

第3回県立障害福祉関係施設指定管理者評価委員会 議事概要

日 時 令和7年4月25日（金）

13時30分～17時00分

場 所 神奈川県庁西庁舎7階 701会議室

神奈川県聴覚障害者福祉センター指定管理者の申請法人（社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会）によるプレゼンテーション及びヒアリングを実施し、その後、評価委員による申請書類の評価を実施した。

（団体のプレゼンテーションの内容は省略）

（中野委員長）

それでは、これより質疑応答に入りたいと思います。

ご質問のある方は、挙手もしくは声を上げていただければと思います。質問の時間も限られておりますので、ぜひ、よろしくお願いしたいと思います。

では大杉委員お願いいたします。

（大杉委員）

私より3点、ご質問させてください。

まず1点目です。申請書類の67ページのホームページについてです。法人のホームページを拝見しましたが、大分古いように感じました。今後、更新される予定があるようでしたら教えてください。

次に2点目です。人件費内訳書を拝見したところ、各職位の給与の額が記載されていますけれども、所長の給与が、常勤の職員の上位の方よりも、低いことを確認いたしました。この理由について教えてください。質問の背景としましては、人間ですので、将来的にどうしても交代ということ、考える必要があると思うのですが、その際に、この金額で交代してくださる方が、見つかるかどうかという視点での質問です。

最後に3点目。財務諸表のうち貸借対照表についての質問です。貸借対照表の中にも、仮払金・仮受金という勘定科目がありますが、こちらの残高の内容について教えてください。質問の意図としては、この勘定科目はいずれも、一時的に使う勘定科目で、決算のときには、通常0円になる科目のはずなので、金額が残っていること自体に違和感を覚えた次第です。

以上3点となります。よろしくお願いいたします。

（中野委員長）

それでは、3点について1つずつお願いいたします。

（神奈川聴覚障害者総合福祉協会）

大杉委員。質問ありがとうございます。

まず1つ目の質問です。神奈川県聴覚障害者福祉センターのホームページご覧いただきましてありがとうございます。古いというご指摘は少しショックではありますが、どこが古いのか、教えていただきたいと思います。福祉センターの事業と、その広報は

色々ありまして、このホームページ、または、紙ベースの「センターだより」を年間に6回発行しています。最近は、SNSの普及に伴いまして、公式LINEを作りました。ホームページよりも、情報的には少ないですが、最新の情報を載せて発信することができます。1週間に何回か、公式LINEで発信をし、登録者数も伸びています。また、若い職員が入ったということによりまして、最近はInstagramも始めました。かなり評判が良いようです。以上、発信をしていますということです。

質問の2番目。人件費の中で、施設長の給与に関してですが、現在、施設長は再雇用となっておりますので、その分給与額が下がっています。次期指定管理5年間におきましても、現施設長が継続する前提で積算しています。また、もし施設を辞められる場合を考えても、現在の当法人の給与規程に合わせて、改めて採用する場合には十分な予算額だと積算しております。

また3点目。貸借対照表の中で、仮払いが残っているということですが、仮払いに関しましては、当法人は川崎での情報提供施設の運営、またこちら県センターの運営、それと別にまた手話通訳派遣事業も行っております。そのサービス区分間の仮払い・仮受けが貸借対照表に残っているというように考えます。以上です。

(中野委員長)

大杉委員、お聞きになりたいことについては全部回答ございましたでしょうか。さらなる質問があればお願いします。

(大杉委員)

ありがとうございます。ホームページについて少し誤解があったかもしれないので、少しだけ補足をさせてください。ホームページの情報の発信という意味では、比較的に情報更新がなされていると思いましたが、ホームページのデザインといいますか、情報に辿り着くのに、少し難しさがあると初めて拝見したときに感じたため、こちらについて、何かお考えがあれば教えていただきたいという意味合いでご質問いたしました。

(神奈川聴覚障害者総合福祉協会)

センターの事業は多岐に渡りますので、色々な情報を詰め込みすぎている感じはあるかもしれません。現在は検索できる項目を追加しておりますが、その部分が少し足りないかもしれません。ですので、欲しい情報に辿り着けるようなホームページになるように工夫して作りたいと思います。

(大杉委員)

ありがとうございます。私ばかり時間を使ってしまって恐縮なのですが、3番目の仮払い・仮受けのところで、重要な部分のご説明が聞き取れなかったので、もう一度ご説明していただいてもよろしいですか。

(神奈川聴覚障害者総合福祉協会)

貸借対照表の中の仮払金・仮受金についてですが、当法人は、川崎での情報提供施設の運営、またこちら県センターの運営、そして法人独自の手話通訳派遣事業等を行っております。そのサービス区分間での仮払いなどが残っている状況です。

(大杉委員)

これは期末では解消しないのでしょうか。

(神奈川聴覚障害者総合福祉協会)

繰り越す分が、貸借の方に残っております。

(大杉委員)

基本的には、そのサービス区分間のやりとりで、仮払い・仮受けがそこに入ってきていて、期末では特に精算していないということですね。中身は、一定期間で入れ変わっているという認識で合っていますか。

(神奈川聴覚障害者総合福祉協会)

はい、そうです。

(大杉委員)

はい、わかりましたありがとうございます。以上です。

(中野委員長)

大杉委員ありがとうございました。他の委員はいかがでしょうか。
それでは徳田委員。

(徳田委員)

大きく分けて4点ほどお伺いしたいと思います。

1つは、事業計画書の100ページ以下に記載があるかと思いますが、差別解消への取組の中で、市町村あるいは調整委員会との連携相談について言及があるのですが、より専門的な社会福祉士や弁護士のような専門職の相談窓口を持ってもいいかと思います。その点について、お考えをお伺いしたいです。

また、先日本日お伺いしたお話ですと、例えば、障害者スポーツに関しては、地域のレクリエーション的なものについては、積極的に色々と開催され、皆さん参加されていますが、競技者のような専門的にスポーツをやるには難しい状況です。あるいは、コミュニケーションについて自分の努力で済ませてしまい、全国レベルになってようやく悩みを相談されることもあります。当事者の方が抱えている顕在化しないような差別は沢山あると感じていて、皆さんが悩み、実際に解決した具体的な差別事例を、当事者の方に提供する仕組みを検討されるといいかと思ったのですが、そういったお考えがあるのかお伺いしたいです。

あとは、事業計画書43ページ以下に記載がありますが、地域と連携した魅力ある施設づくりの項目において、評価の水準を見ると、地域人材の活用や地元企業に業務の委託ができていくかどうかというところを求めるところがあります。必ずしもこの事業計画書には、地域人材の活用、具体的にどういった人材活用していくのかなど、地元企業との連携について記載がなかったように思いますので、その点、どういったことをされているのか、より具体的に教えていただくと有り難いです。

続いて、人的な能力・執行体制のうち労働時間短縮への取組について、結構ハードに働かれている職場だと先日本日伺っていて、その中で労働時間短縮への取組の記載があまりなかったもので、その辺りどう考えていますでしょうか。また、ハラスメントについて色々と記載いただいておりますが、現在他の多くの団体の中で、ハラスメント相談窓口の

設置が推進されている状況ですので、そういったことのお考えをお聞きしたいです。

最後に、障害福祉に関する法的知識・コンプライアンス・社会貢献の点で、障害福祉に関する法的知識等において、障害福祉関連法令については福祉関係情報誌や福祉新聞等の定期購読の閲覧による職員の周知を行い、日常的に職員教育につなげ、データベースで閲覧できる環境を整えていると。また、全職員対象の研修への取組を進めていきますということですが、具体的にどういう取組をしているのかがあまりないのかなと。職員が法令知識を得ている仕組みがあれば、教えていただきたいです。

(神奈川聴覚障害者総合福祉協会)

ご質問ありがとうございます。

ろうあ者相談や、各種相談の部分で、相談に来ていただいたときには、まず、どういった相談なのか整理をさせていただきます。内容によっては弁護士等に繋げる場合がありますけれども、聴覚障害者の場合には、どうしても手話の分かる弁護士に繋いで欲しいというニーズがありますので、私たちの法人の元理事長の田門弁護士が、今、国連の障害者権利委員会で日本の代表として世界でも活躍されていますが、その方に繋げていくような方法をとっています。まず、田門さんからのアドバイスがいただける流れにする方法もありますし、また、地域の市町村の弁護士相談など専門的なところに繋がせていただいております。

また、優生保護の問題については、ろうあ者団体が積極的に動いているところですが、そこは、ろうあ者団体の方から、ろうあ者相談に繋がせていただいて、ろうあ者相談員が、その該当する方が例えば、自宅などに出向いて相談を整理して、そのあと、日本ろうあ連盟や、弁護士団が一緒になって、裁判などをやられていると思いますので、しかるべきところにお繋ぎしていくというような考えでおります。

(徳田委員)

先ほど質問した中で、具体的な差別事例を集めて、当事者の方に提供するということろはいかがでしょうか。

(神奈川聴覚障害者総合福祉協会)

具体的な差別事例については、大変狭い世界ですので、とても慎重に事例を出さなくてはいけないと思います。ただ、例えば、ロマンス詐欺とか、今センターの中では詐欺事件が、ろうあ者相談として沢山きておりますけれども、そういった事例については、施設長から手話で発信しています。

事例が特定されないような形でないと、とても難しい狭い世界だというのは思っていますが、大人数の事例の場合には、情報発信をさせていただいております。

(徳田委員)

事案を特定されないような形で、こんな相談があつて、解決できますよ、ということのをホームページに掲載する、あるいは冊子を作るなど情報提供の手段があってもいいのかと思い質問しました。もちろん、狭い世界で特定される懸念はよく分かりますので、1つの取組として何か検討していただけると、役に立つと思った次第です。

あとは、専門相談については、田門先生にご相談できれば問題ないですが、市町村の相談窓口を担当する弁護士は、ほとんどが障害についての経験はないと思いますので、田門先生以外にも障害福祉を得意とする弁護士もいらっしゃるはずで。優生保護に関

しては、例えば神奈川の弁護団の窓口は私なのですが、そういった専門相談窓口についても、当事者の方に周知していただいてもいいのかなと思いました。

（神奈川聴覚障害者総合福祉協会）

地域との連携につきまして、まず、大きなイベントといたしまして、センター祭りがございます。1年に1回、10月に開催しております。その中で、聴覚障害者の理解に加え、企業から聴覚障害に役立つ機器のデモをしていただき、実際に使うことができるブースを作っております。また他に、JR東日本とのコラボをさせていただいています。聴覚障害者にとって、鉄道の中で困っていることとして、構内および車両内放送がございます。ホームなどでの放送が全く聞こえておりません。何を言っているのかを知りたいという方のために、例えば、電車が到着しましたということ、「ビューッ」という音があるということ、今回、初めて知ることができる機会を作れました。また、車掌さんに、電車の中でのアナウンスにつきましてもデモを行っていただき、当事者が抱えている悩みを知っていただくような、聴覚障害の方との交流の場を作って参りました。さらに、地域の町内会と避難訓練を一緒に実施し、起震車をセンターの駐車場に持ってきていただきまして、そこで交流を行うという機会も作っております。また、聴覚障害者の中に、役立つ機器を知りたいということで、県内の福祉機器メーカーに繋げるという動きもございます。

続けて、3番目と4番目の質問を回答させていただきます。

まず、3番目、労働時間の短縮とハラスメントに関してですが、労働時間短縮を効率的に行うためには3点あるかと思います。

まず、職員の作業効率の見直し。これに関しましては、少しずつであります、データ化を始めています。

次に、労働時間を把握できる仕組みが挙げられます。労働時間短縮を進めるためには、労働時間を適正に把握できる仕組みを作り、職員も、管理職側も、その労働時間に対する意識の持ち方を変えることが第一歩になるかと思います。

3点目、今の話に繋がるのですが、事前申請制の取り入れです。残業が必要となった場合は、事前に申請するという制度なのですが、実際に業務内容、また、残業時間を一緒に申請することで、時間内に仕事を終わらせるという意識で作業することにも繋がると考えております。

次にハラスメントに関してですが、当法人では、施設長を窓口として、最低年1回、全職員を対象としたヒアリングを行っております。また、湘南地域産業保健センターと連携しまして、産業医の先生にご相談できるという体制も整えております。

次に4点目、コンプライアンスに関してですが、法改正の適用や、利用者への信頼などが挙げられますが、当法人の実情を踏まえて、まずは働きやすい環境づくりが重要なのではないかと考えています。労働基準法や、関連する規則を守ることで、ハラスメントや長時間労働なども避けることができ、全職員の心身の健康や安全を確保できると考えています。これが、職員の能力が十分に発揮できるような環境づくりに繋がって、モチベーション・生産性の向上、に繋がっていくかなという考えで進めております。

（徳田委員）

ありがとうございます。地域や関係団体との連携はよく分かりましたし、労働時間短縮の取組についても理解できました。ハラスメントについては、第三者が介入する相談窓口も検討していただくといいかと思います。

先ほど質問した中で、障害者福祉に関する法的知識について、全職員対象の取組を進めていきますと書いてありますが、具体的にどのような研修をやったのか、あるいは今後やる予定があるのか分からなかったのでお伺いしたいです。

(神奈川聴覚障害者総合福祉協会)

全職員対象の研修は年 1 回行っております。その都度テーマを変えておりまして、今年度はハラスメントに関する基礎的な知識、以前には、情報漏えいなど、問題になりましたので、個人情報に関してなど毎年テーマを選んでいきます。その中でも、コンプライアンスに関するものは、数年前に 1 度取り入れて、今後も続けていこうかと考えております。

(徳田委員)

ありがとうございます。私からは以上です。

(中野委員長)

次に生田目委員をお願いします。

(生田目委員)

はい。資料の 13 ページの苦情の長期化について少し気になったのですが、合理的な解決の道筋のところ、どういうことかお聞きしたいです。それから、もう 1 点が、利用者サービスの取組の中で、新しい事業について書かれていますが、どれが継続していて、どれが新しいのかというのが分かりにくいので、教えていただければと思います。

(神奈川聴覚障害者総合福祉協会)

苦情に関しましては、サービスに対して不満を持っている方の中の 96%は、何も言わないというふうに、どの分野も言われております。よって 1 人の苦情の裏側に、いろんな方の考え、思いがあるかと思えます。そういうことを念頭に置いて、利用者の不満を知ることができる、苦情をいかに迅速に解決できるかというのは、利用者の不安を満足に変えて、新しい苦情を解決する重要な本質だと考えております。それを合理的な解決と表現させていただきました。

新規事業についてですが、コロナ禍から突然遠隔での手話通訳や要約筆記が必要になりました。突然でしたので研修をすることもなく、即やらなくてはいけない派遣でした。そのことについて、オンラインでの通訳は、通常の会場型の通訳よりも技術が高度でありますので、どうしても研修が必要になってきます。これは今までやっていない新規事業として、要約筆記、手話通訳派遣の研修を毎年やらせていただきたいと思います。

それと、ろうあ者相談の部分ですが、今、聴覚障害者が入ることができる高齢施設がないという話は施設長からもさせていただいておりますが、施設がないから困っているという問い合わせがとても多いので、高校の福祉科・介護科や養成機関の方に、聴覚障害理解の周知をしたいということも新規事業です。

市町村の巡回につきましては、今市町村を回って、ひとりぼっちの方や、高齢の方を集めておしゃべりサロンのようなものは開いていますが、それについて、市町村の障害福祉課などともっと協力しながら、市町村で行う回数を増やし、また、例えば聴覚障害者のご自宅に相談員が回るときに一緒に同行できるということをきっちり市町村に周知したいと思っています。これも新しい事業でやらせていただきたいと思います。

(生田目委員)

ありがとうございます。私がもし当事者だったら、これはずっとやってきた事業でこれから先さらに拡充しますよとか、これは新しく始めますよ、という感じの文言がついてもいいのかなと思いました。やってらっしゃることが間違っているとかではなく、何が今までやってきて、何をこれからまた先に広げるのか、新しくやるのかということが分かりやすくなっている方が、皆さんにとっては良いのではないかと思ったので質問させていただきました。

(中野委員長)

では最後に黒須委員お願いします。

(黒須委員)

利用者の立場としてサービスについて3点質問させてください。

まず1点目です。要望などへの対応について、利用できていない方を対象に、ニーズを探る取組はどのようなものをされていますでしょうか。ITですとか、オンラインなどに馴染みのない高齢の方には、やはりセンターが遠いという理由ですとか、どういった相談ができるのかという内容をまだご存じない方がいらっしゃるのではないかと想像しています。また、例えば、人工内耳を装用した若い世代の方も望むサービスというのは、これまでの方とは違ったものがあるのではないかと思います。

2点目です。聴覚障害児の支援についての取組です。聴覚に障害があって、生涯にわたって切れ目ない支援を望む場合、就学後から成人までの間、つまり学童期の取組というのはどのようなものがありますでしょうか。中核機能など、就学前の取組は非常になされていますし、成人以降は通訳事業などで非常にお世話になることも多いと思うのですけれども、例えば、ろう学校以外の就学先を選択したような、難聴のお子さんに関しては、聴覚に障害を抱える自分の悩みですとか、聞こえについて学んだり相談したりする機会というのは非常に少なくなるのを想像しています。同じ聴覚障害を持った仲間との繋がりや、将来像を描くための出会いの場として、そういった場を提供することもセンターの非常に大事な役割ではないかと期待しております。

3点目です。手話通訳者・要約筆記者などのサポートの人材の養成についてです。こちらは、県との兼ね合いのこともありますし、若い人のなり手を増やす努力というのは全国的な問題だというのは知っておりますが、その上で、県内の他の自治体と比較して、遜色ない水準を確保できているのかということが気になっています。実際に通訳をなさった方も、謝金のアップですとか、やはり通訳の試験に合格された後の研修の充実というのは非常に大切ではないかと感じています。もし県との兼ね合いの中で取り組んでくださっていることがあればお聞かせください。以上3点です。

(神奈川聴覚障害者総合福祉協会)

ありがとうございます。

利用できない方についてですけれども、まず市町村で個人派遣をやっています。県の場合は団体派遣が中心になりますが、各市町村で個人派遣をやっていることから、5年に一回、各市町村に向けて、アンケート調査をやっています。それを集めて、どのような課題があるのかというのを、集約して、またお返しさせていただいていますが、そのアンケート調査をもとに、うちのセンターでできることは何かというのを、次の指定管

理に入れ込もうと提案させていただいています。

人工内耳については、若い方において人工内耳が確かに増えておりますので、今年度指定管理の 5 年目ですけれども、人工内耳の方を集めて、難聴者サロンを開いてみようという計画をしています。

2 番目の聴覚障害児の学童期の取組についてですが、中核機能で 6 歳まで、学齢に入ってからでは教育部分になりますけれども、そこも指定管理の部分で相談という形で受けさせていただいていますが、主に学校に入ってから、非常に敏感な時期に、今はろう学校ではなくて地域を選択するケースが多いので、地域で自分がどうやってコミュニケーションをとったらいのかということを、お母さんから、または学校から相談を受けて、センターが出向いて、聴覚障害の講座というのを行っています。ただ、教育の部分ですと、ろう学校も地域の学校に対して支援をするということになっていますので、ろう学校の分野と、こちらのセンターの部分とあると思います。センターがろう学校と一緒にやってやるケースもあります。そういった形でサポートをさせていただいております。

3 番目の手話通訳、要約筆記の人材養成についてですが、通訳等の合格につきましては、全国でどのぐらいの合格者が出ているかは数値ではっきりと示されているのですが、神奈川県は決して少ない方ではありません。減っているというのは全国的に本当に減っているのですが、なり手を増やすために、昨年度は、手話通訳者に合格した率が一番多い高校があるのですが、そこに取材に行きまして、どうしてその手話通訳になりたったのかというようなインタビューをさせていただきました。それをセンターのホームページや、また動画を作って情報発信をさせていただいて、若い人が関心を持つような取組をさせていただいたのですが、その動画は、昨年、皆さんに見ていただいた動画として上位に上がっていたので、少し、ご支援ができたのではないかなとは思っています。

(中野委員長)

それでは今それぞれの委員の方々からご質問いただきましたが、もし何か追加でいうのがありましたらいただきたいと思いますと思いますが、いかがでしょうか。

徳田委員、お願いします。

(徳田委員)

事故防止・安全管理に関してなんですけれども、災害時の安全対応マニュアルはあるようですが、災害以外の事故であるとか、平時の事故予防に関するマニュアルは作成されているのかお伺いしたいです。

(神奈川聴覚障害者総合福祉協会)

事故に関する規定等は、ご提出させていただいたと思うのですが、緊急対応規定、事故不祥事マニュアルは用意させていただいております。今後も状況に合わせて、改正、新たな作成等も考えていきます。

(徳田委員)

わかりました。ありがとうございます。

(中野委員長)

他はよろしいでしょうか。それでは、質疑応答は以上で終了とさせていただきます。社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会の皆様、ありがとうございました。