスポーツ施設を利用できるようになることは有用なことと考えています。そこで、県内のスポーツ施設に

対し視障者の利用について分からないことや不安点などを聞き取り、必要に応じ、担当職員を派遣して対応します。

一方、視障者から地域のスポーツ施設の利用について改善や不安な点があった場合は、当センターからスポーツ施設に対し状況を聞き取などし、必要に応じて現地に派遣するなど、適切なアドバイスをおこないます。

#### (ウ) スポーツ体験教室の開催

ライトセンターや県内の各地域でのスポーツ体験教室を開催します。

スポーツ教室では、視覚障害のある参加者同士が知り合うきっかけになったり、ボランティアとの関わりという点でも大きな意義があるため、できるだけ参加者が固定されないように、教室の内容は随時見直し新たな参加者を得る働きかけを行うとともに、各種スポーツの体験会も競技団体などと協力して開催します。

若年層を対象とした体験教室や、高齢者の体力や状態に考慮した軽運動やヨガのようなミニ教室も地域で開催します。

#### (エ) クラブ活動の支援

継続的なスポーツを希望する場合は、自主的なクラブ活動へ移行を促すなど利用者の自主性を尊重した対応を図ります。

#### (オ) 盲学校と連携し「ともに楽しむ」スポーツ活動を行います。

県内の盲学校（特別支援学校）や神奈川県弱視教育研究会などと連携し、年に1回程度、視覚障害スポーツを体験する機会を設け、理解促進と「ともに楽しむ」機会を設けます。

### カ 地域活動支援及び普及啓発の取組

視障者のための施設であるライトセンターの存在や事業内容を周知することは非常に重要なことであると考えています。視覚障害になり、相談できる場所や支援を受けられる施設がわからずに苦悩されている方や家に閉じこもってしまっている方も少なくありません。

当事者団体である当協会としても行政や関係機関に相談や支援できる施設の周知を行うとともに、ライトセンターが事務局を行ってきている「生活技研」などを通して施設ごとの「点」ではな

く、施設連携した「ネット」として、どこかの施設に繋がることの重要性を踏まえ取り組みたいと考えています。

また、一般県民が正しく視覚障害について理解することも大切なためライトセンターの周知・広報とともに視覚障害についての理解促進に努めます。

#### (ア) ライトセンターの存在や事業内容についての普及啓発

##### ①行政職員および医療機関に対する周知

身体障害者手帳交付担当者と眼科医療関係者への周知が重要と考えています。

そのため、県にも協力をいただき、市区町村の身体障害者手帳交付担当職員に対する周知の機会を作ることによって市町村の役割とライトセンターの活用について知ってもらうとともに、医療関係では眼科医会に対する周知などを、関係機関と協力して行います。

##### ②県民に対する周知

家族や身近な方が視覚障害になった場合に、ライトセンターの存在を知っていることは重要なことです。そのため、一般県民に対してライトセンターの存在や事業内容について周知を行います。

(例) 機関紙、ホームページやSNS、移動ライトセンター、施設公開など広報イベント、県と連携したPR、県内の当事者団体およびボランティアグループとの連携などを通じて実施します。

##### ③視覚障害理解のための普及啓発

視覚障害(者)について、正しく理解することは視障者の支援にも重要なことであり、正しく理解することは「ともに生きる」の第一歩であると考えます。

視障者の状況など当事者から話をする福祉教室をライトセンターや県内各地域で開催し、解を深めます。

#### (イ) 視障者、一般県民、ボランティア、職員が「ともに集う」施設公開を実施します。

一人でも多くライトセンターに来館していただき、視覚障害、ボランティア活動やライトセンターの事業などを知っていただ

く機会として「ともに集う」施設公開を開催します。

(ウ) 地域活動支援に関する業務（アウトリーチ）

全県を対象とした視覚障害支援の中心的な施設として、市町村と役割分担をしながら、積極的に県内各地域に出向いた事業を行います。

- ・全県域を対象として歩行訓練士を中心に派遣し、相談や訓練に対応します。

日常生活の相談や歩行訓練だけではなく、通勤途上の訓練などにも対応します。

- ・県西、県央などブロックを意識した相談会（移動ライトセンターを含む）などを実施します。
- ・移動ライトセンターによる事業紹介を始めとし、機器紹介、点字や録音図書の紹介やミニスポーツ体験などを全職員で実施します。

キ 施設管理及び視障者福祉に関する新たな事業提案の内容等

(ア) 視障者の困りごとに寄り添った対応を行います。

「なんでも相談窓口」を設けます。

視障者からのあらゆる困りごとに耳を傾け、必要な情報提供や行政や関係機関などを紹介するなどし、寄り添った対応を行います。

全職員が、視障者のために仕事をするという意識と、困りごとについてしっかりと耳を傾け寄り添うという意識を持たせます。そのうえで、必要な対応を係横断的に対応します。「わからない」「できない」で終わらせることなく、職員が業務の中で学び続けることで、徹底的に調べ可能な限り利用者のニーズに答えるべく対応します。

(イ) 利用者・ボランティア懇談会の開催

点字・録音図書などの製作を行っているボランティアは、利用者と直接接す機会が少ないためにボランティアのモチベーション維持・高揚のためにも利用者と身近に意見交換できる機会を設けます。

(ウ) 運営協議会、利用者懇談会の開催

ライトセンターの運営に関して関係機関を対象に「運営協議

会」を設置し、毎年意見聴取を実施するとともに、利用者の代表を委員とする「利用者懇談会」も年1回以上開催し広く意見を聴取し、センター運営の参考とします。

(エ) 防災についての情報発信および体験会の開催

視障者に対して、地震をはじめとする災害などに対する防災についての知識を得るための機会を、赤十字社や消防署等にも協力を仰ぎ開催します。

(オ) 受付案内窓口を設けます

視障者が出向いた時に、希望する内容がどこで開催されているか分からない。職員からの声掛けが少ないということがないよう、正面玄関入口に、受付窓口を設け職員を可能な限り常駐させスポーツ施設の利用受付と兼ね来館者に声掛けや案内など、きめ細やかな対応を行います。

(カ) 視覚障害用具の情報提供等を行います。

白杖、各種石突、杖のゴム交換のほか、視障者が日常生活で使用する用具類の一部について、必要な情報提供等を行います。これに加えて、利用者の状況や希望により日本視覚障害者団体連合用具購買所や、日本点字図書館用具事業課に注文代行や見積書の申請代行にも対応します。

(キ) ライトセンター利用促進のための案内を作成し公開します。

ライトセンターを一人でも多くの方に知って利用していただくために、ライトセンター全体の案内を作成し配布するとともにホームページやSNSなどで公開します。

(ク) 利用者目線に立った安全対策

当事者目線で安全対策を講じます。

例えば、これまで見過ごされていた正門付近の排水路に設置されているグレーチング（溝蓋）の目があらく、白杖の石突がはまり込んでしまい危険を伴う場合があります。そこで、当協会で施設内を確認し、同様な箇所に先が入り込まないようなネットを敷設するなど対処します。

節電のために廊下など照度が低い部分がありますが、弱視者にとっては見えにくい状況も生むために、適切な照度を考慮し

て点灯するなど対応します。

#### (4) 自主事業の実施

- ・ガイドヘルパー派遣について

利用者からガイドヘルパーの利用についての相談や依頼があった場合は、必要に応じて事業所の紹介等を行います。

- ・当協会が開催する「文化の集い」にライトセンタークラブの発表の場を設けます。

ライトセンターにあるクラブ活動の発表の場として当協会が毎年開催している文化の集いに発表の機会を設け、日ごろの練習の成果の披露の場として提供します。

## 4 事故防止等安全管理について

### (1) 平常時の安全管理

#### ア 施設内および外周の事故防止

事故を未然に防ぐためには、日ごろの異変による気づきが重要です。

現在の施設管理マニュアル等をもとに、始業時の施設設備点検を行います。また、随時、庁舎内および施設内を巡回し異常個所の発見に努めます。さらに、毎月1回の施設整備日は、全職員が担当する部屋およびフロアの安全確認を行うとともに、資格のある保守委託業者による庁舎設備の定期的な点検を実施し提出された報告書から必要な修繕などは、県と情報共有したうえで速やかに対応し事故を未然に防ぎます。

#### イ 視覚によらない安全策の推進

通路や廊下などに敷設している点字ブロック、各部屋に設置している点字による部屋表示だけでなく、音声や音楽による案内などを行います。

また、エレベーターの点検等、通常と異なる施設状況がある場合は、可搬設置が可能な音声案内装置を設置し案内することで、視障者の事故を未然に防ぐ取り組みを徹底します。

#### ウ 施設外での事故防止

施設外での相談や訓練時、また、外部でのイベントや業務用車両の運転による事故なども想定されます。事故を未然に防ぐためには、現在のマニュアルをもとに、職員一人一人の危機意識と危険を事前に察知する感覚も必要となります。

○例) 業務用車両を運転するものに対する対応

- ・運転前のアルコールチェック
- ・運転前の免許証の提示確認

#### エ 職員の教育指導・訓練の実施

来館する視障者やボランティアは高齢化が進んでいることや、障害がある方も多いために万一の事故を防止するとともに、万一の場合に適切・迅速に行動できるようにすることは非常に重要なことと考えます。そのため、職員には、心肺蘇生法やAEDの取り扱い訓練を受講させ、適切かつ迅速に対応できる

ようにします。また、事故対応マニュアルを職員研修会で確認するとともに、急病人などの対応訓練を併せて実施します。

また、火災や地震を想定した避難誘導、初期消火、身の安全確保などの防災訓練を年2回以上実施します。

#### オ 防犯対策

ライトセンターは、視障者およびその支援者等の施設ではありませんが、公の施設として来館される方もいらっしゃいます。さまざまな事案を想定し、万一の場合を考慮して次の防犯対策を講じます。

- ①正面玄関周辺に防犯カメラを新たに設置します。
- ②正面玄関に新たに設ける案内受付で入館者に必要な声掛けを行います。
- ③スポーツ受付を正面玄関前に移設し上記②とともにスポーツ利用者の対応を行います。
- ④館内だけでなく敷地内の巡回を随時行います。
- ⑤閉館前から閉館時の防犯対策として警備員を配置（委託）します。
- ⑥万一の場合に備え、所轄の警察に防犯のための指導やアドバイスを依頼します。

#### カ 防災対策

東南海トラフ地震、首都直下地震および神奈川県西部地震などいつ大きな地震が発生してもおかしくない状況と言われる昨今、防災対策は非常に重要であると考えています。

##### （ア）施設設備としての防災対策

- ①東日本大震災ではライトセンターでも帰宅困難者が発生しました。そのため、災害用毛布など防災用品を準備するとともに、100人×5日分の食料・飲料水を配備します。また、ライトセンターには非常用発電機は設置されているものの、非常用照明等の限られた箇所であり時間も約10時間という制約もあるため、独自に太陽光発電による非常用可搬式バッテリーを配備します。
- ②設置するキャビネットや棚などは転倒防止工事を行います。
- ③地震・台風などの災害が発生することを想定した施設内、敷地



内の安全確認を定期的に行い、設備保守業者にも定期巡視を依頼しリスクを軽減します。

## (2) 緊急時の対応

### ア 事故発生時の対応

事故を未然に防ぐことは当然のことですが、事故は想定外に起こり得ます。

急病人やけが人が発生した場合には、事故対応マニュアルに基づき、適切な対応、応援者の要請、状況により救急隊や警察への連絡迅速かつ適切に救急法を受講した全職員が対応します。

また、発生した事故の判断基準を県と共有したうえで、必要に応じて速やかに県所管課に報告し適切に対応します。

### イ 職員体制

施設内で事故が発生した場合に、直ちに職員の応援要請が行える体制とします。

具体的には、各部屋の電話機を用いて全館放送を行い、来館者に不安や動揺を与えることがないよう隠語を使用して緊急召集を行います。

### ウ 万一場合に備えて次のとおり施設賠償保険に加入します。

対人事故 1 名 3 億円 1 事故期間中 20 億円

対物事故 1 事故 2 千万円

管理財物 1 事故 3 百万円（うち現金 30 万円）

使用不能 1 事故 3 千万円

人格権侵害 1 名 3 千万円

経済的損害 1 事故 100 万円、期間中 1 千万円

事故対応費用 1 事故期間中 1 千万円

### イ 火災や地震の対応

来館中の利用者に対して、安全を最優先に対応します。

万一、地震や火災が発生した場合、また、不審者が侵入したような場合は、全館放送で安全確保のための指示を行うとともに、速やかに各フロアの職員が利用者の安全確保に努めます。

また、万一地震などにより帰宅困難者が発生した場合は、保管管理している非常食を活用するとともに、利用者、来館者および

職員の安全を第一に対応するとともに、県も含めた地域自治体等と連携して、必要な対応に当たります。



## 5 地域と連携した魅力ある施設作り

### (1) 視覚障害関係機関との連携

神視情連、生活技研等、視覚障害関係機関との定期的会議に参加し、視障者に対する情報提供および生活支援に係わる情報交換などを行います。

### (2) 県内当事者団体との連携

県内の当事者団体とライトセンターの運営に関する意見交換の機会を年1回程度設けます。

### (3) 県内ボランティアグループとの連携

県内にある視覚障害援助ボランティアグループと意見交換などの場を毎年設けます。

### (4) 地元商店街や町内会との連携

運営に必要な物品等を、なるべく地元企業や商店等から調達するなど、日頃から地域とのつながりを維持しながら、地元商店街が開催するお祭りに出展させていただき、ライトセンターのPRや視覚障害理解のための体験企画を実施します。

また、実施する計画である施設公開には、町内会や近隣住民にも来館いただき、顔が見える関係性を築けるような企画も検討して行います。

### (5) 市との連携

ライトセンターは横浜市に設置されていることや、横浜市の視障者が一番多いことなどから、横浜市との連携も深めるよう取り組みます。

### (6) 県との連携

施設設置者である、県との連携は重要であると考えます。日々の情報共有や課題の共有のほか、団体との機会にも必要により同席を求めるなど、県と指定管理者と常に連携し視障者支援を行います。

## Ⅱ 管理経費の節減等

### 6 節減努力等

#### (1) 管理費事業費の節減

福祉事業は、人が担う部分が大きく全体の運営費の約7割が人件費となります。

しかし、管理事業費については無駄を省き、省エネに配慮し効率的な運営をすることは限られた予算で施設運営ためには当然のことと考えます。

主に次の対応を図ります。

- ①コピー機を印刷単価の安価な印刷機とします。
- ②照明のLED化をさらに進めます。
- ③冷暖房は一括制御なので温度調整が難しい施設ですが個別に制御できるような温度センサーを活用して光熱費の節減に努めます。
- ④複数業者からの見積を取り適正な経費削減を行います。

#### (2) 人件費の節減

「福祉は人と人」であり、経費削減のみを考慮することは利用者支援に望ましくない結果をもたらすことや、継続的な運営を困難にさせる結果になり得ます。

事業継続と利用者に寄り添った適切な対応を両立させるためには、職員一人一人が経験と知識を積みながら、担当業務のみしかできないという縦割り仕事ではなく幅広く連携・協力しながら仕事を行うことが望ましいと考えています。近年の雇用情勢を踏まえ、そうした姿勢をもった人材を育成していくことが、結果的に人件費の削減につながるものと考えます。

### Ⅲ 団体の業務遂行能力

#### 7 人的な能力、執行体制

##### (1) 執行体制および職員採用の状況

障害者の利用施設として人材雇用・人員配置は最重要事項と考えます。

当事者団体の運営として、施設長である所長は当協会理事長が担い、理念・考え方など明確なビジョンをもって全職員に共有し、誰のための・何をすべき施設なのか徹底します。

事務および事業執行については、ライトセンターで長年の実務経験を有する職員を管理職として継続雇用するとともに、障害福祉に精通した方を管理職として登用します。

所長・副所長とそれぞれの経験や知識を生かし一丸となり施設運営を行います。また、相談訓練では、北海道で中心的に視覚障害支援を行っていた歩行訓練士を雇用することや、情報提供業務では他の点字図書館で主任経験がある者を雇用します。その他、現在ライトセンターで勤務している有能な職員で、引き続き視覚障害者支援に対し熱意がある者を継続雇用することにより、事業の継続性を保つとともに、当事者団体としての当協会として、いままです以上視覚障害者（児）およびその家族などに対し寄り添った対応を行います。

##### <事業執行組織図（予定）（カッコは常勤職員数）>

所長 （1）

副所長 （1）

課長 （3）

- ・総務課（4）総務、庶務、経理、庁舎維持修繕、委託契約、
- ・支援課（6）相談訓練、スポーツ振興、普及啓発
- ・ボランティア課（2）ボランティア養成、勉強会などの開催
- ・情報提供課（11）

（6）点字・録音図書、雑誌製作、点訳・録音ボランティア養成

（5）点字図書館業務、読書バリアフリー法対応

職員数 28名、非常勤およびアルバイト計18名 合計46名

## (2) 人材育成

### ア 経験や知識の維持向上のための研修

ライトセンターの職員として視覚障害支援に関する知識を得て高めることは絶対的に必要な条件となります。点字、録音ならびにICT支援など技術に関する知識を高めることもとても大切となります。

利用者およびそのご家族、ボランティアや一般県民、さらには関係施設や業者などと日々接する仕事のために、コミュニケーションスキルや人間関係構築力も必要不可欠となります。このため、ライトセンターが開催する各種講座の受講、国や関係機関等外部の研修の受講や視覚障害関係施設への見学研修などを実施します。

### (ア) 内部研修

毎月1回の施設整備日に職員全体ミーティングを開催し、課題・問題の共有、解決事例などの発表を行うことや、例えば差別解消や虐待防止についてなどライトセンター業務を遂行するうえで必要な法律などを理解するための研修、個人情報保護、ハラスメント防止研修など職員として必要な知識を高めるための機会を設けます。また、内容に応じて外部講師を依頼して実施します。

さらに、業務遂行に必要な情報は所内ネットワークを通じて共有します。

### <実施する研修>

#### ○全体研修（施設としての目的の統一化を図る研修）

年度当初に所長から施設目標を確認・再確認するための全体ミーティングを行います。ライトセンターが、誰のための施設であり、何をすべきなのか、職員一人一人がしっかりと想いを持った仕事ができるよう目的の統一化を図ります。

#### ○新規雇用者研修

ライトセンターの概要、事業内容、視覚障害について、視障者への接し方、法制度など

#### ○技術研修

- ・点字講習（点訳講座受講）
- ・録音講習（録音講座受講）

- ・接し方講習（誘導法講座）

#### ○法制度理解研修

ライトセンター業務を遂行する上で必要な法律身体障害者福祉法、差別解消法、虐待防止法、著作権法、視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律（読書バリアフリー法）、障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律（障害者情報アクセシビリティ法）、郵便法など（法制度を学ぶ研修資料例）

#### （イ）外部研修

社会人としてまた障害者福祉施設に勤務する職員として、外部が開催する研修を積極的に受講させます。

- ・新規採用職員研修
- ・中堅職員研修
- ・管理職研修
- ・コミュニケーションスキル研修
- ・クレーム対応研修
- ・各種法律的な知識を得る研修など

特に、差別解消、虐待防止など人権に係わることは受講を必須とします。

#### （ウ）OJT（職場内研修）

日々の業務の中で人材育成、業務の効率化・見直しを図ることも重要となります。各種業務マニュアルの確認および随時必要な修正を行い、職員個人が抱えることがないよう共有できる状況に維持継続できる対応を図ります。

具体的には、紙によるファイリングとともにデータサーバーの所定のフォルダに保存します。

#### （エ）自己評価および人事評価制度の導入

全職員対象に、毎年一回の面接を行うとともに自己評価および人事評価制度を導入して評価します。

#### （３）職員採用の考え方

職員採用は、一業務のみではなく視障者に対する支援を行うことに対する理解と熱意がある者を条件として採用します。また、

業務遂行に必要な歩行訓練士や司書など資格を有する者も同様な条件として採用します。

#### (4) 労働環境の確保に係る取組

職員がやりがいを持ち気持ち良く仕事に取り組める環境を整えることは、「人與人」との業務ではとても重要なことであると考えています。限られた予算、限られた職員のなかでいかに連携協力しながら業務を行うことも大切です。

そのうえで、職員の労働環境向上のために次の点について取り組みます。

#### ア ワークライフバランス

職員が仕事とプライベートを両立し笑顔で仕事をすることは利用者支援には重要です。

育児休業、介護休業のほか、看護休暇や有給休暇の完全取得促進、時間外労働の低減に取り組みます。

＜時間外労働の低減に向けた具体的な対策・対応＞

- ① グループウェアを用いた情報共有
- ② 必要な検討議題を明確化した効率的な会議や打ち合わせの実施
- ③ ITを活用した効率的な業務実施（勤怠管理、給与計算、統計や報告書作成など）
- ④ 職員の勤怠管理（抱えている業務や労働時間の把握）
- ⑤ 職員同士のコミュニケーション促進によりスピーディな業務

#### イ 健康診断の実施

職員が心も身体も健康で仕事をするために、毎年1回の法定健診項目に加えて、当協会として性別や年齢によってリスクが高まる疾病の健診項目を付加します。

また、メンタルヘルスにかかるストレスチェックについては法制度の動向を見据えながら実施します。

#### ウ ハラスメント対策および対応

パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、マタニティハラスメントなどに関するハラスメントについて、当協会としても



しっかりと対応します。ハラスメントがない、良好な労働環境を実現するとともに、ハラスメントが発生した場合に、これを迅速かつ適切に解決する体制を整備することを目的に、「ハラスメント防止規程」を定め徹底を図ります。

- (ア) ハラスメント相談員の配置および第三者による外部相談窓口の設置ハラスメント相談員を職場で選任するだけではなく、かながわ労働センターなど外部相談窓口について職員に周知します。

## 9 コンプライアンス、社会貢献

### (1) コンプライアンス等

#### ア 法規、規則整備、労働関係法規などへの取組

##### (ア) コンプライアンス遵守

コンプライアンス違反を防止するためには、公の施設の管理者としてあるべき職員の心得、行動指針を組織として明確にする必要があります。そのためにコンプライアンス規程を定め、職員に対して公の施設管理者としてふさわしい行動基準を示し、県民や利用者から信頼を得られる管理運営を行います。

##### (イ) 各種規程類の整備及び周知

各種規定類を整備しても職員が正しく理解していなければ意味がありません。

各種規程類は、毎年度当初に周知を行うとともに、所定のフォルダに保存し職員は誰でも随時確認できるよう管理し、制定や改定の都度職員に周知徹底を行います。

#### イ 手話言語条例への対応

##### (ア) 職員に対する手話講習受講

神奈川県聴覚障害者福祉センターに依頼し、職員に対し聴覚障害や手話について学ぶための機会を設けます。

##### (イ) 遠隔手話通訳サービスの導入

神奈川県が導入している、遠隔手話通訳サービスについてライトセンターにも導入し、聴覚に障害がある方が来館した際に適切に対応します。

##### (ウ) ipad に聴覚障害者とのコミュニケーション用アプリをインストールし活用します。

#### ウ 環境への配慮

神奈川県の施設として、SDG'sも含め、環境やエコに配慮した施設運営を行います。

##### ① 神奈川県グリーン購入基本方針に沿った調達

事務消耗品などを購入する場合、グリーン購入法、エコマー

ク、GPN エコ商品掲載品を優先的に購入します。

② LED 化

順次、照明の LED 化をさらに進めます。引き続き県に LED 化を依頼するとともに、電球・蛍光灯を LED 型に換装します。

③ 事務用機器の効率的な配置

事務用プリンターもネットワークに組み込むことにより 1 台のプリンターを共有活用することや、多少起動に時間がかかっても、使用しない場合に自動的に消費電力を抑える設定とします。

④ ごみの削減、分別の徹底（リサイクル）

特に紙類やリサイクルが可能なため、分別の徹底を図ります。また、ゴミ箱を集約して、県が設置している自動販売機についてはペットボトルを設置業者に回収を依頼します。

⑤ ノー残業

パソコン、照明、空調などの使用を増やさぬためにノー残業を基本とした業務執行を心掛けます。

エ 再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組

かながわ再エネ応援プロジェクトにより、再エネ 100%電力の導入を進めます。

また、神奈川県がライトセンターにも太陽光発電を設置する計画があるため、その導入に協力するとともに、太陽光による照明の設置も進めます。

オ 社会貢献活動等

近隣の二俣川商店街のイベントに参加し視覚障害理解を深めることや、県内各地域で開催する移動ライセンターのほか視覚障害理解のための福祉教室を積極的に開催します。

(2) 障害福祉に係る法的知識

ライトセンターの職員は、障害福祉に係わる法律などについて理解することは業務を進める上でも重要だと考えています。まず、職員採用時の初期研修で、ライトセンターに主に係わる法律などの説明を行います。（別添資料参照）

さらに、職員研修会や外部研修を受講の機会を設け、関係する各種法律の理解促進や事例などの知識の向上を図ります。

特に「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（差別解消法）や「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律」（虐待防止法）に関する情報や知識はライトセンターの業務遂行においても重要であるため、障害福祉情報サービスかながわによる情報収集なども行い、必要な研修を受講させます。

さらに、差別解消法による合理的配慮については、ライトセンターの責務としてリードしていく立場にあり、また職員が問い合わせを受け対応する場合も想定されるために、理解促進のために弁護士などによる研修会も実施します。なお、これらの機会は職員に限定することなく、ボランティアにも参加を促します。

研修会の受講だけでなく、所内ネットワークを通じて法律制定・改正の動向、また、神奈川県の実情など随時共有し、職員として必要な知識の維持に努めます。

### （３）障害者雇用の促進

当事者団体である当協会では、当事者の直接雇用を積極的に進めることとし、所長のほか、総務課による事務担当、点字担当、ピアカウンセリング担当、ICT 支援者など当事者を積極的に雇用していきます。

また、物品や役務の調達に関しても、障害者雇用企業等から優先的に調達することで、間接的に障害者雇用を促進していきます。

## 10 事故・不祥事への対応、個人情報保護

### ア 過去3年間の重大な事故また不祥事の有無

「無」

### イ 個人情報保護についての方針・体制・教育および取扱い

ライトセンターでは、住所、氏名、年齢、性別、生年月日、電話番号、障害内容など重要な個人情報を取り扱います。そのため、お預かりした個人情報を適切に取り扱うことは、非常に重要な社会的責任であると考えます。

特に、個人情報保護法における「個人情報取扱事業者」となることから、改正個人情報保護法や個人情報の保護に関する法律施行条例および神奈川県ライトセンター個人情報保護規程に従い、個人情報の保護に取り組みます。

#### (ア) 組織的対策

個人情報保護責任者 所長  
個人情報管理者 副所長  
個人情報管理補助者 総務課長  
情報システム運用責任者 所長

#### (イ) 人的対策

個人情報の扱いに関する研修教育の実施

ライトセンターでは、その施設の特性上、かなり秘匿性の高いプライバシー情報を取り扱うことも少なくありません。そのため、全職員が個人情報を適切に取り扱うことができるように、「神奈川県ライトセンター個人情報取扱マニュアル」を整備し、安全管理の徹底を図り運営します。

特に、プライバシー保護上重要となる、個人情報の取得・利用・問合せ対応・管理・廃棄の5つのステップにおいて、下記のポイントに沿って具体的な取り扱い方法を定めるとともに、毎年1回、個人情報保護研修を実施することで、周知徹底を図ります。

#### (ウ) 物理的対策

個人情報が含まれる文書は施錠できるキャビネットに保管するキャビネットの鍵は、トレースできる鍵管理機で保管する入退室がトレースできる管理とします。

個人情報が含まれる書類は、シュレッダーまたは業者による溶解処理を徹底します。

#### (エ) 技術的対策（情報セキュリティ）

個人情報を含めてさまざまなデータを取扱うために情報保護は非常に重要であると考えます。情報漏洩を防ぐためには、未然に防ぐということと万一外部にデータが流出した場合の対策の2点が重要であると考えています。

まず、未然に防ぐためには、職員の情報リテラシーが重要でありウイルス感染防止のために添付ファイルは安易に開かないことから始まり、外部メディアの使用やメール送信時の注意など職員ひとり一人が情報を取り扱うための注意を正しく認識することが重要であるため、職員研修や所内グループウェアを通じ情報リテラシーを高めます。また、技術的な対策として外部メディアの使用制限や不特定なネットワーク機器の接続をブロックするシステムを導入するとともに、パソコンなどの操作履歴がトレースできるシステムも導入します。

2点目は、万一データ外部に流出した場合に、重要なデータが流出しないように自動的にファイルを暗号化するシステムも併せて導入します。このように、人的対策とともに技術的な対策を講じ情報セキュリティについて取り組みます。

#### <技術的対策>

- ・PC 操作のアクセスログ取得
- ・データベースのアクセス制限
- ・USB など外部メディアの利用制限
- ・ファイルの自動暗号化
- ・ウイルス対策ソフトやファイヤーウォールの設定

## 11 これまでの実績

### (1) 指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績

#### 「神奈川ライトハウスの運営」

地域活動支援センター神奈川ライトハウス「神奈川県視覚障害者情報センター」として利用者の目線に立った点字図書館等状況提供事業を平成 21 年（2009 年）4月から 15 年運営しています。

#### (ア) プライベートサービスの実施

プライベート点訳や、プライベート音訳など「サピエ図書館」には所蔵されていないものを点訳・音訳しています。

#### (イ) パソコン指導事業

神奈川ライトハウスでの個別対応

#### (ウ) 歩行訓練・指導事業

利用者の自宅に訪問し個別対応

#### (エ) 障害者相談支援の実施

・計画相談・立案、計画相談立案の補助

#### (オ) 個別相談

・ピアカウンセリングの実施

・子育て支援相談の実施

・目の悩み相談、見えにくさの相談対応

#### (カ) 盲導犬協会の機関誌2種類を交互に定期的に録音するとともにダビング作業と発送作業（年間 12 回程度のべ 4000 枚程度）

#### (ク) その他

・自治体からの広報誌、座間市広報、山梨県忍野村広報誌の点訳と音訳作業を5年前から実施。

・鎌倉市、座間市などの福祉関係の報告書の点訳と音訳作業を実施。

・県立音楽堂のコンサートプログラムなどの点訳

・座間市議会便りの点訳

## (2) 神奈川県視覚障害者福祉協会としての取り組みおよび実績 別紙事業報告書参照

### 法人紹介 特定非営利活動法人 神奈川県視覚障害者福祉協会

当協会は、昭和 23 年（1948 年）に設立し、70 年以上にわたる長い歴史をもち、視障者の生活擁護と、同じハンディを持つ者同士が協力して、視障者の生活や福祉に関する問題解決にあたることを目的に結成された団体です。

現在県内には横浜市、川崎市、相模原市を含め 18,000 人の視障者が県民の一人として生活しております。近年視覚障害を負う者が年々増加の傾向にあり団体としての果たすべき役割はますます増大しより重要になりつつあります。また、上部団体である、日本視覚障害者団体連合、関東ブロック協議会などと連携し、福祉の向上を目指しています。

本協会では現在の組織団体としては横浜市、川崎市を除き 20 団体が加盟し 430 名の会員がいます。

これらの実情を踏まえ、また結成当初の目的を達成すべく、様々な事業を積極的に推進しております。

- 1 福祉制度面でのバリアフリーとして、市町村広報誌や通知文書などの点字化やメールでの送信を進めています。
- 2 交通機関や街づくりの面で、音響信号機の増設、点字ブロックの敷設、などの視覚障害者向け改善の要望の実施
- 3 移動や代筆代読に関する制度の充実や従業者の養成の実施等を事業として実施しています。

年間を通じて、福祉大会、文化の集い、研修会、講習会等を行うとともに、障害があっても参加できるボウリング大会やハイキング、ピクニックなどを実施しています。