

事業計畫

(聴覚障害者福祉センター)

団体等の名称	社会福祉法人 神奈川聴覚障害者総合福祉協会
代表者の氏名	理事長 田門 浩
申請者の主たる事務所の所在地	〒251-8533 神奈川県藤沢市藤沢 933-2 神奈川県聴覚障害者福祉センター内
電話番号	0466-27-1911
FAX番号	0466-27-1225
メールアドレス	<u>office@kanagawa-wad.jp</u>
担当者名	黒崎・信幸

【記載要領】

- 各項目ごとに、※の内容を踏まえ、指定管理者としての特色ある取組み(セールスポイント)がわかるように記載してください。
- 「神奈川県聴覚障害者福祉センターの維持管理及び運営等に関する業務の基準」等を熟読し、本県が求める業務基準の内容について充分把握のうえ、ご記載ください。
- 記載欄が不足する場合は、適宜欄を追加するか、別紙で添付するなどしてください。
- 別紙で添付する場合は、その旨を記載してください。
(記載例：別紙1のとおり)

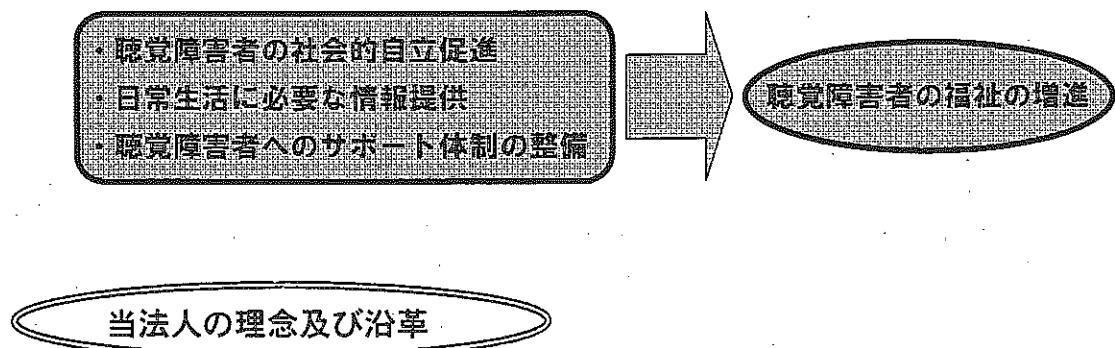
I サービスの向上について

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

※ 公の施設としての聴覚障害者福祉センターの設置目的及び役割を踏まえ、どのような運営を目指すのか、基本的な考え方を記載してください。

また、聴覚障害者福祉に関する理念についても記載してください。



聴覚障害者は、周囲の健聴者と音声言語によってコミュニケーションを行うことが難しい場合もあり、また、健聴者が得ているテレビやラジオ、地域、職場、学校及び街中で音声を通して得る様々な情報と比較すると、情報量が少なくなります。聴覚障害者は、単に聞こえない、聞こえにくいという不便さだけでなく、聴覚障害から生ずる様々なハンディを抱えています。

しかし、聴覚障害者は、音声言語によるコミュニケーションが困難な場合もあり、さらに見えにくい障害であるため、自身の抱えている不便さ及びニーズを健聴者に理解してもらうことが非常に困難な場合もあります。

当法人は、このような立場に置かれている聴覚障害者が抱えている不便さ及びニーズに合った適切なサービスの提供並びに聴覚障害者に関する正しい知識を社会に普及・啓発することは、当事者である聴覚障害者が主体となって行うことが最も適切であり、そうすべきであるという理念の下に、当事者である聴覚障害者の団体が中心となって、平成13年12月に設立されました。

平成14年4月に神奈川県聴覚障害者福祉センターの管理運営を県から委託を受け、平成18年4月からは指定管理者として、これまで順調に管理運営を行うとともに、企業や学校等への手話通訳者及び要約筆記者の派遣、手話講習会等への講師の派遣を行ってきました。また、平成20年度からは、聴障センターまつりを実施し、聴覚障害者からの情報発信、地域住民との交流等をすすめ、地域住民の施設利用にもつながっています。

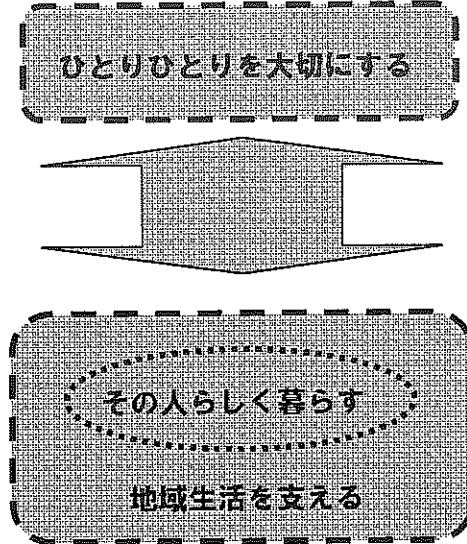
聴覚障害者福祉の向上に関する基本的な考え方

当法人が目指しているものは、聴覚障害者をはじめ全ての人々の人権が守られ、不合理な差別を受けることなく、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加することができるような社会の実現です。ノーマライゼーションの思想を支えとし、「ひとりひとりを大切にする」ことを基本的な考え方とします。

このため、聴覚障害者中心の法人であるという特色を活かし、聴覚障害者関係団体、自治体、関係機関等と連携しつつ、次のことに取り組んで行きたいと考えています。

- ア 当事者でなければ気付かないニーズの掘り起こし、心の通ったきめ細かいサービス
- イ 当当事者の立場から聴覚障害に関する情報の発信
- ウ 地域における聴覚障害者の自立及び社会参加を保障する制度の整備への働きかけ
- エ 聴覚障害者の自立及び社会参加を保障する者へのサポート
- オ 災害等緊急時における聴覚障害者の情報保障体制の整備と関係機関への働きかけ

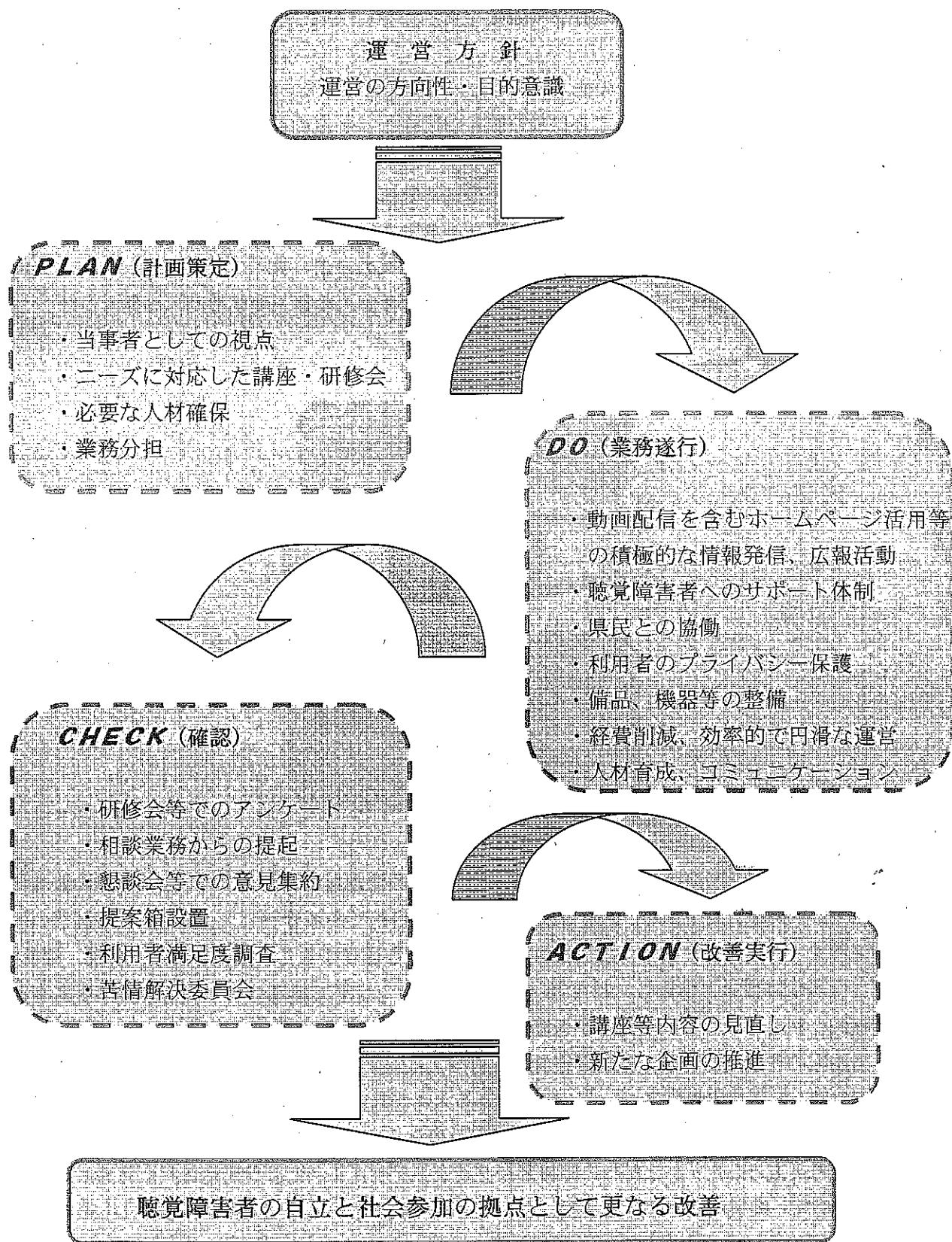
管理運営方針



指定管理者は、神奈川県聴覚障害者福祉センターの管理運営においては、公共施設の管理代行者として、その能力を生かし、指定管理者制度の導入目的であるサービスの向上、管理経費の削減等を実現する必要があります。関係法令や条例の規定を遵守することはもちろん、県民、地域住民、更には関係諸団体と協働し、利用者に対する適正かつ公平で迅速なサービスの提供を基本とし、積極的に利用者のニーズに対応する姿勢が求められます。

当法人の理念及び沿革、聴覚障害者福祉の向上に関する基本的な考え方をもとに、「かながわ障害者計画」の基本方針に基づいた、障害のある人々が社会のあらゆる活動に参加し、一人ひとりの人の権が尊重される地域社会の構築に向けて取り組みます。「ひとりひとりを大切にする」ことを基本的な考え方とした「かながわの障害福祉グランドデザイン」により提示された将来ビジョンの実現に向けて、神奈川県聴覚障害者福祉センターがこれまで行ってきた事業を継承し、PDCAによるマネジメントサイクルを管理運営の基盤システムとし、着実に実施していきます。

また、これまでに蓄積してきた実績及び経験を踏まえた上で、必要な人材を確保し、当事者としての視点から検討を深め、時代の潮流を的確に受け止め、事業内容の見直し及び新たな企画の着実な推進を行うことにより、利用者のニーズ及び社会状況に即応したサービスの提供並びに社会への積極的な情報発信及び普及啓発を図り、県内の聴覚障害者の自立と社会参加の支援の拠点としての機能を更に充実させることを目指していきます。



聴覚障害児者を含む全ての県民の平等利用への具体的な取り組み

- 1、神奈川県聴覚障害者福祉センターの設置目的に加え、当法人の運営理念を明示し、施設運営の理解を促進します。
- 2、利用者との日常的なコミュニケーションを大切にすることにより、利用者の立場からの不満感の早期発見、事前対処を目指します。
これを目的に、手話のできない職員へは手話指導を実施します。
- 3、「気付かなかった」などから利用者が感じる不平等さをなくすため、指定管理者を認識した職員研修を実施します。

具体的な取組み

上記の目標を実現させるため、具体的に、次のことに取り組みます。

ア 利用者の声をサービス内容にフィードバックさせ、よりよいサービスを提供するため、苦情解決の仕組みの周知及び活用を図ります。

講座、講習会、研修会等でのアンケートの実施、相談業務から提起されるニーズの把握、懇談会等での意見集約などを通して得た利用者の声をサービスに反映させていきます。

また、ロビーに設置してある提案箱等に寄せられる利用者からの苦情については、真摯に受け止め、可能なものは改善します。改善結果または対応については、申し出のあった利用者に直接お伝えするか、匿名の場合は、ロビーに掲示します。この結果については、当法人が設置している苦情解決委員会に報告し、解決方法についての評価、提言をいただき、更なる改善をはかっていきます。

イ 利用者のプライバシーの保護のため、個人情報保護規程を遵守し、個人情報の取扱いには十分留意するよう職員に徹底させます。

当法人では、平成16年に個人情報保護規程を制定し、個人情報の保護に努めていますが、さらに指定管理業務の遂行にあたっては、平成21年に神奈川県聴覚障害者福祉センター事業における個人情報保護規程を新たに設け、業務ごとに具体的な対応を整理し、個人情報保護に努めています。

ウ 利用者に、自分の得意分野で運営に協働してもらうことにより、事務事業の実施を円滑に進めるとともに、利用者とセンターの連帯感を育成して行きます。

保育、ビデオ整理、ビデオ撮影支援等の場で県民の協働を得て、事業を実施しています。今後は更に範囲を拡大し、県民の有機的なかかわりで事業が遂行できる体制の整備をすすめています。

エ 利用者のニーズを把握するため、調査活動を行います。

年1回、期間を設けて利用者アンケートを実施します。可能なものは改善をすすめるとともに、アンケート結果については、当法人の理事会、評議員会に報告し意見聴取を行います。

利用者のニーズには、改善が可能なものと、当センター内では改善が難しいものがあります。改善が難しいものについては、その理由を明確にし、回答していきます。

オ 各種講座の内容を見直し、聴覚障害者の社会参加に寄与するような講座を開催します。

教養講座では、聴覚障害児・者のロールモデルとなる聴覚障害者の講演や、相談業務から提起されたニーズなどに応える講座を開催していきます。また、社会的に話題となっている事柄

などを取り上げ、**情報提供**に努めています。

趣味の教室では、聴覚障害児・者の趣味の幅を広げていくために各種の取り組みを行います。その他、必要に応じて、年齢、家庭環境等、限定したニーズへの対応した講座の取り組みも行っています。

力 手話通訳者及び要約筆記者の質の向上のための研修を、法人本部事業と連携して行うことにより、内容の充実を図ります。

手話通訳者、要約筆記者の研修は、新人対象、現任者対象など対象者に合わせて実施しています。情報保障者としての手話通訳技術、要約筆記技術の向上はもちろんですが、聴覚障害者と直に接していく方々ですので、聴覚障害者にかかる最新情報の提供や、頸肩腕障害についての知識など、手話通訳者、要約筆記者として活動していく上で欠かせない情報の取得とともに、**資質の向上**をはかっています。また、当法人本部事業としても研修を実施しています。研修については、聴覚障害関係団体で組織する神奈川県手話通訳者・要約筆記者派遣運営委員会や聴覚障害関係団体との協議などを通しての意見交換も行い実施しています。

キ ホームページの運用等IT技術を活用し、積極的な情報の受・発信に取り組みます。

ホームページについては、開設から時間が経過したため、より見やすくするための改編をはかりました。それにあわせて、**動画のストリーミング配信**を実施します。まだ、準備段階ですが、平成22年度内の配信開始を目指して作業を行っています。ストリーミング配信の実施は、文字情報だけでなく**手話**として情報伝達が可能となり、聴覚障害者に緊急情報、最新情報の提供を可能にします。今後、更に充実に努めています。

ク 各種補助金や助成金制度を活用し、備品及び機器の更新、整備を図り、利用者サービスの向上に努めます。

障害者雇用調整金などの補助金、助成金の活用や、当法人本部事業の収益の一部を活用しての備品等の整備を、今後も継続していきます。

ケ 施設維持管理業務委託業者の選定において、競争入札等を導入することにより、委託費の削減に努めます。

施設維持管理委託業者の選定については、競争入札等により実施します。これにより**経費削減**に努めます。ただ、内容によっては、他に変えられないものもありますので、その際は監督官庁とも協議を行い、実施していきます。また、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等への発注機会の確保・拡大に努めます。

コ 業務分担の見直し、事務作業の効率化等により、人件費の節減に努めます。

当法人においては、平成22年度に組織改革を実施しました。この組織改革を踏まえて担当業務の見直しを実施し、**効率的で円滑な業務運営を実践**していきます。今後、職員の意見も反映させながら、更に効率的な運営を目指し、時間外労働を削減し、人件費の節減に努めています。

サ 職員に対する計画的な研修を行うとともに、外部専門研修への派遣を行い、職員の資質及び専門性を高めます。

神奈川県聴覚障害者福祉センターの事業は、聴覚障害児・者に係わる専門的な業務が中心となっています。専門的な外部研修へ職員を積極的に参加させ、最新の情報、技術の習得、充実をはかるとともに、職業人としての**資質の向上**を目的とした研修を計画的、段階的に実施していきます。

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方について

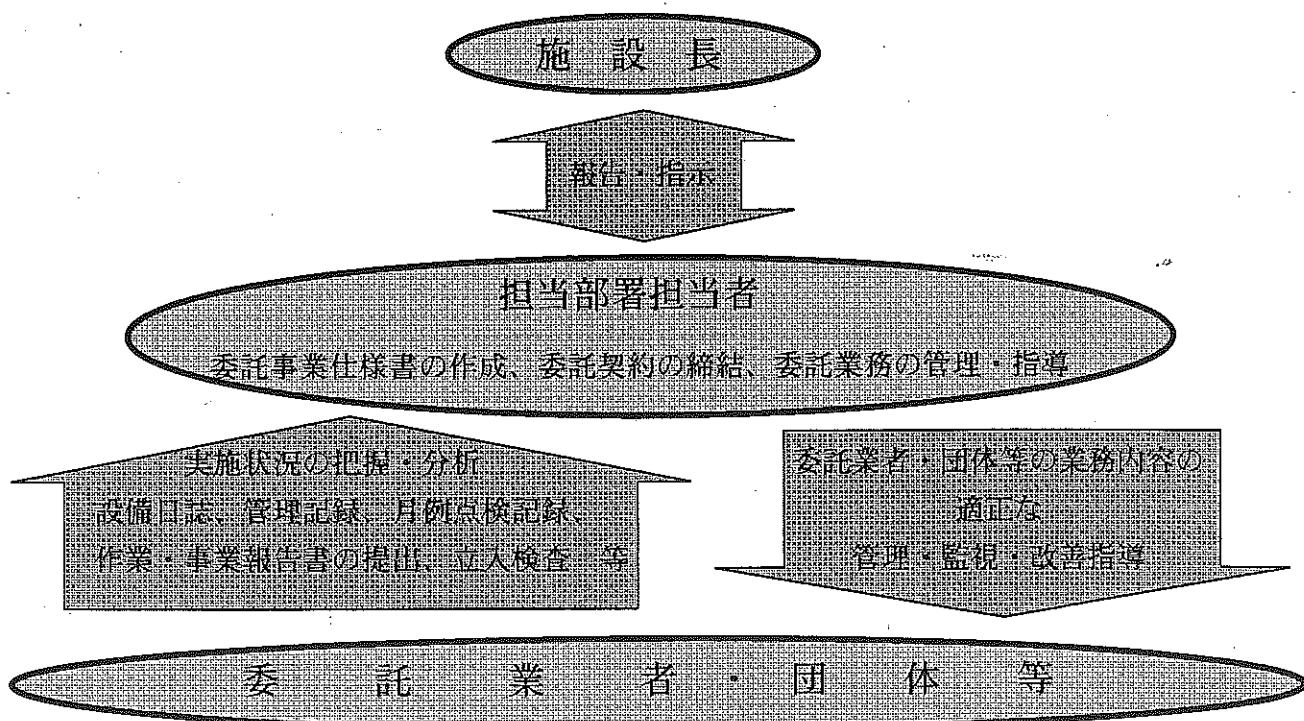
(2) 委託の考え方

※ 業務の一部を委託する場合の業務内容、選出の考え方(県内事業者・障害者雇用企業等)及び委託業務の管理・指導体制について記載してください。

指定管理業務実施にあたっては、施設・設備等維持管理業務のうち、内容によっては、知識・経験において精通した専門業者にしか実施できない業務、専門知識をもつ保守会社に委託したほうがよい業務があります。そのため、神奈川県聴覚障害者福祉センターの施設管理においても、必要に応じて業務の委託が考えられます。当法人は委託業者の選定にあたって、競争入札等を基本とし、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等への発注機会の確保・拡大に努め、複数年契約の活用により委託費の削減につなげます。また、研修等に関する業務においては、より専門的なものについて、効率的な事業運営を図るため、必要に応じて、県内諸団体等への委託が考えられます。

なお、業務の一部を委託する場合でも、委託した業務に伴う委託先の行為については、**当法人が全ての責任を負うもの**とします。業務管理を綿密に行い、経費削減につながる効率化を前提に、業務水準の確保と安全確保を徹底します。また、委託についての契約から管理・指導に至るまでの担当者を設置し、作業の進捗やスケジュール管理状況、連絡報告管理状況等についての委託業者・団体等の業務内容を適正に管理し、設備管理及び事業運営の適正性を確保します。

委託管理・指導の仕組み



I サービスの向上について

2 施設の維持管理について

(1) 施設の適正な維持管理

※ 施設管理、財産、物品の管理及び経理事務を適正に行うための体制と実施方法について記載してください。

基本方針

聴覚障害者の福祉の増進を図るための施設の提供を行うため、

- 1、利用者の快適さを追求し細心の注意を払って施設・設備の維持管理に努め、適宜、施設の補修、改善に努めます。
- 2、財産、備品の管理については、備品台帳により適正な管理を行い、使用・保管については、指定管理者の注意義務をもって、常に良好な状態を保持し、清潔な管理を徹底します。
- 3、適切な経理事務を行い、収支の状況を担当者間の相互チェックを含め、適正に把握することに努め、各種経理ソフト導入によるIT化、専門家による指導等により、経理事務の効率化をもって人件費節減につなげます。

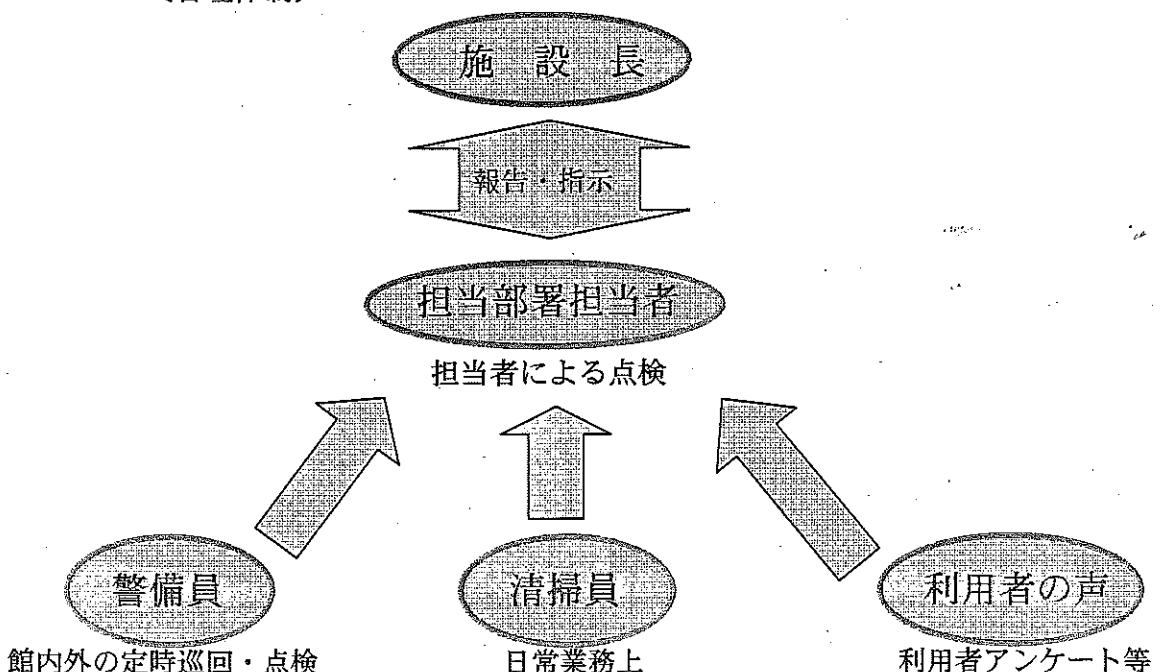
施設管理業務

施設設備の機能・性能維持を目的とし、予防保全の徹底による効率的かつ経済的な保守管理を行います。日常的に小規模修繕を実施し、大規模修繕の削減による経費削減に努めます。

建築物の保守管理

壁面を含めた建築物保守においては、日常点検により状態を監視し、維持を目指します。

<管理体制>



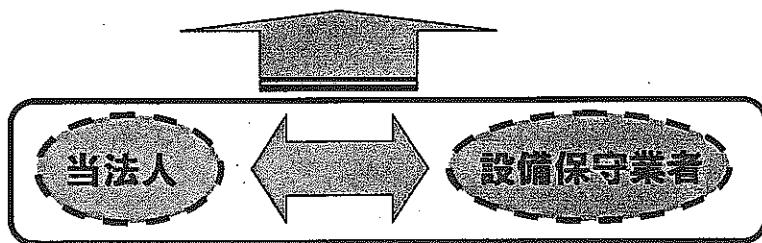
建築設備の保守管理

(ア) 検査、点検、法定点検等保守管理

当法人と設備保守業者とが一体となり、下記検査・点検・法定点検等を実施し、設備の長寿命を目指し、予防保全を徹底します。また、機器に使用されている消耗部品（フィルター、Vベルト等）については、日常点検において動作状況を確認するとともに、耐久時間等に応じた交換を行います。

<管理体制>

建築設備等の状態・性能維持



a 簡易専用水道検査・・・・・・年1回

水道法第34条の2の規定により1年以内ごとに1回、厚生労働大臣が登録した検査機関による検査を受けます。

b 消防設備点検・・・・・・・年2回

消防法第17条の規定により設置された消防用設備等を定期的に点検し、その結果を消防長または消防署長に報告いたします。

c 電気工作物保守点検・・・・年12回

電気事業法に基づき、月次点検（主として運転中の施設の点検、測定及び試験）、年次点検（主として施設の運転を停止して行う点検、測定及び試験）を行います。

d 第1種圧力容器性能検査・・・年1回

労働安全衛生法並びにボイラ及び圧力容器安全規則によって性能検査を受検します。

e 受水槽点検・・・・・・・年1回

受水槽の有効貯水槽が10m³を越えるため、水道法による点検を実施します。

f 敷地内樹木剪定・・・・・・・通年

施設の景観維持のため1年を通して行います。

なお、各種設備の保守点検等にあたっては、作業実施時間及び利用者への影響を考慮した上で実施します。

(イ) 清掃

施設を清潔な状態に保ち、美観を維持することは、利用者の快適で安全な施設利用には不可欠です。清掃にあたっては、最適な方法により、利用者の妨げにならないように下記内容にて実施し、用具等の整理整頓、廃棄物等の適切な保管管理を心がけます。担当職員1名の配置に加え、全職員適宜、清掃業務を行います。

a 日常清掃・・・・通年

フロア清掃

- 掃除機による集塵、水拭き掃除、ドライモップによる拭き掃除の実施
- 屑かごのゴミ回収 等

トイレ清掃

- 洗面台、鏡の洗浄及びふきあげ
- 消耗品補充
- 屑かごのゴミ回収、汚物処理・汚物入れ洗浄
- 便座・ノズル洗浄、便座電源点検
- 床面除塵、拭き掃除 等

ガラス清掃

- 隨時水拭き、乾拭き

外周清掃

- 塵芥物除去 等

b 定期清掃・・・・年2回

- フロア洗浄
- ワックスがけ
- トイレ清掃
- ジュータン洗浄
- 窓ガラス洗浄

c 受水槽清掃・・・・年1回

水道法に基づき点検と合わせて実施します。

d 害虫駆除・・・・年2回

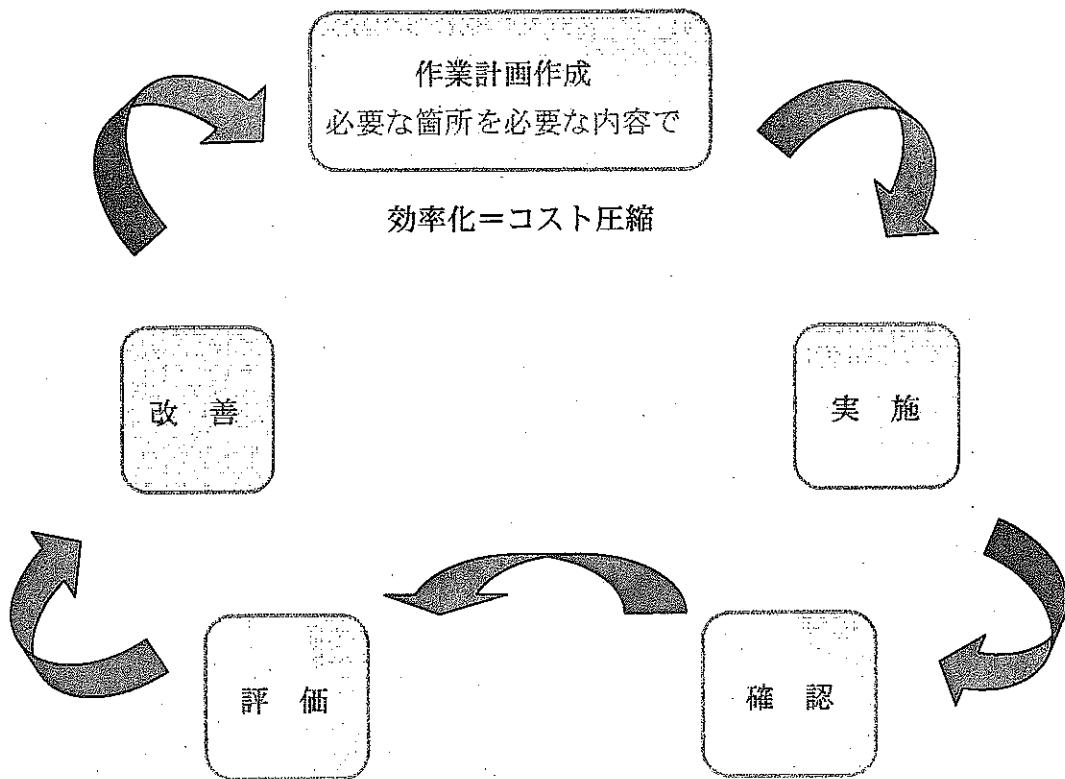
建築物の衛生的環境の確保により実施します。

e 汚水管高圧洗浄・・・年1回

建築物の衛生的環境の確保により実施します。

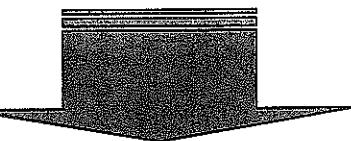
点検・清掃に際しては、施設利用者の利用の妨げにならないよう行います。

清掃サイクル



利用者アンケートによる評価

清掃日誌により毎日の業務遂行内容を確認



利 用 者 満 足 度 の 向 上

施設等の貸出

施設等の貸出に関しては、部屋貸し等取扱い要領を定め、利用申込書の提出を受けてこれを承認するものとします。また、利用者の利便性向上のため、申請書の提出をもって、物品貸出も行います。

貸出物品例	
テレビ（ビデオ・DVD）	スクリーン
ラジカセ	マイク
OHP/OHC	磁気ループ

ただし、センターの秩序を乱したり、施設等を損傷する恐れがあると認めるときなどは利用承認を取り消すものとします。

また、利用者が施設等を損傷、滅失した場合は、障害福祉課へ届出ます。

保安警備業務

(ア) 施設の維持管理担当者等による施設内外巡回を行うとともに、職員不在時は警備員を配置し、事故、火災等の災害及び破壊等の犯罪の発生を警戒、防止し、利用者の安全・財産の保全を図ります。また、機械警備では担えない休館日・夜間の緊急の派遣手配や変更等にも、警備員配置により各担当職員への連絡を行い迅速に対応します。

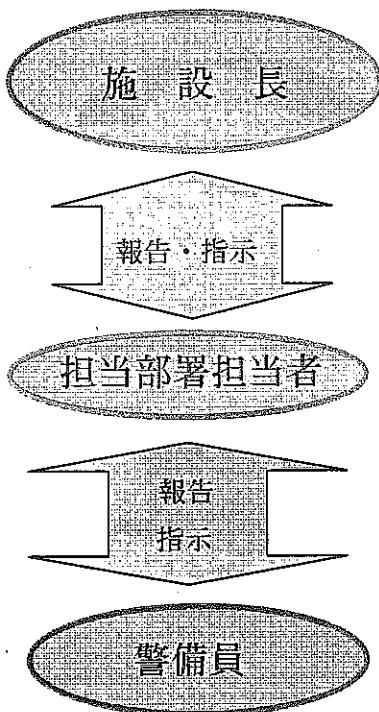
<警備員配置の時間帯>

開館日：17：00～翌9：00

閉館日：24時間体制

(イ) 工事関係者等の施設入退出に関しては、立会・入退簿によって適切に管理します。

<管理体制>



館内外の定時巡回・点検

施設保全業務

施設維持管理担当者等による日常巡回により、危険個所・建築物及び設備の不具合等を早期発見し、修繕などの早急な対応をもって、常に安全かつ快適な利用ができるよう努めます。施設・設備の改修及び修繕においては、リスク分担表に基づき、適宜報告等の対処もすみやかに行います。

保険の付保

施設賠償責任保険を付保します。

1事故あたり対人・対物とも 30,000,000円

1事故あたり最大5人(件) 分補償 150,000,000円

財産、物品管理業務

- (1) 事務備品は、備品管理簿で管理を行い、施設の運営に支障をきたさないよう事務備品の維持、管理を行います。破損・不具合等が発生した場合は障害福祉課へ報告を行います。また、物品の帰属・処分・報告について掌握します。
- (2) 事務備品消耗品は、施設運営に支障をきたさないよう必要な消耗品の購入、管理を行います。不具合が発生したものは、随時更新を行います。
- (3) 指定された重要物品については、施設の運営に支障がきたさないよう保守点検を行い、破損、不具合が生じた場合は、直ちに障害福祉課へ報告を行います。
- (4) 業務上作成、受領する文書等は神奈川県行政文書管理規程及び同運用通知に基づいて定めた社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会文書規程により、適正に管理保管します。

環境への配慮

- ・使用する消耗品等にはリサイクル製品、エコマーク付の製品を使用するなど環境負荷の低減に配慮します。

グリーン購入

環境配慮型のものを使用

グリーン購入推進

神奈川県聴覚障害者総合福祉センターで使用する用具・消耗品は、
原則として限り、グリーン購入法適合商品とします。
文具・コピー用紙・トナー・カートリッジ・ドキュメントペーパー等

経理事務の実施状況

経理処理の原則

経費計上は、施設の運営管理に直接必要なものに限ります。

目的に合致しないものはもちろんのこと、施設の管理運営に直接使用することが特定できない「一般事務用品等」の計上もしません。

調達に関しては、支払が証明できる証憑書類等に基づく経費計上とします。

見積書 → 納品書（検収） → 請求書（支払）

指定管理者業務に係る経理とそれ以外の経理を区分します。

指定管理業務に係る経費及び収入は、専用の金融機関口座にて管理し、会計処理においては、指定管理者としての業務に係る経理とそれ以外の経理を区分します。

経費の使用については、経済性や効率性を考慮した調達を行います。

物品購入や外注契約に際しては、競合を原則とし、経済的な使用を心がけます。

労務帳簿等の管理を徹底します。

人件費算定の根拠となる労務帳簿等は、本人が確実に記入するとともに、管理者は定期的に記載内容を確認し、就労形態や勤務実態等を把握できる資料の管理を行います。

- (1) 経理基準を定め、適切かつ効率的な経理事務を行い、指定管理料の収支状況を適正に把握します。
- (2) 会計経理の実務経験を有する者を配置し、給与計算システム・社会福祉法人会計システム等を駆使することにより、会計業務の効率化を図ります。
- (3) 経理処理に係る職員を、役割毎に分担し、それぞれに応じた責任と権限を明確化し、相互チェックができる体制とします。また、監査時のみならず、日常的に外部の目でみた会計業務に対する意見・指導を専門家からいただきます。
- (4) 担当職員の各種講習会への参加によるスキルアップを行います。

経理事務の年間スケジュール

4月	決算業務、前年度事業報告書（収支計算書など）等提出
5	監事監査
6	
7	次年度事業計画及び収支予算書提出
8	月次報告
9	利用統計
10	等
11	財政支援団体等の監査
12	
1	
2	
3	次年度契約等手続き

I サービスの向上について

3 利用者への対応について

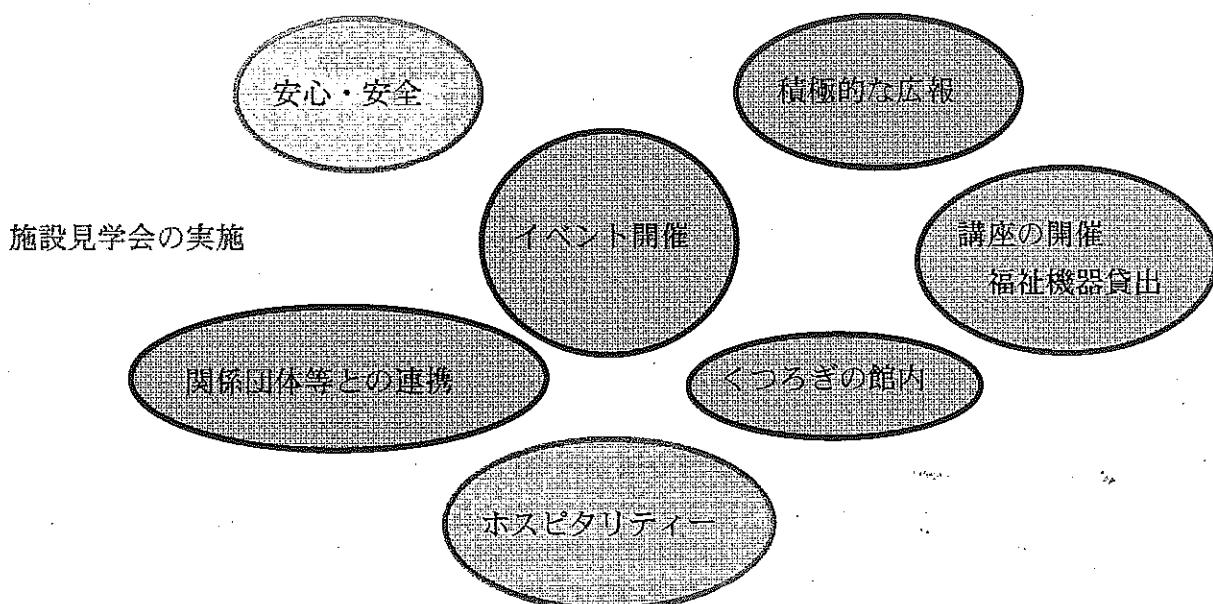
(1) 利用促進のための取組み

※ より多くの利用を図るために取組み及び広報・P R活動の具体的な実施方法について記載してください。

基本方針

利用者や一般県民に対し、指定管理により管理・運営されている施設であることを明確にし、**指定管理施設であることを周知**します。当事者でなければ気付かないニーズの掘り起こし、県民及び利用者ニーズの把握・反映をもって、認知度を高めます。そして、当法人の行動力・経験・ネットワークを最大限に活用して、利用者へのサービスの向上、利用促進につなげ、聴覚障害者福祉センターの設置目的を実現します。

利 用 促 進 の ポ イ ン ト



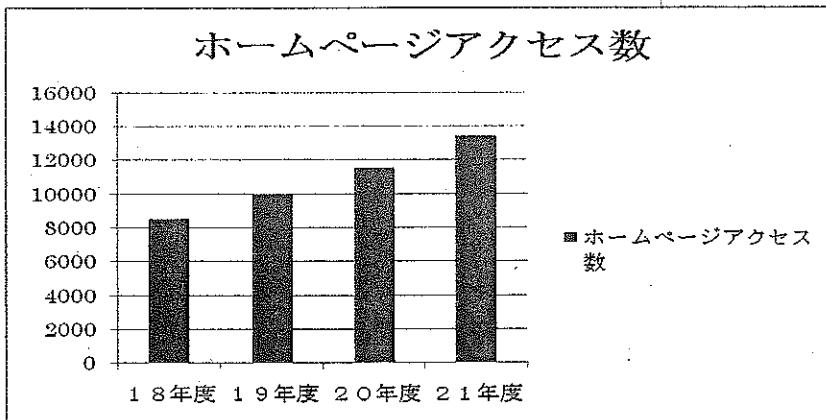
県 民 ・ 利 用 者 の 声

安心・安全

事故等の緊急事態が発生した際の的確な対応は重要ですが、通常の指定管理業務を行う上で、事故防止等の取り組みに対しても、日頃から最大限の努力をつくすのは、施設管理者としての大前提です。これが、快適な施設利用、利用増進へつながると考えます。（P 80「安全管理」を参照ください。）

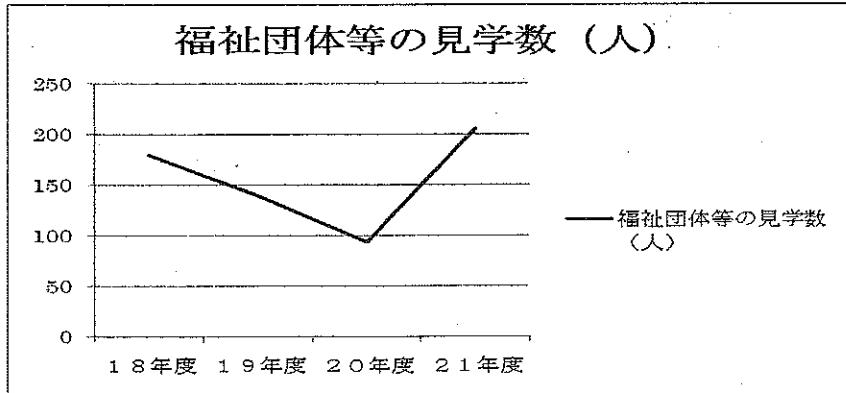
積極的な広報

今や、広報活動の大きなツールのひとつであるホームページはアクセス数も右肩上がりであり、動画配信を取り入れた新たなホームページの運用を実施します。これにより、文字情報だけでなく、手話としての情報伝達が可能となります。（P 29「ストリーミング配信」を参照ください。）また、各種サークルや関係団体等に送付して、すでに180回を超える隔月発行実績（22年6月現在）をもつセンターだよりは、更なる内容の充実を目指します。



施設見学会の実施

減少ぎみにあった福祉団体等の施設見学数が、関係団体の呼び掛け等により、上昇傾向となり、**施設見学ビデオを新規作成し**、今後も、**当事者による見学案内を推進し**、施設の役割の理解・聴覚障害者の理解の促進につなげます。



イベント開催

聴覚障害者に係る情報発信及び関係団体、地域住民等との交流を目的に、関係団体の協力を得て実施する「聴障センターまつり」は、

平成20年度・・・360人

平成21年度・・・413人

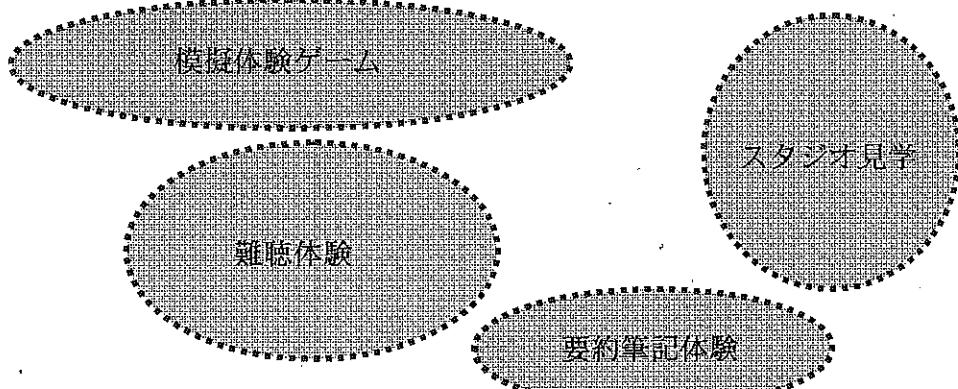
の来場者があり、これからも、より一層の内容の充実を図り、継続します。

<平成21年度実施内容>

催 事	協力団体
朝倉まみ手話シャンソンコンサート	
ミニ手話教室	神奈川県聴覚障害者協会 神奈川県手話通訳者協会
茶会	神奈川県中途失聴者・難聴者協会
盲ろう者コミュニケーション体験	神奈川盲ろう者ゆりの会
要約筆記体験	神奈川県要約筆記協会
手話ダンス	座間要約筆記と手話「ひまわり会」
手話コーラス	手話サークル「なでしこ」(大和市) 手話サークル「カナリアの会」(二宮町)
聴覚障害者の絵画展	
福祉機器展	
聴覚障害者福祉センター事業紹介	
模擬店(もちつき・豚汁等)	

講座の開催・福祉機器貸出

聴覚障害についての理解を深めるための講座として、高校生対象の「聴覚障害について知る講座」を実施します。



聴覚障害者への福祉機器貸出に加え、県内教育機関等での聴覚障害に関する講習会等へも貸出を行い、聴覚障害への理解を深めます。

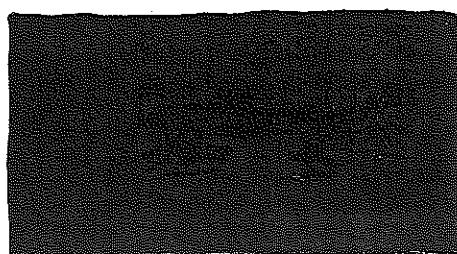
関係団体等との連携

より多くの利用を促すための取り組みとして、関係団体との連携も欠かせない要素のひとつと考えます。(P 88 「関係団体との連携」を参照ください。)

くつろぎの館内

館内設備を隨時見直し、利用者の利便性を考え、利用者の増加につなげます。利用者の声を反映し、全洋式トイレにウォシュレットを取り付け、これからは、かながわスタイルに基づき、「みんなのトイレ」の設置を担当所管との連絡を密にし、実現に向けて動きります。

館内各所に観葉植物の設置、季節感のあるちょっとした飾り、ロビーに置かれた様々な充実した機関誌は利用者に好評であり、これからも、くつろげるロビーを目指します。また、神奈川県公共的施設における受動喫煙防止条例に沿って、館内禁煙とします。



<機関誌の一例>

「ゆり」「はま」「川ろう協だより」「バッジ通信」「神奈川県要約筆記協会だより」等、聴覚障害者関係団体などの会報や広報誌

ホスピタリティー

当法人の就業姿勢でもある

「触れ合うことから始める」

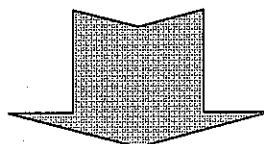
というおもてなしの気持ちを通して、利用者との日常的なコミュニケーションを大切にすることにより、利用者の立場からの不満感の早期発見、事前対処を目指します。これは、**聴覚障害者を含む全ての県民の平等利用**にもつながると考えます。

聴覚障害者福祉センターには専門性の豊富さや親しみやすさ、明るさ、楽しさ、自信、新しさ、適正さなど、職員のひとりひとりが利用者とともに、大事に作り上げてきた風土があります。利用者、関係団体と共に歩む心を育て、これをベースに、これからも、段階的な職員研修（「人材育成等」参照ください。）を行い、接遇の向上を図ることによって、利用促進につなげます。

「ホスピタリティー=人」

これまでに築き上げてきた、目には見えない大きな成果が利用者、関係団体等との信頼につながっていることはいうまでもありません。

聴覚障害者が抱えている不便さの把握
ニーズに合った適切なサービスの提供
聴覚障害者に関する正しい知識



当事者である聴覚障害者及び聴覚障害児者を支える全職員が一丸となって利用促進に取り組みます。

I サービスの向上について

3 利用者への対応について

(2) 苦情・要望等への対応

※ 利用者からの意見・要望及び苦情処理やトラブルへの対応について記載してください。

利用者からの意見・要望について

利用者アンケートの実施

利用者等の設備、事業内容、職員の応対などに対する意見・要望を把握することにより、自己評価するとともに、施設運営を図り、利用者に対するサービスの向上を目指します。
実施方法

「神奈川県聴覚障害者福祉センター利用者アンケート」に記入してもらい、それを集計、分析します。アンケートの配布、回収については、次の方法により行います。

(1) アンケートの配布方法

- ① センターだよりに同封して、県内関係団体及びサークルへ送付。
- ② ロビー、カウンターに配架。
- ③ センター事業参加者に配布。

(2) 回収方法

- ① 郵送、FAX
- ② カウンターに設置する回収箱への投入。

提案箱の設置

来館者に対しては、ロビーに提案箱を設置し、利用者の意見・要望の収集、分析に役立てます。

ご意見・ご要望への検討・対応

「担当部署によるミーティング」・・・担当部署による意見・要望の集約・検討。

「施設長中心のミーティング」・・・施設長を中心の協議。

「全体でのミーティング」・・・職員全員参加による改善プランの策定。

意見・要望に対する周知

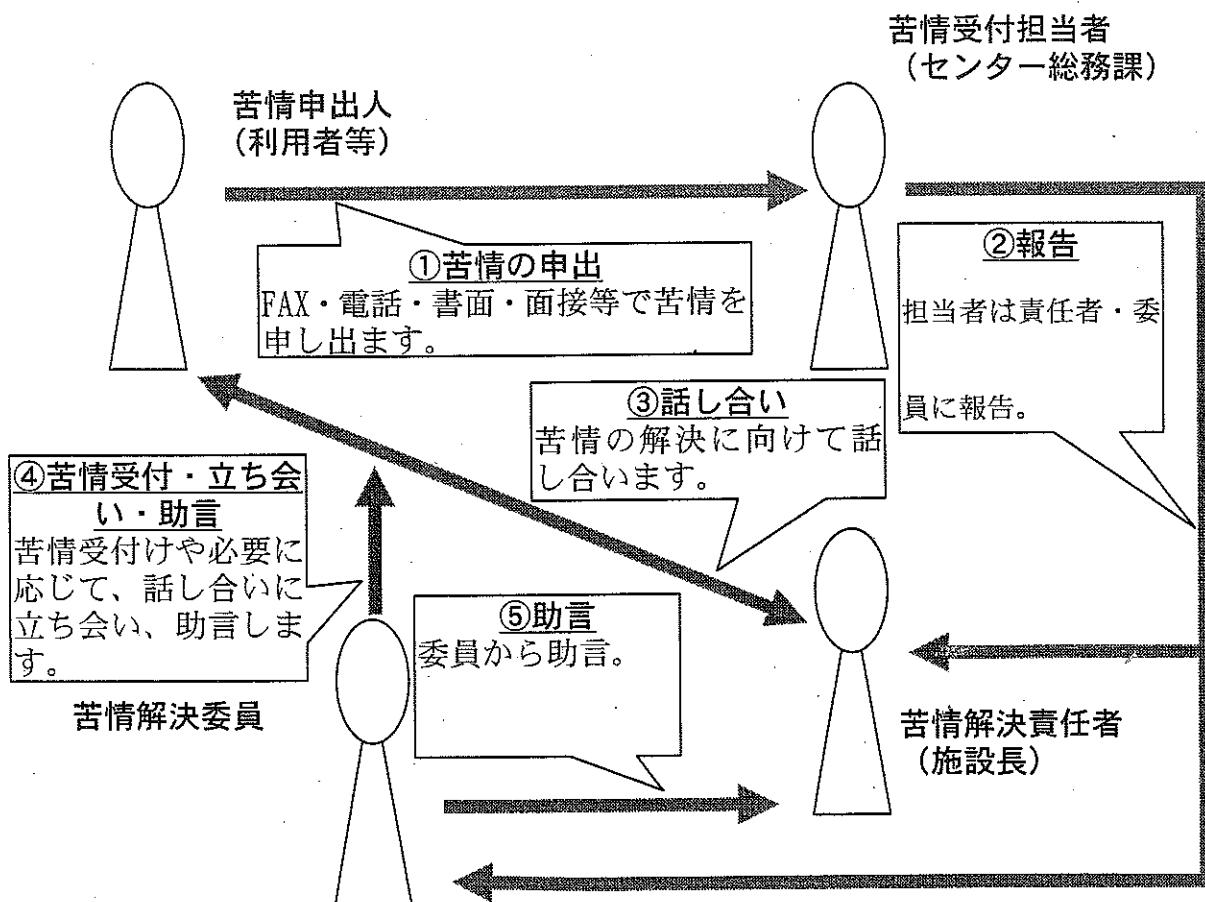
館内掲示版に掲示することにより周知を図り、業務の改善につなげます。

また、「神奈川県聴覚障害者福祉センターの維持管理及び運営等に関する業務基準」に基づき報告いたします。

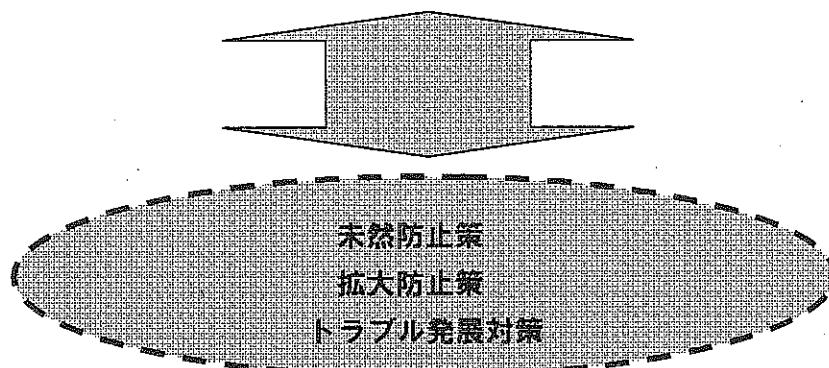
利用者からの苦情・トラブル

聴覚障害者福祉センターでの事業等において、利用者等からの苦情やトラブルがあった場合、申出者の人権を尊重するとともに、プライバシーを守り、申出人、当法人双方にとつて意義あるものとするために、「社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会苦情解決に関する規則」を定め、この仕組みについて、センターだよりに掲載したほか、館内掲示版に掲示するなどしてこの周知を図り、積極的かつ迅速・公平に対応し、業務等の改善につなげます。

<苦情解決の仕組み>



苦情・トラブルは発生以前に、職員の応対によって回避・収束できるものが多い。



未然防止策

基本サービスレベルの向上としての研修において「マナー・接遇」に関する基本的なマナー研修を行います。全職員が「サービス業であること」の自覚を持つとともに、

- ・利用者への職員対応統一化
- ・段階的な苦情処理方法の研修への取り入れ

を行い、いかなる体制をもっても発生し得る苦情・トラブルを発展させない対応を浸透させます。

拡大防止策

苦情発生による拡大防止には、

- ・常にできる限り伝える
- ・肯定的なフレーズを使う
- ・規則や規制を引き合いに出すのを避ける
- ・タイミングを見る！

苦情申出人の真意はどこにあるのかを素早く把握し、それに対してどういった解決策を提示できるのか。また、どのように対応して理解につなげるかについてのトレーニングケーススタディーを職員研修に取り入れ、初期対応を徹底し、苦情発生時の拡大防止を行います。

トラブル発展対策

苦情の長期化＝トラブルと捉え、現場での素早い判断により、合理的な解決の道筋をつけ、

- ・関係各所への迅速な報告
 - ・専門家や関係機関への協力要請
- に留意して早期解決を図ります。

I サービスの向上について

3 利用者への対応について

(3) 利用者サービスの取組み

ア 新たな字幕入り映像ライブラリー提供等に関する取組み及び地上デジタルテレビ放送への移行等 IT 化に対応するための方策

※ 具体的な取組方針と実施方法について記載してください。

基本方針

「神奈川県障害福祉計画」の県の地域生活支援事業として位置づけられている、字幕入り映像ライブラリ一事業を、着実に実施します。

また、手話、字幕を挿入したVHSビデオテープ及びDVDの自主企画番組を中心に制作することで、聴覚障害児者等への情報提供を行っていきます。また、2011年（平成23年）の地上波デジタルテレビ放送の完全実施に向けて、IT化等の対応を行っていきます。

新たな字幕入り映像ライブラリー提供等

具体的方針

自主制作番組の重要性

字幕入り及び手話入りの録画物は、聴覚障害者が情報を得ていくうえで、重要なものです。映画やテレビドラマ、各種広報番組等は音声が中心に構成されています。2011年（平成23年）7月の完全地上デジタル放送の実施にともない、字幕放送の充実と、受像機への字幕切り替え機能装備など、字幕放送を見る環境は徐々に整いつつあります。しかし、出来上がった映像に字幕や手話を挿入するため、聴覚障害児者が見て分かりやすい映像、分かりやすい情報伝達の方法が用いられている訳ではありません。字幕と出演者の映像が重なってしまう、字幕の位置が場面ごとに移動するなど、聴覚障害児者が安心して映像を見て、楽しむ環境には至っていない現状があります。そこで、聴覚障害児者が視聴することを前提とした画面構成、字幕、手話の挿入が必要になります。

また、総務省発表「平成20年度の字幕放送等の実績」〔2009年（平成21年）7月15日〕では、総放送時間に占める字幕放送時間割合は、アナログ放送でNHK総合49.4%、在京キー5局42.3%となっています。複数が会話する生番組や、外国語番組などを除く字幕付与可能放送時間では、NHK総合52.8%、在京キー5局平均87.3%となっています。平成29年度の100%達成目標に対して、各放送局が取り組み、全体的に拡大しているものの、まだ全ての番組での字幕放送にはいたっていません。また、手話放送については、NHK教育2.5%、在京5キー局で0.1%となっており、極めて少ない状況にあります。聴覚障害者がテレビ番組から、十分に情報を得る状況には至っていません。音声、手話、字幕の複合した作品の自主制作は、この面からも必要性が高いと考えます。

こうしたことから、聴覚障害者等のニーズに合わせた自主企画番組の制作を中心に行うとともに、神奈川県聴覚障害者福祉センター主催講座及び手話通訳者、要約筆記者養成講習会の各講座等をビデオ収録し、手話入り又は字幕入りVHSビデオテープ、DVDを制作します。

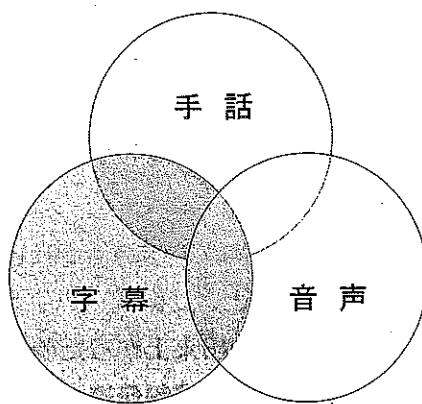
自主制作したVHSビデオテープ及びDVD、聴覚障害者向け字幕ライブラリー頒布番組、寄贈・購入したVHSビデオテープ、DVDをビデオライブラリーとして聴覚障害者や手話学習者等に提供します。

VHSビデオテープとDVD

DVDレコーダー、プレイヤーを含めた普及率は、内閣府発表の平成21年3月の消費動向調査では、73.1%となっており、一般家庭への拡大がすすんではいますが、依然、VHSビデオテープデコーダー、プレイヤーを使用している家庭も多く、実際に、平成21年度における、VHSビデオテープとDVDの貸出比率は48:52とまだ半々の状況があります。当面の間、VHSビデオテープとDVDの両方を制作する必要があります。

情報提供方法

VHSビデオテープまたはDVDには、手話または手話通訳者、字幕、音声といった情報提供方法を同時または選択により提供することで、聴覚障害児者への情報提供を行います。ただし、コスト削減を視野に入れ、VHSビデオテープでは、手話または手話通訳者と音声により情報提供を行い、DVDでは手話または手話通訳者、音声だけでなく、字幕制作を行ったものでは、オーサリングにより、字幕表示の有無を選択できるようにします



利用者ニーズを考慮した制作

自主制作番組「手話通訳者養成講習会技術試験問題解説」など、多くの方の利用が見込まれる番組については、複数制作し利用者の利便をはかっていきます。手話通訳学習者の場合、学科試験、技術試験など試験対策が必要となるため、利用も集中しますので、多くの方が、効率的に利用できるよう、配慮します。

ビデオ制作

自主企画番組

自主企画番組として、次の番組を制作します。

(1) 神奈川県内聴覚障害者関係の活動等を収録した身近なニュース番組等の制作

高齢聴覚障害者の生い立ちや活動を、ご自身の手話表現で制作する「私の思い出写真館」や、手話で生活や、出来事などを語っていただく企画など、個人や団体にスポットをあて、手話での情報配信に努めます。

(2) 神奈川県聴覚障害者福祉センターだより等の手話版の制作

神奈川県聴覚障害者福祉センターだよりに掲載している、「黒ちゃんの筆箱」は、聴覚障害者の視点から、社会や生活を見つめ直した随筆として、好評を得ており、これを筆者自身の手話で情報発信しています。神奈川県聴覚障害者福祉センターだよりには、このほかにも様々な情報を掲載しており、文字と手話での情報発信を行っていきます。

(3) 聴覚障害児・者指導における自主学習用教材ビデオの制作

手話、読話などのコミュニケーション方法を、ビデオを見ながら学習できる番組や、聴覚障害乳幼児指導やコミュニケーション教室に通っている聴覚障害児者及び家族が聴覚障害等について理解を深めるための教材を制作します。

手話や読話の自主学習ビデオは一般に販売されているものもありますが、字幕の入れ方、画面構成など利用者が望む形にはなっていない状況があります。字幕を入れることを前提とした画面構成、見やすい手話の大きさなど創意工夫により、利用者が見やすく、分かりやすい構成で制作します。

(4) 手話通訳者、要約筆記者の養成に係る教材の制作等

手話通訳者、要約筆記者の養成では、その講習効果を高めるために、補助教材の役割には大きなものがあります。日常的な医療場面、相談場面や大会、シンポジウムなど、手話通訳場面、要約筆記場面に適した教材を整備、活用することで、技術、知識の水準を高め、聴覚障害者が安心して依頼ができる手話通訳者、要約筆記者の養成をすすめていきます。

(5) ストリーミング配信用番組の制作

ストリーミング配信（P29 参照）のための番組を制作します。聴覚障害者自らが経験、思いなどを手話で語っていただきます。聴覚障害利用者にとって、他の方々の思いや、工夫を知り、生活の活力につながっていくと考えます。県民に対しては、聴覚障害、手話等の情報を得ることで、理解を深め、支援につながっていくと考えます。これらは、ストリーミング配信後、総集編にまとめ、ビデオライブラリーで貸し出しを行います。その他に、自主企画番組をダイジェストでまとめた、紹介番組を制作します。自主企画番組の種類、内容等を配信することで、ビデオライブラリーの利用拡大をはかっていきます。

また、感染症の予防、地上波デジタル放送への対応など社会的に周知が必要なものを適宜制作し配信します。

各種講座等の収録

主催講座は、参加者だけでなく、参加できなかった方々への情報提供も重要です。手話通訳者養成講習会、要約筆記者養成講習会、教養講座等を撮影し、情報を提供します。

手話通訳者養成講習会集中講義は、手話通訳者の資質を高めるために重要であるだけでなく、聴覚障害、聴覚障害者、手話、手話通訳者に関する最新情報が含まれています。また、要約筆記者養成講習会共通講義も同様に、要約筆記者の資質向上のために重要であるだけでなく、要約筆記、要約筆記者に関する最新情報が含まれています。また、教養講座は、聴覚障害者向けに企画、実施しています。聴覚障害児者のロールモデルとして、社会で活躍している聴覚障害者の体験談や工夫、相談の中から生じた様々な課題解決のための情報提供など聴覚障害児者が、日常生活を豊かに過ごしていくための一助になるよう企画しています。

こうした、講義形式の講座、講習会、研修会などを撮影し、情報提供していきます。

撮影にあたっては、講師の了解を得て撮影を行います。

字幕挿入作品

字幕挿入は、手話と並んで重要な情報保障方法です。

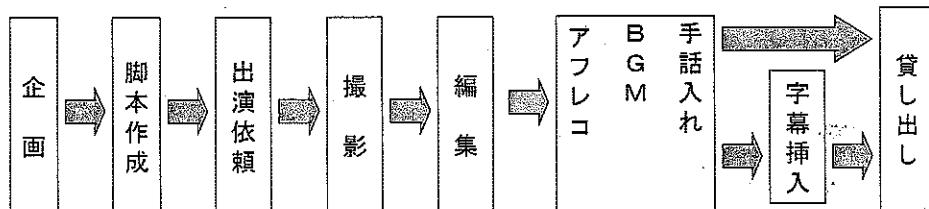
平成18年度に厚生労働省が行った、身体障害児・者実態調査の聴覚障害者のコミュニケーション手段の現状では、複数回答ではありますが、筆談・要約筆記の回答が21.5%（回答数：105）と、手話・手話通訳の13.5%（回答数：64）を上回っています。このことからも、聴覚障害者にとって文字情報の重要性が確認できます。また、人生の半ばで聴力が低下したことにより、コミュニケーション環境が一変した、中途失聴者、難聴者だけを取り上げた場合は、この比率はさらに高くなることが考えられます。

収録した講座等の字幕挿入版として、教養講座等の字幕制作を行います。また、手話通訳者、要約筆記者養成講習会における講義は、可能な限り字幕挿入に努めます。

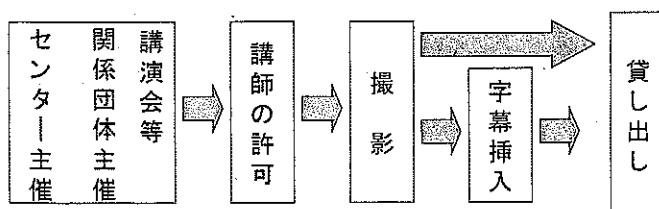
自主企画番組の字幕挿入版として、自主企画番組についても、字幕挿入をおすすめます。「黒ちゃんの筆箱」など内容を重視する番組には、字幕を挿入します。ただし、「私の思い出写真館」など手話の表現、味わいを重視する番組は除きます。

ビデオ制作の流れ

《自主企画作品の場合》



《講座及び講演会の収録の場合》



ビデオライブラリー

自主企画番組の他、社会福祉法人聴覚障害者情報文化センターを中心とした、字幕ビデオライブラリー共同事業により著作権処理を行った字幕入りVHSビデオテープ、DVDの頒布を受け、聴覚障害児、者に貸し出すとともに、館内ラウンジでの試写も行います。また、寄贈・購入ビデオに添付されている解説書等の貸出も行います。

聴覚障害者等のニーズの把握は、ビデオテープ貸出と同時にアンケートを行い、利用者の希望、要望を把握します。こうした意見をビデオ制作に反映させるとともに、字幕ビデオライブラリー共同事業に対しても同様の意見を伝え、制作に反映されるよう働きかけを行います。

利用方法

ビデオライブラリーの利用にあたっては、ビデオライブラリー貸し出し要領に従い、適正に行います。字幕ビデオライブラリー共同事業により著作権処理を行ったVHSビデオテープ、DVD（以下、ビデオテープ等という。）は、聴覚障害児、者に利用が限定されているため、利用に区分を設けます。

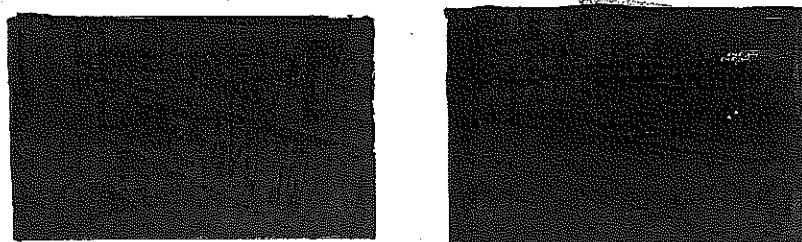
館外貸し出し

貸出方法

利用者は登録制とします。ビデオライブラリーを利用する場合は、登録申請書を提出し、登録の後に、貸出を行います。登録は、聴覚障害児者、健聴者、団体の3つに区分します。登録時に、利用方法、利用上の注意事項をまとめた利用案内を配布し、円滑な利用を促進します。また、聴覚障害児者については、料金の減免がある聴覚障害者用ゆうパックの利用方法等（日本郵便ゆうパック約款・聴覚障害者用ゆうパック運賃料金表による）を記載した案内を配布し、返却時の利用者負担軽減に努めます。

登録申請書は、個人情報として神奈川県聴覚障害者福祉センター事業における個人情報保護規程に基づき、適正に事務処理を行います。

貸し出し対象のビデオテープ等は、ロビーに設置した棚に配架します。利用者は、貸し出しを希望するビデオテープ等を受付に持参し、貸し出しを受けることにします。



貸出本数及び期間等

1回の貸出は3本までとし、貸し出し期間は15日間（貸出日を含む）とします。本数、期間を限定することで、より多くの利用者が利用できる環境を整備します。

延滞については、ビデオライブラリー延滞規程に従い、適切に事務処理を行います。

アンケート調査

ビデオライブラリー利用ごとに、返却日を明示したアンケート用紙を配布します。アンケート用紙には、利用者の要望、意見、番組の感想等を記入していただき、返却時に回収します。

要望、意見等で改善できるものは、速やかに改善を行い、利用者の利便をはかっていきます。

アンケートは匿名で行い、意見、要望についての回答は、ロビー掲示板に掲示し、周知に努めます。改善が難しいものについては、その理由を明記します。

館内貸し出し

貸出方法

利用者は、受付にて聴覚障害の有無について申し出ていただきます。申し出により、ビデオライブラリー利用対象を説明します。貸し出し対象のビデオテープ等は、ロビーに設置した棚に配架します。利用者は、貸し出しを希望するビデオテープ等を受付に持参し、貸し出しを受けることにします。

貸出本数及び時間

1回の貸出は1本とします。利用者は、館内ロビーに設置した試写コーナーにて、試写、視聴します。

利用時間は、開館時間内とし、貸出時に閉館時間のお知らせを行います。

アンケート調査

ビデオライブラリー利用ごとに、返却日を明示したアンケート用紙を配布します。アンケート用紙には、利用者の要望、意見、番組の感想等を記入していただき、返却時に回収します。

要望、意見等で改善できるものは、速やかに改善を行い、利用者の利便をはかっていきます。

アンケートは匿名で行い、意見、要望についての回答は、ロビー掲示板に掲示し、周知に努めます。改善が難しいものについては、その理由を明記します。

試写コーナー

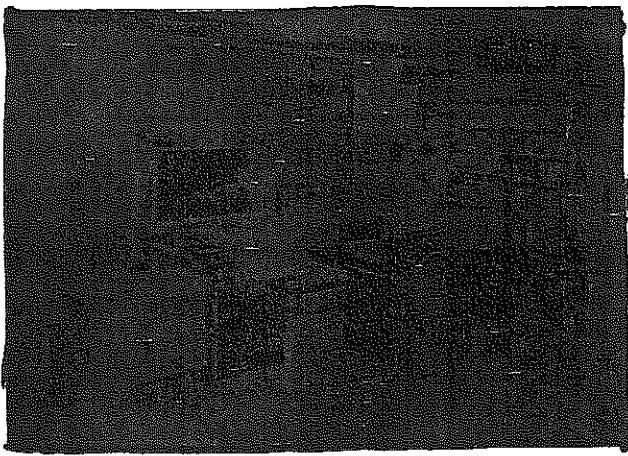
ロビーに、貸し出し用ビデオテープ、DVDを配架するとともに、試写コーナーを設置します。

試写コーナーには試写用モニター、再生機を設置します。再生機は、ビデオライブラリーの配架に合わせて、VHSビデオテープとDVDの両方が再生可能な機器を設置します。

また、地上波デジタル放送字幕放送及びNPO法人CS障害者放送統一機構が制作する手話と字幕の番組「目で聴くテレビ」の視聴を行います。

手話と字幕の番組「目で聴くテレビ」は、財団法人全日本ろうあ連盟、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会などが中心になり設立されたNPO法人CS障害者放送統一機構が制作しており、聴覚障害者が作り手となり、聴覚障害児者が見やすい、分かりやすい番組構成となっています。また、地震等の大規模災害の際は、ニュース番組にリアルタイムで手話や字幕を挿入して放送します。番組を受信するためには、専用の機材が必要となります。これらの機材は障害者自立支援法で日常生活用具の聴覚障害者情報受信装置となっています。

試写コーナーは、貸し出し用ビデオ視聴だけでなく、字幕放送、CS放送の視聴の場としても、活用します。



ストリーミング配信

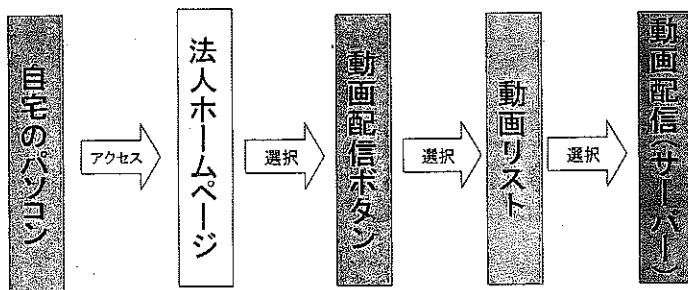
IT技術を利用した情報配信として、ストリーミング配信を行います。ストリーミング配信として、インターネットを利用しての動画情報の配信を充実させます。

身近な話題から、自主企画作品等を期間ごとに差し替えながら、新しい情報を加えていきます。動画には手話、字幕、音声などの情報で配信することで、より多くの聴覚障害者が情報を得られるようにします。また、お知らせ、様々な情報等も動画配信することで、情報伝達のタイムラグの緩和とともに、最新の情報の提供に努めます。

手話の動画は、ビデオテープ等に収録していたため、当センターに足を運ばないと、情報の入手ができませんでした。自宅のパソコンから、手話、字幕などによる情報を入手できるようになるため、聴覚障害者にとって、有効な情報獲得手段であると考えます。

現在、配信画面の大きさ、手話、字幕の見え方などを確認するための実験配信を実施しています。並行して、ホームページの改編作業もすすめており、2010年（平成22年）8月には、本格配信が実施できるよう準備をすすめています。

ストリーミング配信システム



配信方法

当法人ホームページにアクセスいただき、動画配信ボタンから、リストを選択し、動画を配信します。

配信番組

自主制作番組を中心に配信します。固定の番組と、期間を限定しての配信番組に分けます。期間を限定しての番組は、主に聴覚障害者の手話での情報発信を予定しています。

また、今まで文字媒体であったお知らせ、情報なども手話での動画配信を行っていきます。ストリーミング配信は、著作権の二次使用にあたるため、バックグラウンドミュージックや、著作物の映り込みなど配慮した番組制作を行います。

期間を限定しての番組配信は、次々に新しい情報を提供することになります。入れ替えがあることで、利用者は新たな番組への期待感を抱くことができ、利用拡大につながると考えています。

また、事業内容を紹介したガイドテープ、自主制作番組を編集した紹介番組も配信します。これらの番組は、聴覚障害者への情報提供だけでなく、広く県民に事業内容を紹介し、センターの利用に結びつけるための取り組みとしても重要であると考えています。

文字媒体での理解から、映像媒体での理解につなげることで、このセンターを、より身近に感じ、気軽に利用できる環境を整備できると考えています。

ストリーミング配信予定番組

●固定番組

- ・神奈川県聴覚障害者福祉センターガイドテープ
- ・自主制作番組 「黒ちゃんの筆箱」
- ・自主制作番組 「私の思い出写真館」

●期間限定番組

- ・ストリーミング配信用番組「手話語り」
- ・自主制作番組紹介番組等

受信利用

ストリーミング配信を利用するためには、インターネットへの接続、動画再生ソフトの活用などが必要となります。また、手話の動きを円滑にするためには、光通信の利用をお勧めしていきます。

利用方法など分かりやすくした案内を作成し、利用者に配布し、利用の拡大に努めます。

地上波デジタルテレビ放送への移行等 IT化対応

具体的方針

2011年（平成23年）7月に、地上波デジタルテレビ放送が完全実施されることにより、地上波アナログ放送の廃止、地上波デジタル放送の新しい機能活用開始など、聴覚障害者の生活にとっても大きな変化がもたらされます。地上波デジタルテレビ放送についての情報提供を行うとともに、地上波

デジタル放送の特性に沿ったビデオ制作等を推進していきます。

また、IT化への対応としての、ストリーミング配信の充実等をはかります。

地上波デジタル放送への対応

地上波デジタル放送についての情報提供

地上波デジタル放送受信機には、字幕放送受信機能が内蔵されており、ボタン一つで、字幕放送を視聴できます。また、データ放送により、ニュース、天気予報のほか様々な情報を入手できます。

こうした機能、使用方法等について、チラシ、ホームページ、ストリーミング配信などの方法を用いて、広報を行っていきます。また、それらの相談にも応じていきます。

HD化への対応

地上波アナログ放送はSD方式（画面比・4：3）で放送されています。地上波デジタル放送は、ハイビジョン化（HD化）により、画面比が16：9に変更となります。ビデオの制作もSD方式で制作してきていますが、画面を有効に活用するため自主制作番組もHD化をすすめています。

高画質化への対応

地上波デジタル放送は画質の高画質化を実現します。現在、VHSビデオテープからDVDに切り替えをすすめてきていますが、更に高画質のブルーレイディスク化も検討する必要があります。

地上波デジタル放送の高画質化は、出演者の表情や背景など細かい箇所まで鮮明に映し出され、明らかにアナログ放送との差を感じます。提供される情報メディアもVHSビデオテープからDVDへ、DVDからブルーレイディスクへと移り変わってきています。

ビデオ制作、ライブラリーにおいても同様に、作品のブルーレイディスク化も検討が必要となってきています。ブルーレイディスクの普及状況を見据えて、切り替えを行っていきます。

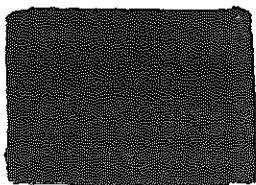
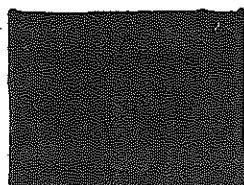
IT化への対応

ストリーミング配信の活用

ストリーミング配信の実施により、聴覚障害者への情報提供だけでなく、広く県民に聴覚障害についての理解を促すことができます。また、ビデオライブラリーを利用したい、利用してみようという意識の向上にもつながります。

ストリーミング配信は、サーバーを利用しての動画配信です。サーバーの容量により、画質、配信番組時間、同時アクセス数など制限されます。ストリーミング配信開始後には、配信番組内容だけでなく、こうしたことに対する利用者の要望が寄せられることも考えられます。

利用者の要望を集約し、可能なものから改善を行います。



ホームページの活用

ホームページの情報欄を改編することで、**利用者に分かりやすい情報を、迅速に提供できます。**聴覚障害者だけでなく、広く県民への情報提供を推進していきます。

また、講座や講習会の案内、申込書や申請書等のダウンロードを可能とし、利用者の利便をはかります。

ビデオライブラリーリストも掲載し、どんな番組があるのか、どんな利用ができるのかを周知し、利用促進をはかっていきます。ビデオリストは、定期的に更新します。

遠隔地情報保障

インターネット回線を活用することで、手話通訳者、要約筆記者が現地に赴かないで、情報保障を行えるシステムの構築をはかります。(P 77 「新たな聴覚障害児者への情報保障の取組み」を参照ください。)

Eメールの活用

パソコン及び携帯電話のEメールでの相談、情報提供、派遣連絡、問い合わせ、部屋利用予約などに応じ、幅広く活用します。

パソコン、携帯電話などの利用は、聴覚障害児者の間に広く普及しています。特に、携帯電話のEメール機能は日常的に使用されていて、即時性の意味では活用の機会も多く、有効な手段であると考えます。Eメールの有効活用に努めます。

検索用パソコンの設置

様々な情報を取得するためには、インターネットを利用した検索は有効な手段であると考えます。視覚情報にウエイトを置く聴覚障害者にとっても同様のことが言えます。

そこで、利用者が検索を行えるパソコンをロビーに設置し、インターネットを使用した検索、情報の入手等の利用者の利便をはかります。ただし、インターネットを使用する場合、有料サイト、有害サイトへのアクセスを制限する必要がありますので、そのためのセキュリティを施すとともに、著作権の関係からプリントアウトは行えないこととします。

貸出用パソコンの整備

利用者が、会議や講演会等でセンターを利用するとき、資料提示にパソコンを用いる機会も増えています。

利用者の利便性を考慮し、貸出用パソコンを整備しています。貸出用パソコンにはセキュリティを整え、貸し出し規程を設け、貸し出しを行います。

携帯用小型モニターを用いた情報保障の実践

無線LANを用いることで、パソコン要約筆記の情報を、携帯用小型モニターで受信することができます。狭い会場や会場内での移動時に活用していきます。

(P 62 「携帯用小型モニターを用いた情報保障の実践」を参照ください。)

I サービスの向上について

3 利用者への対応について

(3) 利用者サービスの取組み

イ 聴覚障害児者等へのフォローアップ事業についての取組み。

※ 具体的な取組方針と実施方法について記載してください。

基本方針

一般相談、聴力検査・補聴器適合検査、指導の事業は、神奈川県聴覚障害者福祉センター全体の基盤となる大切な事業と考えています。

「かながわの障害福祉グランドデザイン」の中でも、「ささえあい」の重要な要素として、相談支援が掲げられており、相談は、この理念を実践していく場と考えています。また、相談には、グランドデザインに掲げられている「すまい」、「いきがい」に関する相談内容も含まれていると考えています。「ひとりひとりを大切にする」は、相談の基本であり、自立した地域生活を支える取り組みとして最重要のものであると認識しています。

一般相談

相談

基本姿勢

利用者からのあらゆる相談に応じます。利用者の状況に応じて、適切な助言、情報提供を行い、課題解決に結びつけていくもの、聴力検査・補聴器適合、指導訓練といった業務につなげていくもの、関係機関、団体、専門機関等と連携するものなどがあり、**利用者とともに課題解決に向けて、一緒に考え、一緒に解決に向けて歩んでいくことが基本と考えています。**

相談の区分け

相談を円滑に実施し、利用者にとってより専門的に、適切な対応を行うために、まず、大人と子どもに区分します。自らの思い、状況を適切に訴えることができる大人（18歳以上）と、家族、保護者からの訴えを十分に反映させ、子育て、進路等の成長段階の対応も行なわなければならない子ども（18歳未満）に区分し、専門スタッフを配置し対応します。また、大人の場合も、主に手話でのコミュニケーションを行う利用者を対象とした成人ろうあ者、主に補聴器等による聴取、筆談、読話などでコミュニケーションを行う利用者を対象とした中途失聴者・難聴者に分けて対応します。

成人ろうあ者の場合、生活に係わる様々な課題の解決が必要となると考えており、中途失聴者・難聴者の場合は、補聴器等を中心としたコミュニケーションに係わる課題の解決が必要と考えています。

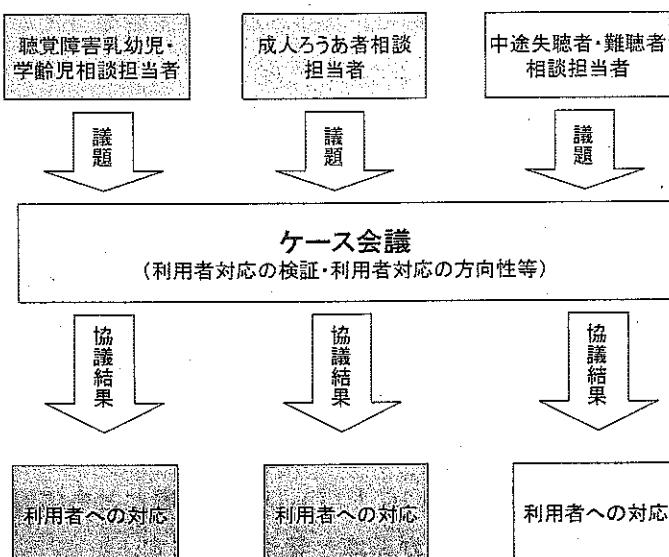
また、医療面からの支援、助言が必要なニーズへの対応として、耳鼻科医師による医療相談を設け、相談にあたり、電話、ファクス、Eメールなどでも相談に応じる体制をとります。

区分	対象
聴覚障害乳幼児・学齢児相談	満18歳未満
成人ろうあ者相談	満18歳以上、手話でのコミュニケーション
中途失聴者・難聴者相談	満18歳以上、補聴器、筆談等でのコミュニケーション
医療相談	聴覚障害児者全般
電話・ファックス・Eメール相談	聴覚障害児者等全般

検証体制

利用者への対応についてケース会議を設け、複数の相談担当者間で協議を行います。利用者への対応を検証し、今後の対応の方向性を検討する場とします。

利用者や家族、保護者等への支援方法、関係機関や専門機関との連携方法などが適切であったのか、否かを検証し、どのような支援を行っていく必要があるかなどを協議します。必要に応じて、複数回にわたって会議に提出し、協議を行っていきます。



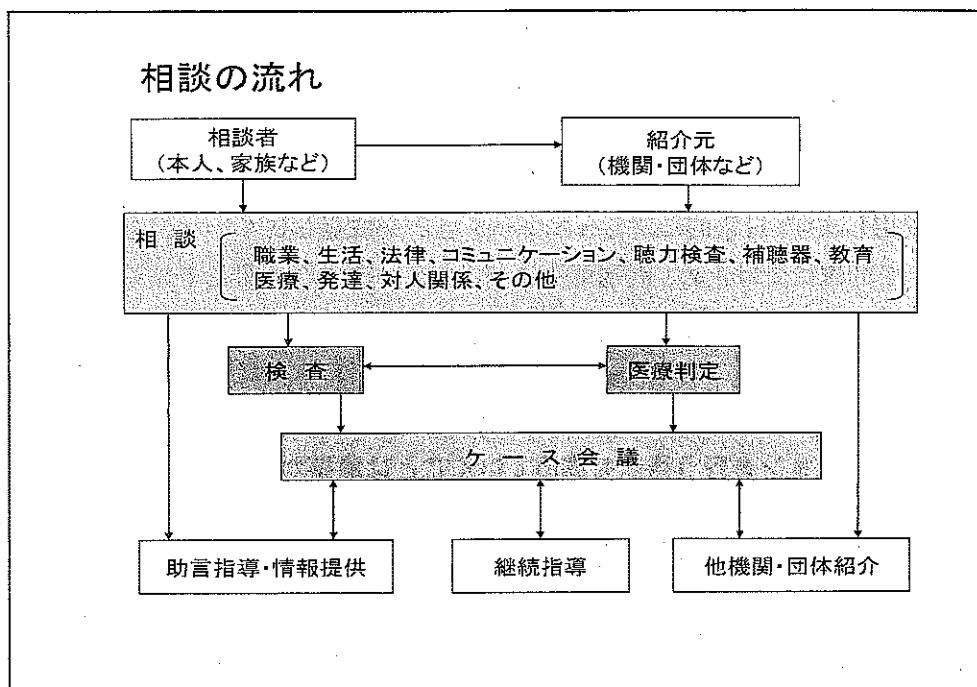
相談の流れ

相談は、本人、家族、保護者等からの直接の訴えまたは市町村、医療機関等の紹介先を経由して相談依頼を受けて行います。

相談の内容は職業、生活、コミュニケーション、聴力、補聴器、医療など多様な相談を受けることになります。

助言、情報提供により改善できるものだけでなく、聴力等の検査を基にして対応するもの、医学的判定を経て対応するものなども想定されます。

相談担当者等によるケース会議を行い、適切な相談対応を行います。必要に応じて、専門機関、関係団体等と連携を行います。また、聴覚障害乳幼児指導、聴覚障害者を対象としたコミュニケーション教室といった継続指導での対応ケースについても、ケース会議において協議を行い、適切に対応していきます。



相談予約制等

相談は原則として、予約制とし、時間的余裕をもって対応することを心がけ、利用者のニーズに対応していきます。

利用者は、日常的なコミュニケーション不成立の体験を重ねていると考えています。コミュニケーションを成立させることで、利用者が安心感を得て、信頼を得られると言えます。そのためには、時間が必要となります。また、相談担当者は、他の業務の兼務を考えており、効率的に相談を行うためにも、日時を決めて相談を行うことを基本にします。

しかし、緊急の相談や日程調整が難しい場合は、利用者のニーズに合わせて柔軟に対応します。

また、施設入所者や当センターに赴くことが難しい利用者の場合は、必要に応じて、訪問による相談も行います。

(1) 聴覚障害乳幼児・学齢児相談

聴覚障害乳幼児・学齢児においては、言語聴覚士等の専門スタッフにより対応します。聴覚障害乳幼児の場合は、保護者等の相談が中心になります。保護者の思い、疑問、質問の一つひとつに丁寧に答えていくことが重要となると考えます。保護者が考え、判断していくための聴覚障害、聴覚障害児、療育、教育等様々な情報を的確に提供していくことで、問題解決の道筋と一緒に考えていくことが、重要と考えています。聴覚障害児の相談では、本人からの訴え、思いも重要になってきます。本人からの訴えを、保護者等がいかに受け止めるのか、どう対応していくのかなど相談を通して、実践していきます。

(2) 成人ろうあ者相談

成人ろうあ者相談においては、聴覚障害者に対しての専門相談員を置き、生活支援などの相談にあたります。相談者とコミュニケーションを円滑に行い、相談者の思い、意思がどこにあるのかを確認するとともに、訴えに対して適切に対応します。ろうあ者相談の場合、相談者自身が考え、判断して

いくための情報が十分に提供されていない場合もあります。相談者の状況を把握し、必要な情報を提供していくこともまた、重要な役割であると考えます。

(3) 中途失聴者・難聴者相談

中途失聴者・難聴者相談では聴力検査、補聴器に関する相談が多く、週2日程度、言語聴覚士等の専門スタッフで対応します。日常的にコミュニケーションが成立しにくい状況をいかに改善していくか、相談者の思いを的確に受け止め、問題解決に向けて、一緒に取り組んでいくことが重要と考えています。特に、中途失聴者の場合は、障害受容が難しく、障害を受けた時点で、コミュニケーション方法が一変してしまいます。そのため、家族、職場、近隣等で日常的にコミュニケーションが成立しない体験を重ねています。相談を通して、コミュニケーションを成立させることで、精神的な安定や、他者とのコミュニケーションを行う意欲を高めていくことは重要な取り組みです。

(4) 医療相談

耳鼻科医師による医療相談では、隔月1回行います。身体障害者手帳、補聴器交付についてだけでなく、医師からの専門的な助言、説明が受けられるようにします。医師からの助言等は、相談者が悩み、疑問に感じていることから開放し、未来に向けて歩んでいく、一助になると考えています。

(5) 電話・ファクス・Eメール相談

福祉制度、コミュニケーション、補聴器、医療など様々な相談に、電話、ファクス、Eメール等で応じます。

電話、ファクス等だけでは十分に状況が把握できない相談については、必要に応じて、来所相談等、直接面接を行うなどして支援を行います。

聴力検査・補聴器適合

基本姿勢

聴力検査、補聴器適合及び発達検査、構音検査等の各種検査は、利用者の状況を正確に反映させなければなりません。そのためには、言語聴覚士等の専門スタッフが対応する必要があります。

利用者が安心して検査等を受けるには、利用者が意思表示しやすい条件、環境の整備が不可欠と考えます。検査等の目的、方法、意思表示方法、検査結果の説明を正確に、丁寧に行うことが重要であると考えます。聴力検査においては、条件付けや反応確認のための、検査補助者が必要です。検査中も、検査補助者が絶えず利用者と接し、利用者の要望等に即座に対応するだけでなく、意思表示の正確性を利用者に伝えることで、安心感を増すことができます。

検査結果等の丁寧な説明実施

利用者に検査を行う場合は、その検査目的、検査内容について説明を行うとともに、検査結果について丁寧に説明を行います。

検査結果を説明することで、利用者ご自身の状況を理解し、検査への信頼が得られると言えます。

検査結果等は、専門用語も多く、数値の意味なども異なります。専門用語をできるだけ分かりやすい言葉に置き換え説明を行うことを心がけます。

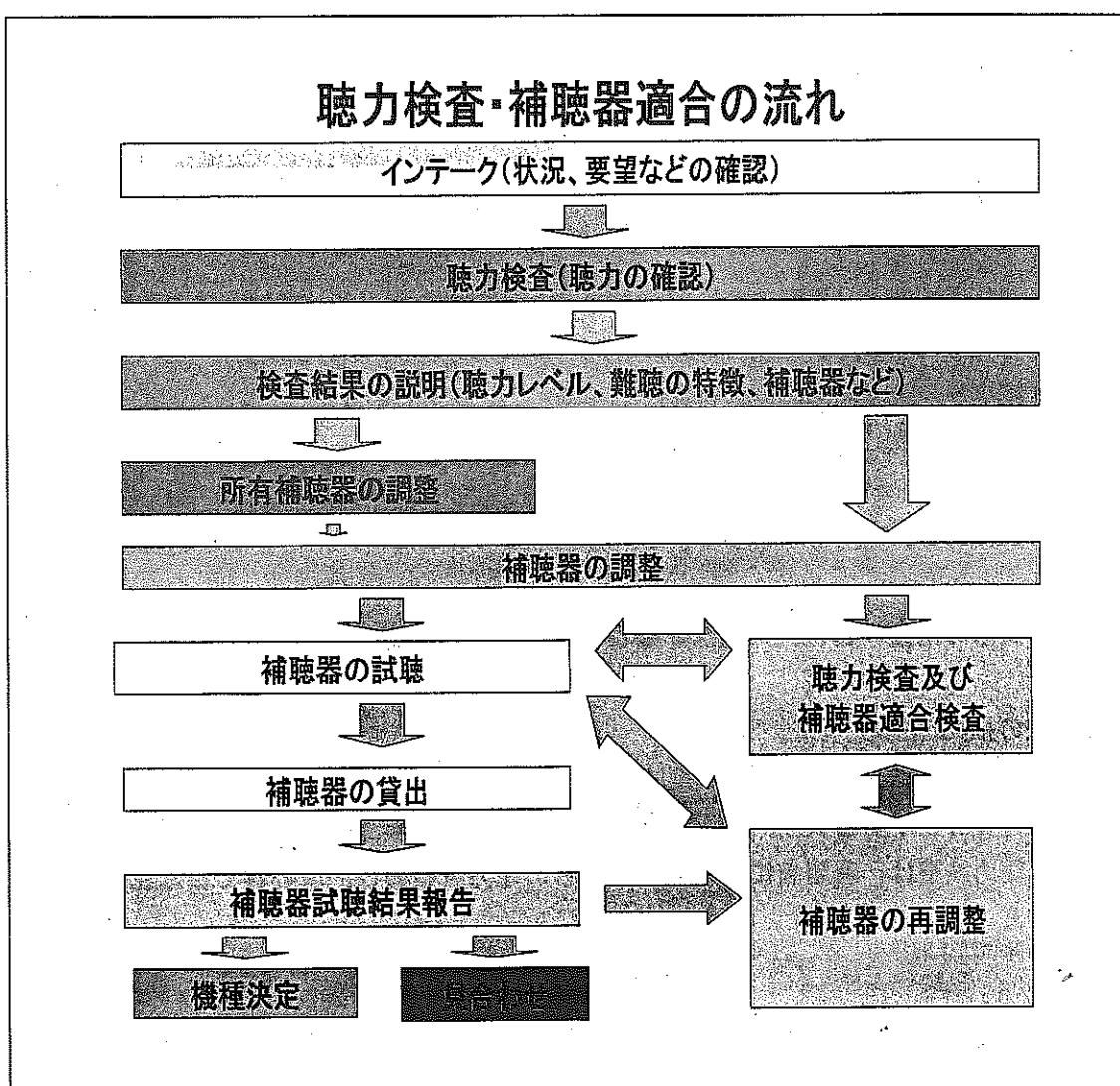
補聴器適合においても、専門用語を分かりやすく説明するとともに、図、表などの視覚的な情報も合わせて提示し、理解促進に努めます。

特に、難聴の特徴や、補聴器の効果と限界については、詳細な説明を行います。

聴力検査と補聴器適合の関係性

聴力検査と補聴器適合を連動させて、実施します。

聴力検査は、補聴器適合にとって必要不可欠のものです。聴力検査の結果を補聴器適合に反映させ、補聴器適合結果を聴力検査により実証する役割を持っています。聴力検査と補聴器適合を繰り返すことで、利用者が安心して補聴器を使用できる状況を作ります。

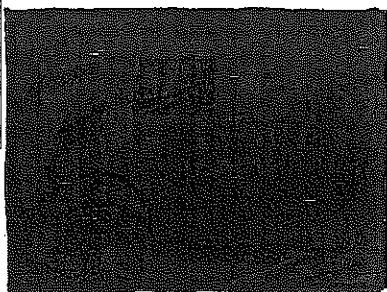


(1) 聴力検査

聴力検査の種類

気導聴力検査、骨導聴力検査、音場聴覚検査、語音弁別検査などを中心に行いますが、乳幼児の場合は、聴性行動反応、条件詮索反応などの検査を行います。

- ・気導聴力検査
- ・骨導聴力検査
- ・音場聴覚検査
- ・語音弁別検査
- ・ティンパノメトリー
- ・聴性行動反応聴力検査
- ・条件説明反応聴力検査
- ・ピープショウテスト
- ・遊戲聴力検査



聴力検査予約制等

聴力検査は、予約制とし、集中的に実施します。集中的に行うことで効率的な検査実施と、適切な説明時間の確保を行います。

予約制で検査を実施することで、待機時間をなくし、利用者も安心してスケジュール調整等をすることが可能になります。また、検査を集中的に行うことで、検査要員の確保、活用が可能となり、効率的な運用を図ることができます。

検査結果の説明は、利用者にとって、自らの状態について理解、納得を得る場として重要な事柄です。

ただし、緊急の検査、日程上の調整が難しい場合などは、柔軟に対応していきます。

定期検査の推奨

聴力は年齢とともに変化します。定期的に聴力検査を行うことで、聴力変動の確認ができ、補聴器適合につなげることができます。利用者に対して、最低でも年1回の定期検査を奨励します。

定期的な聴力検査は、利用者にとって、自らの聴力を確認し、安心して日常生活を送ることができると考えます。

(2) 補聴器適合

補聴器適合の考え方

補聴器適合は、利用者が補聴器を通して、コミュニケーションの改善がはかられ、安心して日常生活を営むことを支援するものです。

利用者は、日常的に聞こえない、聞こえにくいことで、家庭、職場、学校等のあらゆる生活空間での音声情報が獲得しにくいため、コミュニケーションが円滑に行えない状況にあると考えます。

補聴器の活用は、コミュニケーションの改善をはかり、利用者が安心して生活するための支援であると考えています。

そのために、補聴器の効果と限界について理解を促すとともに、試聴貸し出しを通じて補聴器の効果測定を行っていきます。

特に、補聴器機種による音質の良し悪しは、利用者個々で異なると考えています。利用者の好む音質の補聴器を選定するためには、複数の補聴器機種を整備し、試聴する体制を整備することが重要です。

また、補聴器適合は、聽力検査と連動して行う必要があると考えます。検査結果を基に、補聴器の調整変更、機種変更が必要となります。聽力検査の実施に併せて行います。

補聴器の試聴貸し出し

利用者が補聴器の効果を検証し、補聴器使用の有無、補聴器機種の選定のために、補聴器の貸し出しを行います。家庭、職場、学校等で補聴器を試聴することで、その効果を利用者自身が確認することができます。

補聴器貸し出しに合わせて、アンケート用紙を配布し、返却時に回収します。アンケート結果を基に、補聴器の再調整、他機種への変更等を行い、再度貸し出しを行います。このサイクルが何度か経過するうちに、利用者自身が補聴器の使用について判断することが可能になります。

補聴器の調整

現在、ほとんどの補聴器がデジタル化されており、パソコンを使用して専用ソフトで調整を行う必要があります。補聴器メーカー等に協力を依頼し、専用ソフトの充実に努めます。

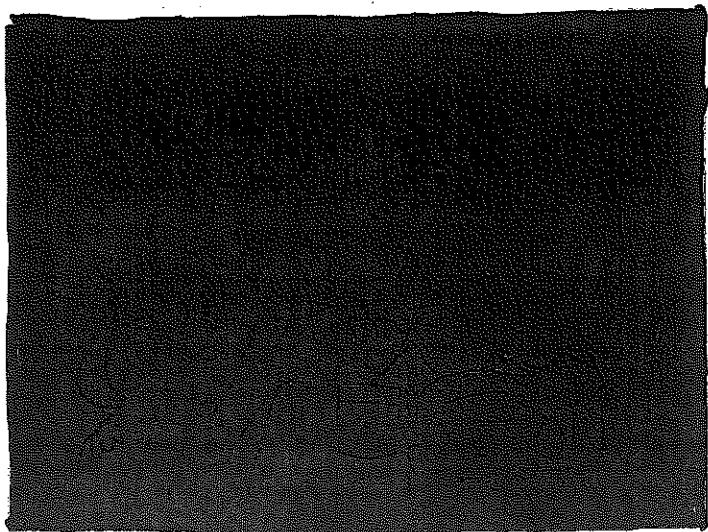
利用者が既に補聴器を所有している場合は、その補聴器を最大限活用できるよう調整します。補聴器は決して安価な機器ではありません。所有の補聴器を最大限調整することで、利用者の経済的負担の軽減に努めます。

利用者が安心して利用できる仕組み

補聴器適合は、補聴器の販売を目的にしません。利用者が、判断するための検査結果、情報等を提供し、補聴器の使用等を利用者自身の考えで判断することが必要です。

繰り返しの試聴貸し出し、調整を行うことで、利用者が安心して利用できる仕組みとします。

また、補聴器を使用している方との接し方をまとめた「ご家族へのアドバイス」を配布し、家族及び周囲の方々への理解促進をはかります。



その他の検査

利用者の要望に応じて、言語機能検査、発達検査等の各種検査を行います。

これらの検査は、主に聴覚障害児が対象ですが、言語機能検査は聴覚障害者の発音指導に結びつけていくためにも行います。

検査結果を、利用者に丁寧に説明することで、利用者が、自身の状況を把握し、今後の生活、教育などの場での改善のための資料とします。

聴覚障害乳幼児・コミュニケーション指導

基本姿勢

人と人がお互いの意思を通じ合わせることは、人間関係を構築し、社会生活を営む上でも重要なことであると考えます。しかし、**利用者は、日常的にコミュニケーションが成立しにくい状況にあることが想定されます。**

コミュニケーションを成立させることによって、さらにコミュニケーションを円滑に行いたい、コミュニケーションを拡大したいといったコミュニケーション意欲の向上につなげていくことが重要と考えます。

また、コミュニケーションが成立する環境を整備することで、自らの思いが伝わり、相手の思いが伝わることで、コミュニケーションが不成立または成立しにくい環境において生じていた精神的な負担の軽減がはかられ、利用者が精神的に安定した状態に至れると考えます。

利用者によって、状況は異なりますが、利用者個々の状況を的確にとらえ、対応していくことが重要と考えます。

段階的な対応

利用者の状況は、個々に異なっています。乳幼児であれば年齢的な発達状況、成人であれば、現在のコミュニケーション方法及びコミュニケーション状況などがあげられます。

発達段階あるいは、コミュニケーション状況に合わせて、コミュニケーションが成立する、あるいは成立させる段階的な対応を行うことで、利用者が安心して参加できる環境を整備します。

グループでの実施

利用者が、他者とコミュニケーションをはかり、他者とのかかわりの中からコミュニケーションが成立する体験をするために、グループで実施します。

利用者は、お互いにコミュニケーションが成立しにくい体験を共有しており、利用者1人だけではなく、同じような体験を持つ方々が多くいらっしゃることを実感することで、孤立感、疎外感からの脱却をはかる一助になると考えます。利用者の多くは、周囲に同じような状況の方々がいないため、自らの状況が周囲に理解されにくく、孤立感、疎外感を感じることが多く存在します。こうした精神的負担を軽減することで、将来に向けて前向きに日常生活を営んでいく意欲を培っていくと考えています。

また、聴覚障害乳幼児においても、相互の係わりの中から人間関係の構築、コミュニケーションの重要性を認識し、コミュニケーションの意欲の向上、拡大に結びついていくと考えます。

聴覚障害乳幼児指導

支援方針

聴覚障害乳幼児指導においては、保護者と子どもの共感関係に基づいた、コミュニケーション意欲の向上と拡大を重視します。保護者と子どもが遊びや生活の中で共に笑い、共に楽しむ中で、共感関係が育まれていくと考えています。そのためには、保護者から子どもへのアプローチ、子どもの思いの受け止め方など、保護者も子どもとともに成長していくける環境を整備していくことが重要と考えます。そのための支援を、専門スタッフを配置し行っています。

スタッフは、保護者と子どもの係わり方、コミュニケーションについて助言を行うとともに、子ども個々の発達状況の確認をしながら、保護者と一緒に考え、保護者と子どもの係わり方の課題を整理します。更に、日常生活での課題を保護者が子どもとの係わりの中で克服していくことを支援するとともに、発達段階に合わせた生活習慣、社会性、ことばの基礎の獲得への助言を行い、保護者の実践を支援します。

また、補聴器による残存聴力の活用をはかり、聴力検査、補聴器適合業務と連携してすすめます。

年齢別のグループ編成等

0歳から6歳までの聴覚障害乳幼児を対象に、年齢別グループでの支援を行います。

発達段階、コミュニケーション状況など共通課題を有する、同等な年齢別グループを編成します。保護者同士が同様の課題を共有し、課題解決のための取り組み方、工夫などの情報交換を行うことで、保護者にとっても悩みの克服、課題克服意欲の向上につながります。

なお、主な対象は軽度、中度程度の聴覚障害乳幼児とします。

年間スケジュール

1年間を3期にわけて、週1回のグループでの来所による支援を行います。

学期ごとに、懇談会、勉強会、行事を開催し、聞こえやコミュニケーション等の理解を深め、保護者間の交流も行います。また、生活場面での具体的な助言を行うための訪問指導、野外活動を通じての体験学習等も行い、生活に根ざした支援を実践します。

聴覚障害乳幼児指導年間スケジュール例

4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 1月 2月 3月
来所指導（1期） 来所指導（2期） 来所指導（3期）

勉強会
(補聴器の仕組等
についての講義
及び離聴体験)

合宿

勉強会
(ビデオ学習)

クリスマス会

勉強会
体験談

新年生を祝
会

幼稚園・児童園
及び
家庭訪問指導

コミュニケーション指導

支援方針

利用者の心理的な状況、コミュニケーション状況などを相談を通して把握するとともに、**利用者の希望を十分に理解したうえで、利用者と一緒に考え、一緒に改善の道筋を探していくことが重要です。**

単なる講習会、教室では、利用者が十分にコミュニケーションが成立する経験を実感することが難しい面があります。利用者がコミュニケーション不成立の体験を蓄積してしまうと、日常生活と何ら変わらない状況となり、利用者のコミュニケーションを成立させていく意欲を減退させてしまうことが考えられます。コミュニケーションを取る場面では、音声、手話、筆談、板書、要約筆記、補聴器等のどの方法を、どの場面で用いることが、利用者に有効かを見極めて行っていくことが重要となります。

(1) 手話教室

手話教室として、利用者の習得段階に応じて、グループで、段階的に行います。

講師は、聴覚障害者または手話通訳者で、手話の知識、技術を有している講師があたります。

入門は、初めて手話を学ぶ利用者を対象に、手話とはどのようなものかの理解、簡単な手話の習得を目指します。

初級は、簡単な手話を習得している利用者を対象に、段階的な手話の習得を目指します。

中級は、自己紹介程度の手話を習得している利用者を対象に、手話の正確さ、単語の使い方など、手話での簡単な会話の成立を目指します。

実践は、手話での会話の拡大と、手話の特徴の理解、習得を目指します。

手話教室

入 門	初めて手話を学ぶ利用者
初 級	簡単な手話を習得した利用者
中 級	簡単な自己紹介程度の手話を習得している利用者
実 践	自己紹介程度の手話を習得している利用者

(2) 読話教室

読話教室として、利用者の習得段階に応じて、グループで、段階的に行います。

講師は、言語聴覚士等のスタッフ及び専門知識を有した講師があたります。

読話は、口形を読み取ることで、コミュニケーションを成立させる方法としての理解が広まっていますが、実際は、口形だけでなく、話し手の表情や、会話の前後関係などから話の内容を類推するものです。口形だけでは、「たまご」、「たばこ」、「なまこ」に代表される同口形異音を読み取ることはできません。そのため、読話だけで完全なコミュニケーションを成立させることには無理があります。

読話の特徴、方法を学ぶ中で、他のコミュニケーション方法と関連させ、理解することでコミュニケーションを成立させていくことが重要となります。

基礎は、初めて読話を学ぶ利用者を対象に、読話とは何か、注意すべき点などの理解を促します。

実践は、読話についてある程度の理解のある利用者を対象に、読話をする場合に、相手に理解されやすく伝えるための工夫などを学びます。相手に伝えやすいことは、逆に、利用者自らが理解しやすい方法となるため、日常生活での応用につながります。

読話教室

基礎	初めて読話を学ぶ利用者
実践	ある程度の読話への理解のある利用者

(3) 言語教室

言語教室として、利用者の習得段階に応じて、グループで、段階的に行います。

講師は、専門知識を有した講師があたります。

利用者は、日常生活においてファクス、Eメールなど文字情報でのコミュニケーションをはかる機会が増えてきました。

正確に文字でのコミュニケーションを行いたい、または文字でのコミュニケーションが正確に行えるか不安を抱える利用者が多くなっています。

基礎では、文字でのコミュニケーションが正確に行えるか不安を抱える利用者を対象に、文字でのコミュニケーションを正確に行うための書き方や、相手から文字で送られてきた情報を正確に理解するための知識、工夫を学びます。

応用では、ある程度の文字でのコミュニケーションが可能な利用者を対象に、文字に込められた相手の心情を理解するための知識習得や、相手に理解されやすい文字情報の伝え方などを学びます。

言語教室

基礎	文字コミュニケーションに不安のある利用者
応用	ある程度文字コミュニケーションが可能な利用者

(4) 個別支援等

利用者の状況が、障害受容の段階、他者との係わりが難しい段階等の場合、グループでの教室実施に先立って、個別等での手話、読話等の支援を行います。

相談から得た情報を基に、ケース会議での協議を経て、適宜行います。特に、利用者の心理的面での支援を重視し、他者と係わること、コミュニケーションを取ることの大切さなどを一緒に学び、実践していく精神的な支援と、信頼関係の構築をはかっていきます。

また、発声によるコミュニケーションが難しいまたは不安を抱える利用者に対しては、言語聴覚士等の専門スタッフにより、発音の個別支援として、発声により、相手に伝わりやすいコミュニケーション方法の習得について、一緒に取り組みます。ただ、利用者が長年にわたって身につけてきた発声を全て改善することは難しく、日常生活での改善に結びつける工夫を視点にして行います。

I サービスの向上について

3 利用者への対応について

(3) 利用者サービスの取組み

ウ 情報提供施設としての業務の取組み

※ 具体的な取組方針と実施方法について記載してください。

基本方針

神奈川県聴覚障害者福祉センター条例では、指定管理者による管理として、第三条には、他の業務と並んで「(3) 聴覚障害者への情報の提供を行う業務」が定められています。これは、広く聴覚障害者への情報提供を行うことで、「かながわ障害者計画」の掲げられた、情報提供及びコミュニケーション支援体制の充実を目指しており、「かながわの障害福祉グランドデザイン」に掲げられた「ひとりひとりを大切にする」、ノーマライゼーションの実現に取り組んでいくものと考えます。

聴覚障害者への生活に根ざした、身近な情報の提供を保障することで、聴覚障害者が自己選択・自己決定、自己責任によって、地域の中でその人らしく暮らすことを支援し、広く県民に聴覚障害、聴覚障害者についての情報を提供していくことで、県民の多くが、聴覚障害者の地域生活を支えることにつながります。

聴覚障害者用各種機器の展示等

具体的方針

利用者が日常生活において活用できる機器を展示し、機器の特徴、使用方法などを説明するとともに、日常生活での試用のために貸し出しを行います。

機器が実生活で使用できるか、否かは機器の特徴や個々の生活習慣等で異なります。1人ひとりが生活の中で試してみて、初めてその効果が確認できます。機器を購入したが、生活の中では活用できなかったということを回避するため、十分な説明と貸し出しによる効果測定を行います。

また、機器を展示することで、機器の存在を広め、日常生活での改善の機会を得ていただくとともに、見学者を含めた一般の利用者が、聴覚障害、聴覚障害者への理解を広める契機にもなります。

機器の整備

障害者自立支援法の日常生活用具、聴覚障害者屋内信号装置を中心に、生活に根ざした利用しやすい機器を整備します。

障害者自立支援法の日常生活用具には、自立生活支援用具として聴覚障害者屋内信号装置、情報・意思疎通支援用具として聴覚障害者用通信装置、聴覚障害者情報受信装置があります。また、全障害共通で火災警報機・自動消火器があります。

聴覚障害者用通信装置は主にファクスであるため、電気店等で確認することができると考えます。聴覚障害者情報受信装置は、「アイ・ドラゴン」に代表される文字放送デコーダーのため、家庭へ貸し

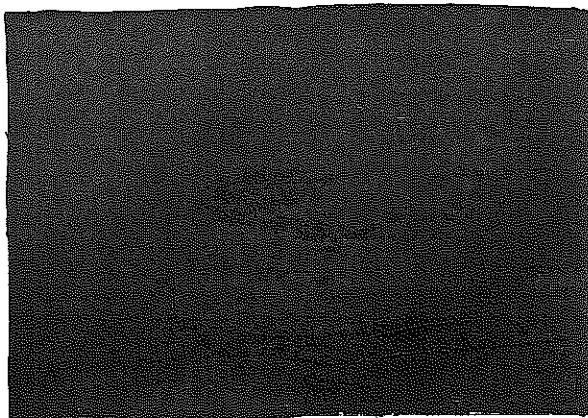
出しでの対応は難しいところですが、ロビーにて実際に視聴することによって、確認できると考えます。

聴覚障害者屋内信号装置は、目覚まし時計、来客の通報、乳幼児の泣き声の察知、ファクスの着信通報などの機能を持った複合機です。伝達方法は振動または光によるものがほとんどですが、メーカーにより形状、使用方法、伝達の強弱等が異なります。各メーカーの機種を整備することで、1人ひとりの生活にどの機器が適当かを確認できます。

また、振動式の目覚まし、ファクス着信や来客を知らせるランプ、音声を磁気に変換して補聴器に伝えるケーブル等、特定の目的に使用する機器も整備し、利用者の生活の中で活用できる機器を、選択、決定できるよう支援します。

展示スペース

機器は、ロビーにガラスケースを設け展示します。機器の名称、機能等を併せて展示することで、理解に努めます。



機器の試用

ガラスケースには、試用したい場合は受付に申し出もらうよう掲示します。利用者の申し出により、説明とともに、実際にロビーで作動させ、一応の効果を確認します。

機器の貸出

生活での活用のための対応

利用者が生活の中で、実際に活用が可能か否か、また生活実態に合わせてどのような機器が適しているか、実際の生活で試用し、その結果を基にさらに別の機器を試用する場合などは、相談業務で対応し、機器の貸出や支援を行います。

実際に試用して、効果を確認することの大切さや、機器の機能、注意点など時間をかけて、丁寧に対応します。

講習会等の啓発のための対応

手話奉仕員養成講習会、各種研修会等、聴覚障害についての理解の一環として、機器等の紹介を行う場合、機器の貸出を行います。

聴覚障害者の生活についての理解の拡大につながると考えます。

各種講座の開催

基本姿勢

聴覚障害児者への情報提供の一環として、聴覚障害者福祉に関するもの、または日常生活を営むうえで必要な情報等の教養を提供するもの、及び聴覚障害者の生活を豊かにするための趣味に関するもの等を行います。

情報を提供することで、利用者が生活の中で、他者とのかかわりの中で必要な判断を行う材料となるとともに、利用者が自ら選択、決定し、潤いのある、豊かな生活を営んでいくための材料となると考えます。また、様々な聴覚障害児者が集い、お互いの思いや意見を交わす場としても機能すると考えます。

実施にあたっては、利用者のコミュニケーション方法に適した情報保障を行い、正確な情報の保障に努めます。講座等の実施ごとに、参加者へのアンケートを行い、講座等の評価、参加者の要望の集約に役立て、今後実施する場合の参考とします。

また、聴覚障害児者を対象としますが、内容によっては、聴覚障害、聴覚障害者への理解を普及するため、一般の県民も対象とし、広く広報を行います。

情報保障

実施にあたっては、利用者の状況により次の情報保障を行います。

- ・手話通訳
- ・要約筆記（手書きまたはパソコン）
- ・磁気誘導ループ
- ・その他、必要と認められるもの

手話通訳、要約筆記については、神奈川県聴覚障害者福祉センター主催事業手話通訳者派遣要項及び神奈川県聴覚障害者福祉センター主催事業要約筆記者派遣要項の定めにより行います。

教養講座・趣味の教室等

聴覚障害児者のロールモデルとなる聴覚障害者の講演や、相談業務から提起されたニーズ、社会的に話題となっている事柄などを取り上げ、情報提供に努めていきます。また、必要に応じて年齢、家庭環境等、限定したニーズに対応した子育てサロン等の講座の取り組みも行っていきます。

趣味の教室では、聴覚障害児者の趣味の幅を広げていただき、憩いと潤いのある生活につなげていくため、各種教室を行います。

移動教室・職業技術研修

地域で生活する聴覚障害者を対象に、地域で情報提供の場を設けます。また、聴覚障害者の職業技術の向上として、多くの聴覚障害者が職業として従事している、理容に係わる職業研修を行います。

これらは、神奈川県域（横浜市、川崎市を除いた神奈川県内）市町村の聴覚障害者団体等を傘下に持つ、社団法人神奈川県聴覚障害者協会に再委託します。ただし、神奈川県との協議、承認が必要となります。

社団法人神奈川県聴覚障害者協会は、神奈川県域を活動範囲とする聴覚障害者の団体で、当事者としてのニーズ、当事者の意思を反映させた情報を提供していくことが可能と考えます。

広報・PR等

基本姿勢

広く県民に聴覚障害、聴覚障害者についての理解を促し、合わせて事業PRを行い利用の拡大をはかります。

のことにより、聴覚障害児者が地域の中で豊かに生活することへの支援となり、地域で支え合う関係の構築、拡大につながります。

広報・PR方法

広報媒体の活用

広報媒体を活用した広報、PRとして次のとおり行います。

- (1) 神奈川県聴覚障害者福祉センターだよりの発行、配布（隔月発行）
- (2) 社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会ホームページの効果的活用
- (3) ストリーミング配信の実施、活用
- (4) 県のたより等への紙面掲載依頼
- (5) 放送局、新聞社等報道機関の活用
- (6) 館内・館外掲示による情報発信
- (7) チラシ、ポスター、リーフレット等の作成、配布

講座等の実施

講座等の実施による広報、PRとして次のとおり行います。

- (1) 聴覚障害について知る講座（高校生対象：年1回）
- (2) 施設見学会等の実施
- (3) 聴障センターまつりの実施（自主事業）
- (4) 実習生、研修生の受け入れ
- (5) その他県民を対象としての情報提供

神奈川県聴覚障害者福祉センターだより

「神奈川県聴覚障害者福祉センターだより」を次のとおり発行、配布します。

- (1) 偶数月に発行し、年6回発行します。
- (2) 体裁はA4版4ページ程度とします。
- (3) 掲載内容は、社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会及び神奈川県聴覚障害者福祉センター事業のほか、必要に応じて聴覚障害者等に必要な情報を掲載します。
- (4) 配布先は県、市町村、関係機関、関係団体等とします。
- (5) 作成にあたっては、他の広報紙等を参考にし、見やすく、分かりやすい紙面作りを心がけます。
- (6) 年間の発行、送付の計画を作成し、計画に合わせて実施します。
- (7) 印刷は、社団法人神奈川県聴覚障害者協会に依頼し、印刷を行います。
- (8) 送付先等が変更になった場合は、その都度訂正を行い、誤送付を未然に防ぐよう心がけます。
- (9) 送付先等の情報は、社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会個人情報保護規程に沿って、適正に管理を行います。

社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会ホームページ

ホームページ（以下、HP）を次のように、活用します。

- (1) HPには、社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会及び神奈川県聴覚障害者福祉センター事業のほか、必要に応じて聴覚障害者等に必要な情報を掲載します。
- (2) HPの作成、管理は、専門の機関、会社等に依頼します。
- (3) HP作成にあたっては、他のHP等を参考にし、見やすく、分かりやすい画面作りを心がけます。
- (4) 必要に応じて、他の団体、機関等のHPにリンクできるよう設定します。ただし、リンク先には、その旨説明を行い、理解を得たものをリンクに加えます。
- (5) **講座・講習会のお知らせ欄の活用**
講座、講習会等のお知らせを掲載し、募集を行うことで利用者の拡大をはかります。
- (6) **センター・事業のおしらせ欄の活用**
事業紹介及び様々なお知らせを掲載し、事業及び聴覚障害、聴覚障害者の理解の拡大に努めます。
- (7) **ストリーミング配信による動画配信を行います。（P29「ストリーミング配信」参照）**

ストリーミング配信の実施、活用

ストリーミング配信による動画配信を、次のように行います。

- (1) **ストリーミング配信による、手話、字幕番組等の情報を動画として配信します。**
- (2) 配信、管理は専門の機関、会社等に依頼します。
- (3) 配信番組作成にあたっては、出演者等に了解を得て撮影、編集を行います。
- (4) 一部の番組を、毎月に変更します。新たな情報を定期的に提供することで、ストリーミング配信への理解と利用定着をはかるとともに、利用拡大をはかります。
- (5) **感染症予防等、緊急性が高く広報が必要なものは、その都度手話・字幕番組として制作し、配**

信します。

施設見学会の実施

利用者の要望に応じて施設見学会、事業紹介を行います。

行政、サークル、自治会、個人等からの要望を、隨時受け付けます。利用者数に応じて実施場所を確保し行います。パンフレット、神奈川県聴覚障害者福祉センターガイドテープ等の説明資材を整備し、聴覚障害当事者の目線から、十分に理解を得られるように説明、紹介に努めます。

また、利用者から、特定の事項について説明の要望があった場合は、内容により説明者を選定し、要望に応じた説明、紹介に努めます。

実習生、研修生の受け入れ

専門学校等からの依頼に基づき、実習生、研修生を受け入れます。受け入れにあたっては業務全般についての理解を促すことを基本とします。個々の業務は、他の業務との関連で実施しているものも多いため、全体の業務を知っていただくことで、個々の業務の理解につながると考えます。また、実習生、研修生の要望に応じて、特定の業務について学ぶ場も設けます。

実習生、研修生の受け入れにあたっては、守秘義務及び個人情報保護を徹底します。

I サービスの向上について

3 利用者への対応について

(3) 利用者サービスの取組み

工 聴覚障害者をサポートする体制の整備に向けた取組み

※ 具体的な取組方針と実施方法について記載してください。

基本方針

手話通訳者、要約筆記者は、聴覚障害者が「かながわの障害福祉グランドデザイン」に掲げられている、「かながわらしい障害福祉の姿（7つの宣言）」を実現していくためには、欠かすことのできない存在です。どの宣言実現についても、聴覚障害者への情報保障、コミュニケーション保障があってこそ、実現が可能となります。特に、主体性が尊重される地域社会を実現していくには、聴覚障害者自身が考え、判断し、実行していくことが重要となります。それを支えるための正確な情報保障、コミュニケーションの円滑化、様々な保障が整備されることが重要です。これらを担っているのが、手話通訳者であり、要約筆記者です。こうした役割を担うことができる技術と資質を兼ね備えた手話通訳者、要約筆記者を養成していく必要があります。

また、手話通訳者及び要約筆記者の派遣は、聴覚障害者の社会参加、福祉の向上に寄与する重要な情報保障の事業であると考えます。単に人員を派遣することではなく、聴覚障害者への情報保障が適切且つ正確に実施されたかが派遣の成果としての判断となります。手話通訳者、要約筆記者の派遣にかかる課題等を改善し、聴覚障害者が安心して情報保障を受けられる環境の醸成も必要となります。

手話通訳者養成

具体的方針

神奈川県障害福祉計画の実現

神奈川県障害福祉計画では、手話通訳者養成研修事業として、**年間の手話通訳者養成見込み者数を25人（3箇所）としています。**聴覚障害者の社会参加促進のための情報保障者の拡大に向けて、計画実現に取り組みます。

厚生労働省カリキュラムへの準拠

手話通訳者養成講習会は、**厚生労働省手話通訳者養成カリキュラム**に準拠して行います。国のカリキュラムに準じて実施することで、全国と同水準の手話通訳者を養成することができます。

手話通訳者養成講習会と手話通訳者認定試験

手話通訳者養成講習会は、手話通訳者を養成するための講習会であり、講習会の修了が、手話通訳者認定試験にあると考えます。

そのため、講習会と認定試験を切り離して行うのではなく、一連の流れで体系的に実施します。

この体系の作成にあたっては、社団法人神奈川県聴覚障害者協会、神奈川県手話通訳者協会との協議を行い作成しました。

神奈川県内で活動できる手話通訳者の養成

神奈川県手話通訳者資格は、単なる資格ではなく、実際に地域活動する資格です。

手話通訳者は、認定された知識、技術を用いて地域で、聴覚障害者の社会参加を支援するための活動するために、資格を取得します。資格を取得しても活動に結びつかなければ、資格を取得する意味がないと考えています。

そのため、神奈川県手話通訳者養成講習会の受講対象者として、「認定試験合格後、神奈川県域での手話通訳者活動ができる者」、「神奈川県域（横浜市、川崎市を除く神奈川県内）に在住し、又は在勤していること。」を掲げます。

また、手話通訳者は、通訳活動として社会的責任をともなうものと考え、その責任を果たせる意味合いから、「満20歳以上の者」も加えます。

手話奉仕員と手話通訳者の関係

手話奉仕員は、厚生労働省手話奉仕員養成カリキュラムにおいて、養成目標を「手話で日常会話をを行うに必要な手話語彙及び手話表現技術を習得する」と定めています。一方、手話通訳者は、厚生労働省手話通訳者養成カリキュラムにおいて、養成目標を、「手話通訳に必要な手話語彙、手話表現技術及び基本技術を習得する」と定めています。

手話奉仕員は、聴覚障害者と手話で会話を行える者としての位置づけであり、手話通訳活動を行う技術は有していないこととなります。手話通訳活動は、手話通訳者資格を取得して、初めて行える活動と考えます。

手話通訳者は、手話奉仕員の上位の資格であり、手話奉仕員程度の技術保有者が、手話通訳者養成の対象者になると考えます。

そのため、神奈川県手話通訳者養成講習会の受講要件として、「2年以上の手話サークル等での手話学習経験を有していること」、「手話で聴覚障害者と会話ができること」を掲げます。

受講案内等の配布

手話通訳者養成講習会は、学科、技術、認定の各試験は受験条件が異なり、資格による免除、日程が長期にわたることなどから、詳しい説明を必要とします。そのため、手話通訳者養成講習会受講案内を作成し、市町村、サークル及び関係機関、団体等に配布を行います。また、ホームページからのダウンロードを可能にし、利用者の利便をはかっています。

手話通訳者全国統一試験の実施と神奈川県手話通訳者試験委員会

神奈川県手話通訳者認定試験として、社会福祉法人全国手話研修センターが実施する、手話通訳者全国統一試験を行います。

手話通訳者全国統一試験は、全国の手話通訳者水準の平準化のために実施されており、平成16年度から神奈川県内でも導入されています。

この手話通訳者全国統一試験実施にあたっては、試験委員会を設けて実施することが条件として示されており、聴覚障害当事者団体、情報保障当事者団体等からなる神奈川県手話通訳者試験委員会を

設けて、協議を行い、実施していきます。

実技講師体制

養成コース、特別養成コースの実技講師は、社団法人神奈川県聴覚障害者協会、神奈川県手話通訳者協会の協力を得て、2人体制で行います。

聴覚障害者、手話通訳者がお互いに協力しあって、講習をすすめます。聴覚障害者講師から指導、説明すること、手話通訳者講師から指導、説明する内容の有効性、理解しやすさなどを考慮し、共同で行います。

神奈川県手話通訳者養成講習会の流れ

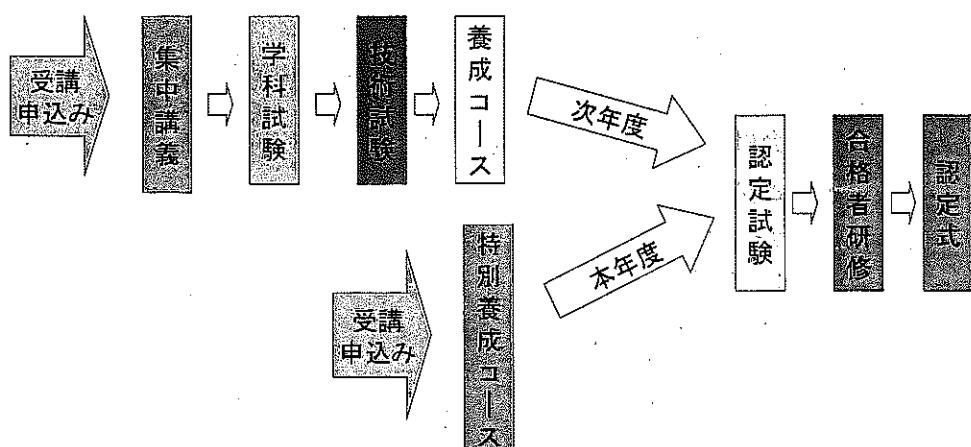
神奈川県手話通訳者養成講習会は、厚生労働省手話通訳者養成カリキュラムで定められた基本、応用、実践の各課程で定められている学科等を集中的に行う集中講義を行います。その後、集中講義の習得度を測定する学科試験、学科試験合格者を対象とした技術試験を行い、養成コース受講者を選抜します。

養成コースは、厚生労働省手話通訳者養成カリキュラム基本、応用、実践の技術面の講習と、要約の講義を行います。

養成コース修了者が、神奈川県手話通訳者認定試験を受験します。

神奈川県手話通訳者認定試験合格者を対象に、合格者研修を行い、修了後、神奈川県手話通訳者として認定し、登録につなげます。

また、手話通訳者認定試験再受験者対象の、特別養成コースを行います。再受験者への支援を行うことで、神奈川県手話通訳者認定試験合格者の拡大に努めます。



養成コースカリキュラム例

回	区分	テーマ	回	区分	テーマ	回	区分	テーマ
1	基礎課程実技演習	講義 要約	17	応用課程実技演習	通訳能力の向上①	32	実践課程実技演習	手話通訳実習①
2		手話通訳に入る前に①	18		通訳能力の向上②	33		手話通訳実習②
3		手話通訳に入る前に②	19		通訳能力の向上③	34		場面通訳実習①
4		通訳にチャレンジ①	20		通訳能力の向上④	35		場面通訳実習②
5		通訳にチャレンジ②	21		通訳能力の向上⑤	36		場面通訳実習③
6		話のポイントをつかむ①	22		通訳演習①	37		場面通訳実習④
7		話のポイントをつかむ②	23		通訳演習②	38		場面通訳実習⑤
8		話のポイントをつかむ③	24		通訳演習③	39		場面通訳実習⑥
9		通訳技術の基本を学ぶ①	25		通訳演習④	40		場面通訳実習⑦
10		通訳技術の基本を学ぶ②	26		通訳演習⑤			
11		通訳技術の基本を学ぶ③	27		通訳演習⑥			
12		通訳技術の基本を学ぶ④	28		事例研究①			
13		通訳技術の基本を学ぶ⑤	29		事例研究②			
14		通訳技術の基本を学ぶ⑥	30		通訳演習⑦			
15		場面通訳技術の基本①	31		通訳演習⑧			
16		場面通訳技術の基本②						

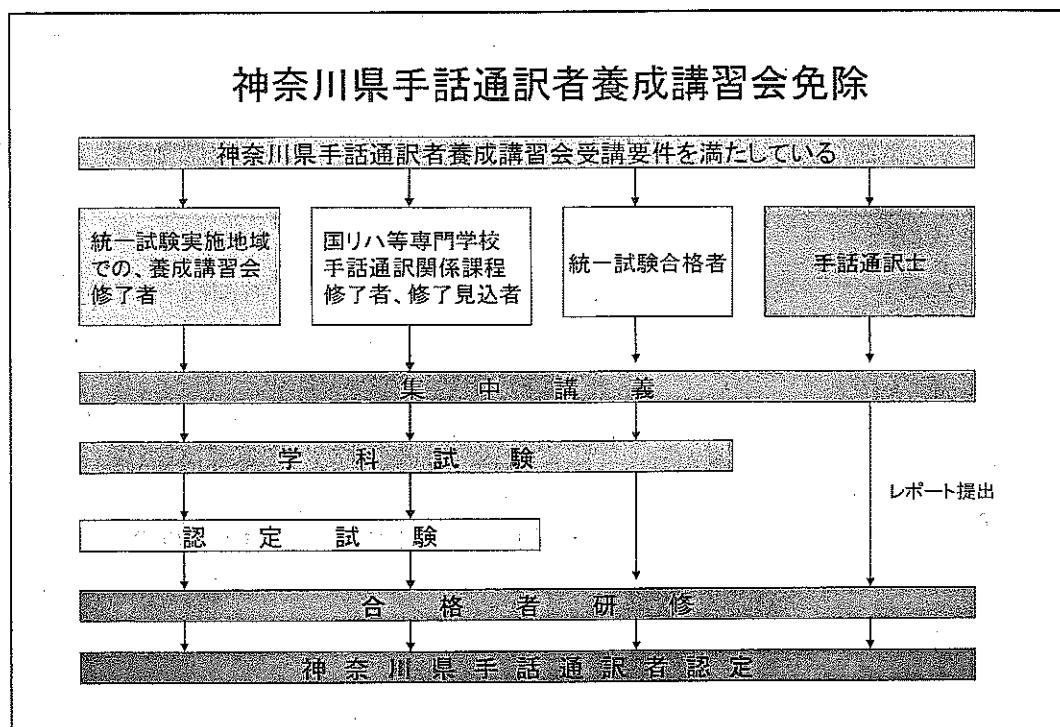
有資格者への対応

手話通訳の資格には、厚生労働省の認定資格である手話通訳士、各都道府県の手話通訳者資格、専門学校における手話通訳者課程修了などがあります。

これらの資格に応じて、手話通訳者養成講習会の受講、受験免除を行います。これは、すでに学習または合格したものの重複をさけ、有効に手話通訳者を養成するために行います。

ただし、都道府県の認定資格については、その合格基準が十分に証明できないため、手話通訳者全国統一試験合格のみを有効とします。講習会修了資格についても同様とします。

また、学科試験の有効期間を3ヵ年とし、それ以降は、再度学科試験合格後に、技術試験、認定試験の再受験を可能とします。



要約筆記者養成

具体的方針

神奈川県障害福祉計画の実現

神奈川県障害福祉計画では、奉仕員養成研修事業として、年間の要約筆記者、点訳奉仕員等の養成見込み者数を、95人としています。この内、要約筆記者の養成を行い、聴覚障害者の社会参加促進のための情報保障者の拡大に向けて、計画実現に取り組みます。

厚生労働省カリキュラムへの準拠

要約筆記者養成講習会は、**厚生労働省要約筆記奉仕員養成カリキュラム**に準じて行います。国のカリキュラムに準じて実施することで、全国と同水準の要約筆記者を養成することができます。要約筆記者の場合は、厚生労働省から養成カリキュラムは未提示ですが、手話通訳者同様に、聴覚障害者の命と、財産を守るために情報保障者と位置づけ、要約筆記奉仕員養成カリキュラムを用いて、内容を充実させることで、より専門的な養成を行います。

神奈川県内で活動できる要約筆記者の養成

要約筆記者の養成は、手話通訳者の養成と比べて歴史も浅く、正式には、1981年（昭和56年）、国の身体障害者社会参加推進事業へ、要約筆記奉仕員養成事業が加わったことに始まります。その後、1985年（昭和60年）に、同事業に要約筆記奉仕員派遣事業が加わり、1999年（平成11年）に厚生省（当時）から、要約筆記奉仕員養成カリキュラムが全国に通知され、養成の基礎が整ってきました。

2006年（平成18年）、障害者自立支援法の施行にともない、市町村のコミュニケーション支援事

業の実施が位置づけられ、市町村でも要約筆記者及び要約筆記奉仕員派遣制度が整備されつつあります。

こうした中で、市町村のコミュニケーション支援事業を担う人材の養成が進められ、市町村においても要約筆記奉仕員養成が行われてきています。いくつかの市町村では、**登録の要件として、県の要約筆記者養成講習会修了をあげているところもあり、市町村で活動できる要約筆記者の養成が必要になっています。**

そのため、講習会の受講者を県内に居住するものとし、定員に満たない場合に、横浜市、川崎市居住者を受け入れる体制を取ることが必要と考えます。

横浜市、川崎市は要約筆記者（横浜市は、筆記通訳者。川崎市は、要約筆記奉仕員）の養成を継続して実施しており、派遣制度の確立、研修体制の整備、聴覚障害者情報提供施設におけるコーディネートと他の市町村と比べて大きな違いがあると考えます。

横浜市、川崎市以外に居住する対象者を優先的に養成することで、市町村の派遣制度を支援することになるとなります。

また、市町村で行われている要約筆記奉仕員養成講習会修了者の受け入れを、適切な養成段階から行い、県内の要約筆記者水準の維持、向上をはかります。

初心者からの養成

手話の場合は、手話奉仕員、手話通訳者の養成が明確に区分されており、手話通訳者養成は、手話奉仕員養成修了者を要件として考えられますが、要約筆記者の場合は、1999年（平成11年）に厚生省（当時）から通知された、**要約筆記奉仕員養成カリキュラムのみであり、初心者からの養成を行うこととなります。**

手書き要約筆記者とパソコン要約筆記者の養成

要約筆記奉仕員養成カリキュラムでは、手書き要約筆記者とパソコン要約筆記者の両者の養成がカリキュラムに掲げられています。

手書き要約筆記者は、透明なロールシートまたは用紙に文字を記載し、ノートテイク、OHPあるいはOHCにより情報保障を担います。パソコン要約筆記者は、パソコンを用いて文字を入力し、表示画面または液晶プロジェクターあるいはモニターに表示することで情報保障を担います。

手書きの要約筆記は、文字のやわらかさから読みやすいという利用者からの声もあり、二人書きの方法を用いることで、情報保障量の拡大を実現しています。

パソコンによる要約筆記は、文字が均一で分かりやすいという声もあり、連携して入力することで、情報保障量の拡大につながっています。

利用者が望む要約筆記を実現するために、手書き要約筆記者、パソコン要約筆記者の両者を養成していくことが必要です。

パソコン要約筆記者については、受講者の平準化をはかり、講習効率を高めるため、入力速度や持参するパソコンについて基準を設けます。

講習効果の向上と要約筆記者としての技術、資質の向上

要約筆記者は、初心者を対象として養成を行い、最終的には、手話通訳者と同等の情報保障を担う人材の養成に結びつける必要があると考えます。

そのため、講習効果を高め、技術、資質を向上していくには、講師1人に対し、複数の実技アシスタントを配置する必要があります。その中には、聴覚障害者も配置し、聴覚障害者からの受講者への直接の働きかけによる資質の向上もめざします。

講師選任にあたっては、神奈川県中途失聴・難聴者協会、神奈川県要約筆記協会の協力を得て、実現していきます。

受講案内等の配布

要約筆記者養成講習会はコースごとに受講要件、募集期間等が異なります。日程も長期に渡ることなどから、詳しい説明を必要とします。

そのため、要約筆記者養成講習会受講案内を作成し、市町村、サークル及び関係機関、団体等に配布を行います。また、ホームページからのダウンロードを可能にし、利用者の利便をはかっていきます。

神奈川県要約筆記者養成講習会の流れ

神奈川県要約筆記者養成講習会は、厚生労働省要約筆記奉仕員養成カリキュラムの基礎課程、応用課程で示された内容を網羅しつつ、基礎コース前期、基礎コース後期、応用コースに分けて実施します。手書き要約筆記コース、パソコン要約筆記コースを設け、それぞれの要約筆記者を養成します。

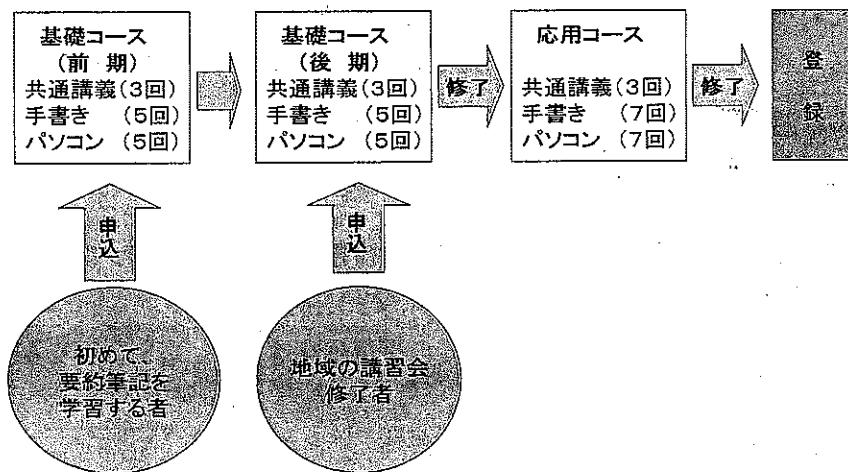
基礎コース前期、後期、応用コースでは、それぞれ共通講義、手書き要約筆記実技講習、パソコン要約筆記実技講習を行います。

基礎コース後期では、市町村での要約筆記者養成講習会等修了者を受け入れることとし、定員を拡大します。

基礎コース前期受講者は、継続して後期も受講する形態とし、基礎コース、応用コースは、80%の出席をもって、修了とします。応用コース修了により、登録資格を得ることとします。

講習会の流れについては、神奈川県中途失聴・難聴者協会、神奈川県要約筆記協会と協議を行い作成しました。

神奈川県要約筆記者養成講習会の流れ



要約筆記者養成講習会カリキュラム例

回	区分	共通講義	パソコン実技講習	手書き実技講習
1	基礎コース 前期	聴覚障害の基礎知識		
2		要約筆記の基礎知識(1)		
3		要約筆記の基礎知識(2)		
4			パソコンの取扱いとシステムの知識	要約筆記の表記
5			タッチタイピング	読みやすい筆記
6			要約と入力のチームプレーの方法	話したことばの要約(1)
7			一人での要約入力方法	話したことばの要約(2)
8			筆記実習(1)	筆記実習
9	基礎コース 後期	聴覚障害者団体の活動		
10		聴覚障害者とコミュニケーション		
11		日本語の特徴		
12			筆記実習(2)	チームワークの方法(1)
13			二人で入力する方法	チームワークの方法(2)
14			現場実習(1)	チームワークの方法(3)
15			現場実習(2)	要約技術の向上
16			現場実習(3)	現場実習
1	応用コース	聴覚障害者の福祉		
2		中途失聴・難聴者の自立と社会参加		
3		要約筆記者の役割		
4			入力速度の向上と正確なタイピング	二人書き
5			正確な聞き取りと要約	要約技術の向上
6			多様なニーズへの対応(1)	現場でのポイントと心構え(1)
7			多様なニーズへの対応(2)	現場でのポイントと心構え(2)
8			多様なニーズへの対応(3)	話の雰囲気を伝える要約筆記
9			現場実習(1)	現場実習(1)
10			現場実習(2)	現場実習(2)

受講者個々の到達度と課題の明確化

要約筆記者は、講習修了をもって登録し、派遣を担うことができます。手話通訳者の場合は、手話通訳者全国統一試験に代表される平準化された基準があり、その合否で手話通訳者として認定されるか否かが決まります。

要約筆記の場合、こうした平準化された基準が明確でないため、合否を決定する試験の実施にはいたっていません。

とはいっても、講習会を修了し、登録、派遣を担うにあたっては、個々の到達度を個々が認識し、派遣

に備えて学習活動等に取り組んでいくことが重要となります。

そのために、応用コース修了者を対象に派遣・登録に関する説明会を開くとともに、手書き要約筆記者、パソコン要約筆記者に分け、個々の状況を明らかにし、学習目標を示すために、習得度の確認を行います。個々の学習目標を設定することで、自己努力とともに、研修会等への参加を促し、要約筆記者としての技術、資質の向上をめざします。

「要約筆記者養成カリキュラム」への対応

厚生労働省では「要約筆記者養成カリキュラム」の検討が行われています。障害者自立支援法の実施にともない、要約筆記奉仕員に代わる要約筆記者の養成カリキュラムの協議、検討が行われ、当事者団体等の案も示されてきました。厚生労働省としてのカリキュラム提示はまだありませんが、現在、検討がすすめられている案は、要約筆記奉仕員養成カリキュラムと比べて時間数、講習内容とも大きく異なるものです。

厚生労働省から「要約筆記者養成カリキュラム」が通知された場合は、関係団体との協議及び県担当課との協議を行い、実施方法について検討を行います。

手話通訳者・要約筆記者の派遣

具体的方針

神奈川県手話通訳者派遣事業実施要綱及び神奈川県要約筆記者派遣事業実施要綱に即した適正派遣

県の要綱では、手話通訳者、要約筆記者の派遣について、目的、派遣対象等が定められています。この定めに従い、適正な派遣を行います。

手話通訳者、要約筆記者の派遣は、聴覚障害者が社会参加し、日常生活を営むために重要な位置づけがあります。障害者自立支援法では市町村のコミュニケーション支援事業としてのみ実施されているところもあり、広域の聴覚障害者団体等への派遣が行われない状況もありました。神奈川県の要綱では、その対象を県障害福祉課、県域の聴覚障害者団体、身体障害者団体が主催する会議、大会等とすることで、派遣を受けられない状況をなくす制度であると考えます。

また、公的な派遣として、利用者に平等に派遣を行うことが重要です。そのことが公的制度としての生命であり、制度の信頼を高め、維持につながります。

手話通訳者・要約筆記者派遣の検証

関係団体からなる神奈川県手話通訳者・要約筆記者派遣運営委員会を設置し、派遣の検証、派遣で生じた課題解決等について努め、適切な派遣を実施します。

手話通訳者、要約筆記者の派遣は、単に人員を派遣することではなく、聴覚障害者への情報保障

が適切且つ正確に実施されたかが派遣の成果としての判断となると考えます。手話通訳者、要約筆記者の派遣に係わる課題等を改善し、聴覚障害者が安心して情報保障を受けられる環境の整備を進めることができます。

派遣の手引きの作成、配布

手話通訳者、要約筆記者が派遣現場でどのように考え、対応するかは、研修等で説明を行い、理解を求めていきます。とはいっても、詳細の内容までは、なかなか理解に至らない場合や、失念する場合もあります。そのため、手話通訳者、要約筆記者に対して、**派遣の流れから派遣現場での対応方法などをまとめた、派遣の手引きを作成し、手話通訳者、要約筆記者に配布します。**全ての手話通訳者、要約筆記者が、派遣現場で同様の行動を行えるように促し、それが利用者に対しては、派遣の信頼性につながると考えます。

コーディネーターの専門性

手話通訳者、要約筆記者の派遣については、それぞれに派遣担当コーディネーターを置き、主催者からの申請に対し、適切な情報保障者を派遣し、現場でより良い通訳が実施できるよう主催者との調整等を行います。

手話通訳者派遣に関しては**神奈川県手話通訳者あるいは手話通訳士、要約筆記者派遣に関しては神奈川県要約筆記者**を配置し、専門性を活かした派遣コーディネートを行います。

派遣依頼、報告の郵送

手話通訳者、要約筆記者の派遣依頼書、派遣報告書は個人情報にあたるため、ファックス、Eメールなどを利用した書類の送付は行いません。全て郵送にて行います。

ファックス、Eメールなどは誤送信の危険を有しており、Eメールに至っては、他者からのアクセス等で漏洩する危険を有しています。

手話通訳者、要約筆記者の個人情報を保護し、信頼される派遣業務を行うために、郵送が必要です。

報酬、交通費の支給

手話通訳者、要約筆記者に対して、報酬、交通費（実費）を支払います。

手話通訳者、要約筆記者は情報保障者としての専門性を活かして派遣を担っています。報酬はこの業務に対する対価であると考えています。また、自宅から派遣場所までの交通費は、別途支給します。

支払いにあたっては、神奈川県手話通訳者及び神奈川県要約筆記者に対する報酬等支払い要項を定めており、適正に支払いを行っていきます。

交通費の支払いは、自宅から派遣場所までの公共交通機関を利用しての、最も経済的な経路とし、実費を支払います。

守秘義務の徹底

県の要綱においても、守秘義務の徹底が定められています。守秘義務は派遣制度の根幹をなすもので、利用者と派遣元、情報保障者の信頼関係を保つものです。

手話通訳者、要約筆記者に対して、機会あるごとに、**守秘義務の重要性について説明を行い、守秘義務の徹底をはかります。**

郵送費の確認

手話通訳、要約筆記派遣依頼書、報告書等の送付は郵送で行います。郵便切手は現金同様に扱わなければなりません。郵便切手の場合、1枚ずつの購入では非効率であり、ある程度まとめて購入し、管理、運用していくことが有効です。

こうした郵便切手の管理を適切に行うため、**神奈川県聴覚障害者福祉センター指定管理業務における派遣用郵便切手取扱い規程**を設け実施しており、継続して確認を行っていきます。

手話通訳者、要約筆記者の選定

派遣依頼は、登録手話通訳者、登録要約筆記者に行います。手話通訳者、要約筆記者は経験、技術、地域、知識等様々です。**派遣依頼内容に即して、適切な人材を選定し、派遣依頼を行います。**

保険の加入

手話通訳者、要約筆記者は県内各地に派遣されます。派遣現場や、往復の経路での事故等に備えて、**登録した手話通訳者、要約筆記者を保険に加入します。**保険は、全国社会福祉協議会を行っている「福祉サービス総合補償」を用います。

手話通訳者・要約筆記者派遣の流れ

手話通訳者、要約筆記者の派遣は次のように行います。

(1) 派遣申請書の受理

- ①派遣申請書の提出は来所、郵送、ファクス、Eメールのいずれかの方法とします。
- ②申請書が提出された場合は、要綱と照らし合わせて、申請内容が妥当か否かを速やかに判断します。妥当と判断した場合は、申請書を受理し、受理番号を記載します。

(2) 主催者との連絡調整

- ①申請書の提出について、事前に主催者から打診があった場合は、要綱の説明を行うとともに、内容の把握に努め適切な助言を行います。
- ②申請書記載事項に疑義がある場合は、主催者に連絡し、確認を行います。
- ③主催者に対して資料の提出を要請するとともに、必要に応じて対象者のコミュニケーション状況についても情報提供を求めます。
- ④必要に応じて、主催者に対して手話通訳者、要約筆記者の業務について十分な理解を促します。

(3) 手話通訳者・要約筆記者の選任

- ①手話通訳者・要約筆記者の選任にあたっては派遣場所、派遣時間（集合時刻、拘束時間、終了時刻）、申請内容、手話通訳者・要約筆記者居住地、経験、依頼頻度などを考慮します。
- ②特に、頸肩腕障害の発症を未然に防止するため、派遣依頼頻度を考慮します。
- ③手話通訳者・要約筆記者の選任は、派遣業務を担う派遣元の専有事項であると考えます。申請書提出にあたっての指名は、これを認めません。

(4) 手話通訳者・要約筆記者への依頼

- ①選任した手話通訳者・要約筆記者に派遣依頼書、派遣報告書及び関係資料も合わせて郵送します。
- ②ただし資料等については、主催者からの到着が遅れ、郵送では間に合わないと判断した場合等は、

ファクスまたはEメールでの送付を行います。

(5) 手話通訳者・要約筆記者派遣申請者への決定通知

- ①手話通訳者・要約筆記者が決定し次第、主催者へ決定通知書を送付します。
- ②決定通知書には、手話通訳者・要約筆記者の氏名を記載します。主催者への氏名の連絡については、手話通訳者・要約筆記者の登録時に了解を得ておきます。

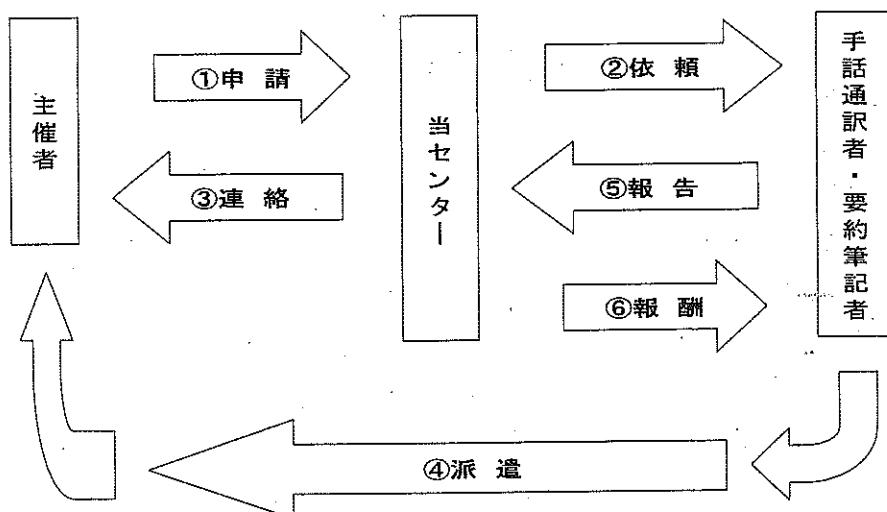
(6) 派遣報告書の受理

- ①手話通訳者・要約筆記者に対し、業務終了後1週間以内に、実施報告書の提出を求めます。
- ②報告書は、手話通訳者・要約筆記者、派遣現場、派遣元をつなぐ重要な情報として認識し、活用をはかります。
- ③継続して派遣申請があったものについては、報告書から必要と判断した事項を、次に依頼した手話通訳者・要約筆記者へ情報提供することを考慮します。
- ④報告書の記載内容に疑義がある場合は、記載者に連絡し、確認を行います。また、必要に応じて助言を行います。
- ⑤報告書の中に、派遣元への質問等が記載されていた場合は、誠意をもって回答します。
- ⑥必要に応じて、主催者へ改善を求めます。

(7) 派遣報酬、交通費の積算等

- ①報告書を基に、神奈川県手話通訳者及び神奈川県要約筆記者に対する報酬等支払い要項にそつて、報酬額、交通費を積算します。
- ②業務に使用した切手は、神奈川県聴覚障害者福祉センター指定管理業務における派遣用郵便切手取扱い規程に基づいて管理します。

手話通訳者、要約筆記者派遣の流れ



派遣の柔軟運用

横浜市、川崎市を含んだ聴覚障害者団体等からの派遣申請について、横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設、川崎市聴覚障害者情報文化センターとの合同での派遣や、聴覚障害者のセーフティーネットとしての役割を果たす広域派遣等、県との協議、了解を得て実施します。

パソコン要約筆記派遣用機材の整備

パソコン要約筆記では、表示用パソコン、HUB、各種コード類が必要です。機材の有無、接続の可否など派遣現場での混乱を避け、パソコン要約筆記者が十分に情報保障に専念するため、パソコン要約筆記に必要な機材を一式に整備し、派遣の際に使用します。運搬は主催者の責任で行います。

携帯用小型モニターを用いた情報保障の実践

パソコン要約筆記では、液晶プロジェクターを用いた会場全体の表示を行う場合と、表示用パソコンを座席の前に置き、表示画面を見る場合があります。この場合の課題として、スクリーンの位置、ケーブルの長さから移動範囲が限定される、机上に資料等があった場合に表示用パソコンが見づらくなるなどがあげられます。

こうしたことを改善する方法として、無線LANを用いることで、パソコン要約筆記の文字情報を、携帯用小型モニターで受信するシステムが開発されました。PSPなど市販の機器を用いることで、コンパクトで持ち運びしやすく、会場を移動しながらでも情報保障が受けられます。

現在、接続方法や表示方法などの試用を重ねてきており、派遣現場での使用も可能な状況となりました。今後、実際の派遣現場での有効活用をはかっていきます。

頸肩腕障害への対応

頸肩腕障害の予防のために、定期的に健診を実施します。(P69「健康管理体制」参照)

健診結果を基に、発症の危険がある対象者へはヒアリングを実施し、活動の自粛、医療機関受診を促します。また、発症者については派遣依頼を自粛し、回復を奨励します。

(1) 手話通訳者、要約筆記者からの相談

手話通訳者、要約筆記者から、頸肩腕障害について相談があった場合は、適切な助言を行います。ただし、発症もしくは発症の恐れが疑われる場合は、すぐに専門医受診を助言し、治療等に専念する旨を伝え、自覚を促します。

(2) 健診結果からの対応

健診結果が「要注意」の手話通訳者、要約筆記者に対しては、ヒアリングを行い、自覚症状の有無、頻度、程度など体調の確認を行うとともに、体調管理のための注意を喚起し、派遣依頼の頻度、方法等について相談を行います。また、医療機関受診を奨励します。

健診結果が「要受診」となった手話通訳者、要約筆記者に対しては、医療機関受診、活動自粛、定期健診受診を要請します。

健診結果が「通院継続」となった手話通訳者、要約筆記者に対しては、医療機関への通院、治療に専念するよう要請し、活動を行わないよう進言します。

これら以外の健診結果であった手話通訳者、要約筆記者に対しては、手話通訳者・要約筆記者派遣

懇談会等、機会あるごとに定期健診の受診、予防の自覚を促します。特に、新たに登録予定の手話通訳者、要約筆記者に対しては、合格者研修、登録・派遣説明会等の登録前に、定期健診の必要性を説明し、頸肩腕障害予防に努めます。

頸肩腕障害健診結果

区分	内容
問題は特になし	特に処置は必要ない
差し支えなし	軽い症状あり、進行しないよう日常生活に注意
要観察	疲労段階。進行しないよう日常生活に注意
要注意	症状あり、日常生活に注意し、定期健診受診
要受診	産業医、専門医を受診し、相談が必要
通院継続	引き続き通院が望まれる

神奈川県手話通訳者・要約筆記者派遣運営委員会の実施

委員会の目的

神奈川県手話通訳者派遣事業実施要綱及び神奈川県要約筆記者派遣事業実施要綱に基づいた手話通訳者及び要約筆記者の派遣事業について、派遣の課題、頸肩腕障害予防対策、研修などについて協議を行い、派遣事業のさらなる円滑な実施を目指します。

委員会の構成

委員会には、手話通訳者派遣及び要約筆記者派遣にともなう、それぞれの固有の課題等について、より専門的に協議を行う手話通訳専門部会及び要約筆記専門部会を設けます。

委員の構成

委員の構成は、聴覚障害当事者団体である社団法人神奈川県聴覚障害者協会、神奈川県中途失聴・難聴者協会及び情報保障当事者団体である神奈川県手話通訳者協会、神奈川県要約筆記協会、当法人で構成します。委員には守秘義務を課し、個人情報の保護にも努めます。

神奈川県手話通訳者・ 要約筆記者派遣運営委員会

- ・社団法人神奈川県聴覚障害者協会
- ・神奈川県中途失聴・難聴者協会
- ・神奈川県手話通訳者協会
- ・神奈川県要約筆記協会
- ・社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会
- ・神奈川県聴覚障害者福祉センター(事務局)

手話通訳専門部会

- ・社団法人神奈川県聴覚障害者協会
- ・神奈川県手話通訳者協会
- ・社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会
- ・神奈川県聴覚障害者福祉センター(事務局)

要約筆記専門部会

- ・神奈川県中途失聴・難聴者協会
- ・神奈川県要約筆記協会
- ・社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会
- ・神奈川県聴覚障害者福祉センター(事務局)

手話通訳者・要約筆記者派遣懇談会の実施

手話通訳者、要約筆記者を対象に懇談会を行います。前年度の派遣実績報告、派遣で生じた課題と改善方法についての説明を行うとともに、意見交換を行います。また、派遣に関する最新情報の提供も行います。

手話通訳者、要約筆記者は個々または数人のグループで派遣を担っており、他の派遣状況についての情報を持ち合わせていません。**他の派遣で生じた課題を知り、改善方法を学ぶことで、自らが派遣を担った場合に、同様の対応が可能となります。**

また、出席できなかった手話通訳者、要約筆記者に対しては、**懇談内容をまとめたよりを発行することで手話通訳者、要約筆記者全体の情報共有に努めます。**派遣元と手話通訳者、要約筆記者が自由に意見交換を行うことで、相互の信頼関係を強化する場ともなります。

市町村への支援

市町村で手話通訳者、要約筆記者が不足した場合の支援は、当法人の本部事業（自主事業）として支援を行っています。

また、市町村からの手話通訳者、要約筆記者の派遣に関する相談については、**相談に応じ、助言を行っていきます。このことで、市町村での手話通訳者、要約筆記者の派遣が円滑に実施されるよう支援します。**

I サービスの向上について

3 利用者への対応について

(3) 利用者サービスの取組み

才 聴覚障害者をサポートする者へのフォローの取組み

※ 具体的な取組方針と実施方法について記載してください。

基本方針

手話通訳者、要約筆記者は、聴覚障害者が「かながわの障害福祉グランドデザイン」に掲げられている、「かながわらしい障害福祉の姿（7つの宣言）」を実現していくためには、欠かすことのできない存在です。どの宣言実現についても、聴覚障害者への情報保障、コミュニケーション保障があつてこそ、実現が可能となります。

特に、主体性が尊重される地域社会を実現していくには、聴覚障害者自身が考え、判断し、実行していくことが重要となります。それを支えるための正確な情報保障、コミュニケーションの円滑化、様々な支援が整備されることが必要です。これらを担っているのが、手話通訳者であり、要約筆記者です。

そのためには、日ごろからの研鑽が重要で、研修を通して、聴覚障害者が正確な情報を獲得できるよう、技術、知識の向上が不可欠となります。

また、手話通訳者、要約筆記者が情報保障者として活動するうえでは、健康管理が重要となります。健康を維持、または改善することで、正確な情報提供が可能になります。

技術研修等

具体的方針

正確な情報保障をめざして

手話通訳者、要約筆記者は方法が異なりますが、共に聴覚障害者の社会参加を支えていく重要な役割を担っています。

より正確な情報保障を担うには、技術の向上、資質の向上が必要です。技術の向上だけでは、提示された情報の意味を解釈することができません。逆に、資質の向上だけでは、情報を理解できても、それを正確に伝える術がありません。正確な情報保障は、この両方が備わってこそ可能になると考えます。また、制度等、情報が変化している中で、最新の情報を獲得していくことも不可欠です。

登録更新のための、研修会受講

手話通訳者、要約筆記者とも年間に一定の研修を受講することで、次年度の登録更新を可能とします。

年間に何回かの研修を受講することで、技術、知識の維持、向上を確実なものとするとともに、自己研鑽の意欲と自覚を促すと考えます。

登録間もない手話通訳者、要約筆記者へのフォロー

手話通訳者、要約筆記者とともに、登録して間もない者と、長く登録し活動している者では、経験、知識に差があります。

特に、登録間もない手話通訳者、要約筆記者は、活動経験が少ないため、派遣現場での対応に不慣れで、戸惑い、混乱することが考えられますし、自らの技術に不安を持っています。

そのため、登録間もない手話通訳者、要約筆記者を対象とした研修を行い、派遣現場での対応方法、技術の向上を行うことで、手話通訳者あるいは要約筆記者として、派遣現場に赴く姿勢と、技術への確信を培い、派遣に臨むことができると考えます。

団体への技術等の研修委託

神奈川県内には、手話通訳者の団体である神奈川県手話通訳者協会、要約筆記者等の団体である神奈川県要約筆記協会があります。

いずれの団体も、会員の声を反映し、聴覚障害者の福祉向上のために活動しています。これらの団体は、技術的な蓄積もあり、技術向上にはとりわけ強い関心と、深い理解があります。

技術、事例等の研修を委託することで、効果的な研修体制を構築し、手話通訳者、要約筆記者の技術の向上に反映できます。

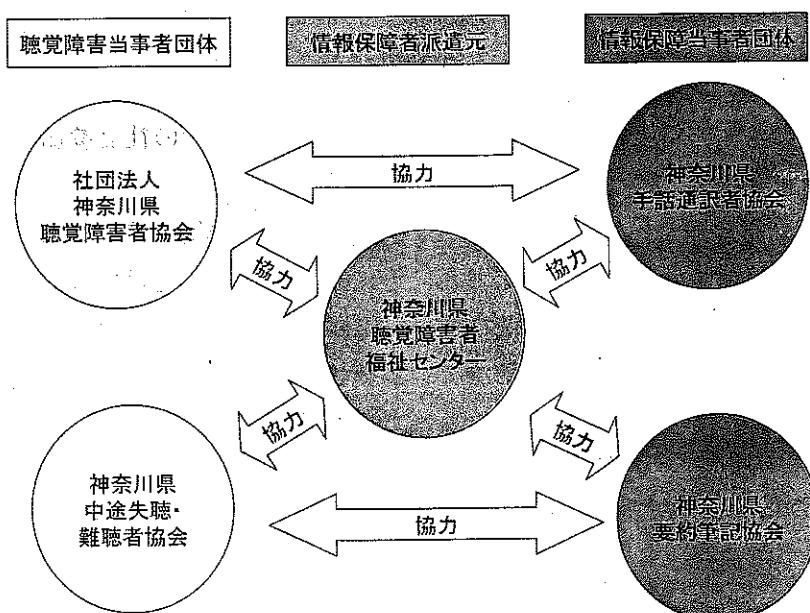
ただし、委託にあたっては、神奈川県との協議、承認が必要となります。

関係団体との協力

研修の実施にあたっては、手話通訳者の場合は、社団法人神奈川県聴覚障害者協会、神奈川県手話通訳者協会、要約筆記者の場合は、神奈川県中途失聴・難聴者協会、神奈川県要約筆記協会と必要に応じて協議、協力を行います。

聴覚障害当事者、情報保障当事者、派遣元、それぞれの立場からの意見交換、協議を行うことで、より効果的な研修の実施が可能になります。

また、必要に応じて、関係団体が行う登録更新のための研修に協力します。



自主事業としての支援

手話通訳者、要約筆記者は、当法人が独自に行っている自主事業での派遣業務も担っていたりています。自主事業として研修実施、頸肩腕障害健診経費の一部負担など、**手話通訳者、要約筆記者のフォローを、当法人独自に行うことで、支援に貢献します。**

(別添「自主事業」を参照ください。)

手話通訳者の研修

手話通訳者を対象に、技術、資質の維持、向上のために次の研修を行います。

(1) 神奈川県手話通訳者新人研修会

前年度に認定された神奈川県手話通訳者を対象に、手話通訳者新人研修会を行います。認定後まだない手話通訳者は、派遣現場での経験もなく、派遣元との連絡調整等も十分ではありません。

認定後、市町村等での通訳活動経験を積んだ後に定期的に実施します。このことで、通訳活動から生じた疑問、不安などを解消し、**年間を通じてスキルアップを図っていきます。**

(2) 手話通訳者研修会（講義）

手話通訳者の現任研修として行います。手話や聴覚障害、聴覚障害者に関する最新情報等、守秘義務、福祉制度、権利保障、健康に関することなど、手話通訳者として活動していく上で重要な情報を提供し、**資質の向上に努めます。**

(3) 手話通訳者研修会（再委託研修）

技術、事例を中心とした研修を、神奈川県手話通訳者協会に再委託し実施し、手話通訳者の技術の向上をはかります。ただし、神奈川県との協議、承認が必要となります。

神奈川県手話通訳者協会は、手話通訳者集団であり、日ごろの活動の中で、技術、事例への関心も高く、多くの人材も抱えています。日ごろの通訳活動から、通訳者の視点で必要な研修を組み立てていくことができると言えます。

また、これらの研修は、全て登録更新のための研修とします。

手話通訳者新人研修会	前年度認定者対象
手話通訳者研修会（講義）	現任手話通訳者対象
手話通訳者研修会（再委託）	現任手話通訳者対象

要約筆記者の研修

要約筆記者を対象に、技術、資質の維持、向上のために次の研修を行います。

(1) 新規要約筆記者登録者研修会

新たに登録する者を対象に、手書き要約筆記実技演習、パソコン要約筆記実技演習を行います。

登録、派遣を控え、派遣現場を想定した実技演習を行うことで、**派遣に赴く基本姿勢と、技術へ**

の安心感を培います。

(2) 登録要約筆記者研修会

登録3年未満の登録要約筆記者を対象に、手書き要約筆記実技演習、パソコン要約筆記実技演習を行います。

登録年数が短く、派遣現場での問題、技術的課題を抱えている対象者に、実技演習を通して、派遣現場で必要な**技術の向上を目指します。**

(3) 要約筆記者研修会（講義編）

要約筆記者の現任研修として行います。要約筆記や聴覚障害、聴覚障害者に関する最新情報等、守秘義務、福祉制度、権利保障、健康に関することなど、要約筆記者として活動していく上で重要な情報を提供し、**資質の向上に努めます。**

(4) 要約筆記者研修会（再委託研修）

技術を中心とした研修を、神奈川県要約筆記協会に再委託し、要約筆記者の技術の向上をはかります。ただし、神奈川県との協議、承認が必要となります。

神奈川県要約筆記協会は、要約筆記者等の集団であり、日ごろの活動の中で、技術等への関心も高く、多くの人材も抱えています。日ごろの要約筆記活動から、要約筆記者の視点で必要な研修を組み立てていくことができると考えます。

また、これらの研修は、全て登録更新のための研修とします。

(5) 要約筆記者研修会（三者共催）

神奈川県中途失聴・難聴者協会、神奈川県要約筆記協会、当センターの三者共催の研修会を年1回開催します。

当事者としての神奈川県中途失聴・難聴者協会、情報保障者集団としての神奈川県要約筆記協会、派遣元**それぞれの立場からの意見を集約し、共催での研修会を企画します。**

聴覚障害、要約筆記について理解を広める内容の研修については、対象を登録要約筆記者としますが、広く一般県民にも参加を呼びかけます。

新規登録者研修会	新規登録者対象：手書き、パソコン
登録要約筆記者研修会（講義）	現任要約筆記者対象
登録要約筆記者研修会（実技）	登録3年未満対象：手書き、パソコン
要約筆記者研修会（再委託）	現任要約筆記者対象
要約筆記者研修会（三者共催）	現任要約筆記者対象

健康管理体制

具体的方針

頸肩腕障害は、上肢等に過度な負担がかかる業務で、後頭部、頸部、肩甲帯、上腕、前腕、手指に発症する運動器障害です。肩こり、腕のだるさから始まり、肩こり、腕のだるさの慢性化、痛みやしびれ、手が動かないなどの症状に悪化します。上腕骨外（内）上顆炎、肘部管症候群、手関節炎、腱炎、腱鞘炎、手根管症候群、書頸、書頸様症状、頸肩腕症候群などの病名が挙げられ、不眠、うつ病状など精神・神経症状が出現する場合もあります。原因には、上肢等に負担のかかる作業を長時間継続することに加え、筋肉疲労、視覚や聴覚の負担、精神的ストレスも関与すると考えられています。そのほとんどに自覚症状があり、本人の訴えにより症状を確認することとなります。

この頸肩腕障害は、手話通訳者等の職業病とされており、全国的にも労災認定されています。

手話通訳者、要約筆記者を対象に頸肩腕障害健診を定期的に実施し、現状の把握や前回との比較などにより、注意を喚起し、予防に努めます。

頸肩腕障害の啓発

手話通訳者、要約筆記者に対し、登録、研修等機会あるごとに頸肩腕障害について理解を求め、過度な業務による発症の予防、発症時の悪化抑制及び改善について啓発を行い、自覚を求めます。

（1）冊子「頸肩腕健診って何ですか？」の配布

新たに登録した手話通訳者、要約筆記者に対しては、冊子「頸肩腕健診って何ですか？」を配布し、**頸肩腕障害と定期健診の必要性について理解を促します。**

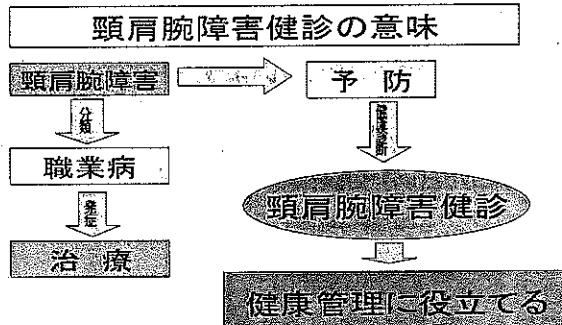
この冊子は、専門家による頸肩腕障害、健診の必要性、予防対策などの講演をまとめたものです。

（2）自主制作番組「頸肩腕健診って何ですか？（健診編）」の貸し出し

手話通訳者、要約筆記者及び聴覚障害者に対して、自主制作番組「頸肩腕健診って何ですか？（健診編）」の貸し出しを行い、理解を促します。

この番組は、専門家の監修を基に、健診の内容、目的、評価等について解説を行っています。健診の意味を理解することで、健診結果を基に自己管理をすすめるとともに、聴覚障害者も手話通訳者、要約筆記者の職業病である頸肩腕障害を理解し、支援の輪を広げていくために制作したものです。

ビデオライブラリーに配架し、貸し出しできるようにしています。



定期健診の実施

手話通訳者、要約筆記者を対象に、定期的に健診を行い、頸肩腕障害の予防、改善をはかります。

定期健診

- (1) 手話通訳者、要約筆記者に対し、年1回、定期的な健診を実施します。
- (2) 健診は、次の理由により情報保障活動期間をとおして、継続的に受診するよう促します。
 - a 未発症時の健康状態を確認し、防止策を講じておくため。
 - b 発症の危険性を察知し、以後の派遣等の注意を促すため。
 - c 発症時期を把握し、すみやかに治療及び対策を講ずるため。
 - d 発症後の悪化、改善など確認し、対応策を講ずるため。
- (3) 健診実施にあたっては、頸肩腕障害について専門的立場の医療機関に依頼します。

健診日の設定

- (1) 手話通訳者、要約筆記者それぞれに、複数の健診日を設けます。
- (2) 手話通訳者、要約筆記者の健診日は、すべて異なった曜日で設定します。
- (3) 手話通訳者、要約筆記者はそれぞれの健診日に受診を促しますが、日程調整が難しい場合は、
相互の健診日での健診を行い、健診実施の拡大をはかります。

健診結果

- (1) 健診結果は、手話通訳者、要約筆記者個人に郵送します。
- (2) 健診の結果、病院受診、活動自粛等が必要と判断した者に対してヒアリングを行い、改善を促します。
- (3) 手話通訳者、要約筆記者からの相談
手話通訳者、要約筆記者から、頸肩腕障害について相談があった場合は、適切な助言を行います。ただし、発症もしくは発症の恐れが疑われる場合は、すぐに専門医受診を助言し、治療等に専念する旨を伝え、自覚を促します。

健康管理の心がけ

頸肩腕症候群

- 1 疲労の蓄積による、職業病(過労性疾患)
- 2 症状は、自覚症状のみ
- 3 定期的な健診が必要
- 4 現場や日常で疲労が蓄積しないよう、予防に心がける
- 5 健康を過信しない
- 6 発症してしまったら、すぐ病院を受診する

自らの健康管理が最も重要

I サービスの向上について

3 利用者への対応について

(3) 利用者サービスの取組み

力 地域活動支援の取組み状況について

※ 具体的な取組方針と実施方法について記載してください。

基本方針

「かながわの障害者福祉グランドデザイン」では、「地域生活を支えるサービスの充実」が提唱されています。障害者が地域で自分らしく豊かな生活を営むことを、地域が支えていくことで、ひとりひとりを大切にする社会の実現に寄与していく取り組みと考えています。

また、障害者自立支援法の施行にともない、市町村でピアカウンセラーによる相談事業、コミュニケーション支援事業としての手話通訳者、要約筆記者の派遣等、市町村が主体的に実施する事業が拡大してきています。

聴覚障害児者が生活する市町村を支援することで、聴覚障害児者が安心して生活をおくれる環境づくりにつながります。実施にあたっては、神奈川県聴覚障害児者地域生活支援事業実施要綱に基づいています。

ピアカウンセラー研修

基本姿勢

障害者自立支援法の施行にともない、地域生活支援事業として地域において聴覚障害者ピアカウンセラーの設置がすすんでいます。また、身体障害者相談員やソーシャルワーカーなど聴覚障害者の相談を受けている方々が、地域で活動しています。

聴覚障害者ピアカウンセラー等は、相談者の状況を理解し、適切な助言を行い、また一緒に考え方問題解決に向けて前進していくうえで重要な役割を担っています。当事者でないと理解が難しい面を担いながらも、専門的知識を活かし、情報を提供していくことで問題解決を行っていきます。聴覚障害者相談の実情、相談方法等、聴覚障害者にかかる相談員として必要な知識と技術を研修するとともに、情報交換を行い、地域での相談の円滑な実施と、聴覚障害者ピアカウンセラー等の技術、資質の向上を目指します。

このことにより、聴覚障害者が地域で相談を受けられ、安心して生活していく環境を整えていくことができると言えます。

研修終了後に、研修効果を高めるために報告書を作成し、参加者等に配布します。

研修内容

次のものを組み合わせて行い、聴覚障害者ピアカウンセラー等のスキルアップを目指します。

- (1) 相談担当者の役割、相談の進め方等資質、技術の向上を図るもの
- (2) 社会資源活用、法律問題、消費生活問題等、知識、情報の蓄積につながるもの
- (3) 聴覚障害者の抱える課題等、聴覚障害、聴覚障害者についての理解を深めるもの
- (4) ケーススタディ等の意見交換、情報交換

情報保障

利用者の状況により、手話通訳者、要約筆記者を手配し、情報保障に努めます。講師と利用者、利用者間でのコミュニケーションを円滑にすることで、**正確な情報の提供と理解の促進をはかります。**

報告書の作成・配布

研修の効果を高め、確認するために研修終了後に報告書を作成し、配布します。

研修内容、意見交換の際には、相談事例等が対象となる場合も考えられます。これらについては、厳正に精査し情報の保護に努めます。

情報ネットワーク化

聴覚障害者ピアカウンセラー等の聴覚障害者の相談にかかる方々に、**消費生活センター等から提供される聴覚障害者に係わる情報等について、情報発信し、地域での相談活動の支援を行うとともに、被害の未然防止に役立てます。**そのためのネットワーク化をすすめます。

市町村手話通訳者等派遣担当者の研修等

基本姿勢

障害者自立支援法の施行にともない、市町村において手話通訳者、要約筆記者の派遣事業が実施されています。

市町村で派遣コーディネーターを務める職員等に対し、派遣上の留意点、派遣者との関係構築等について研修及び情報交換を行い、円滑な業務遂行と派遣コーディネーターとして資質の向上を図ります。また、研修の中で、聴覚障害者の専門施設として神奈川県手話通訳者派遣事業、要約筆記者派遣事業を行ってきた経験と実績を基に、市町村の派遣コーディネーターへのアドバイスも行っていきます。

派遣制度の運用は、各市町村の派遣要綱によるため、詳細は異なるもののコーディネーターとして対処しなければいけない課題や、派遣者・利用者との信頼関係の構築はコーディネーターとして同様のものであると考えます。一つひとつの派遣を大切にし、派遣結果からもたらされる課題、情報をいかに整理していくかが、次の派遣の有効運用には欠かせないのでしょうか。派遣コーディネ

ーターとしての視点を養い、派遣者、利用者からの要望をいかに適切に処理していくかはコーディネーターの資質にかかる部分でもあり、制度運用の根幹にかかる問題ともいえます。そのことが相互の信頼関係構築に大きく左右されると考えます。派遣者、利用者の状況を把握するとともに、あるときは柔軟に、あるときは毅然とした対応が派遣コーディネーターには求められます。

このことにより、聴覚障害者が地元の手話通訳者、要約筆記者の派遣制度を安心して利用でき、地域での安定した生活が築かれると考えます。

研修終了後に、研修効果を高めるために報告書を作成し、参加者等に配布します。

研修内容

次のものを組み合わせて行い、**手話通訳者等の派遣担当者のスキルアップを目指します。**

- (1) 派遣コーディネーターの役割、手話通訳・要約筆記の基礎知識等資質、技術の向上を図るもの
- (2) 手話、要約筆記についての最新情報等、知識、情報の蓄積につながるもの
- (3) 聴覚障害者の抱える課題等、聴覚障害、聴覚障害者についての理解を深めるもの
- (4) ケーススタディ等の意見交換、情報交換

関係団体との連携

市町村の手話通訳者、要約筆記者の派遣制度は、地域の聴覚障害者の生活と直結します。実施にあたっては、聴覚障害当事者団体及び情報保障当事者団体と意見交換を行いながら、ニーズを把握し、留意点を整理しながら連携して実施します。

報告書の作成・配布

研修の効果を高め、確認するために研修終了後に報告書を作成し、配布します。

研修内容、意見交換の際には、派遣事例等が対象となる場合も考えられます。これらについては、厳正に精査し情報の保護に努めます。

地域での聴覚障害児子育て支援

基本姿勢

市町村において保健師等による障害児にかかる相談、支援も実施されてきています。聴覚障害に関する情報は以前と比べて多く提供されるようになってきていますが、聴覚障害児については医療機関、療育機関等の専門機関によるところが大きい状況です。市町村の保健師等が十分な情報に触れる機会はまだまだ少ないと考えます。**市町村の保健師等が聴覚障害児についての情報を取得し、地域で生活する聴覚障害児、保護者等に向き合って支援していくことが必要です。**

一方、聴覚障害児は、新生児聴覚スクリーニング検査の実施等で、早期に発見されることも増えてきました。聴覚障害児の早期発見、早期療育の重要性は以前から提唱され、実践されてきていますが、

聴覚障害児を育てる保護者等への支援も必要となります。聴覚に障害があると知らされた保護者等は、一様にショックを受け、子育てへの不安と戸惑いを抱いています。特に、新生児聴覚スクリーニング検査で、要再検査の結果が出された保護者等にとっては、その不安と戸惑いは計り知れないものがあります。保護者等の精神的負担を軽減し、子育てへの意欲と熱意を向上させる取り組みが必要となります。そのためには、保護者等への訪問相談を行い、生活空間での療育支援だけでなく、聴覚障害、補聴器などを含めた聴覚障害に関する情報を提供していくことが重要です。

また、市町村と連携することで、定期健診等での経過観察、支援継続にもつながると考えますし、保護者が子育てへの不安、迷いなどを感じたときの相談窓口として機能し、継続した支援を行っていくためには重要となります。

こうした聴覚障害児の保護者等への支援については、医療機関、療育機関等の専門機関に対しても十分な理解と協力を得ることが重要です。専門機関を含めたネットワークを構築し、支援にあたっていくことで、相互支援によるトータルとしての支援効果を高めることができます。

市町村への情報提供

市町村の保健師等に、聴覚障害児の療育、新生児聴覚スクリーニング検査などの情報や、支援場面で必要となるパンフレット、冊子等の紹介や研修会開催など必要な情報提供を行っていきます。

聴覚障害児を育てる保護者等への支援

聴覚障害児の保護者等への相談支援を行います。主に精神的負担が極めて大きいと考えられる、新生児聴覚スクリーニング検査で要再検査の結果が出された保護者等への訪問相談、支援を行います。

聴覚障害、補聴器、子育て等の情報提供及び相談のほか、聴覚障害児を育てた保護者からのアドバイス、聴覚障害者のロールモデルの紹介等、保護者の子育てへの不安の解消に努めます。

この支援は市町村と協働しての訪問相談等を行うことで、市町村を支援し、地域でのかかわりを継続的、総合的に行える体制作りにつながります。

また、来所者等の利用者についても同様の支援を行います。

医療機関、療育機関等の専門機関とのネットワーク

市町村、当センター、医療機関、療育機関等の専門機関とのネットワーク作りを推進します。そのための広報、調査活動も併せて行い、相互理解と協力体制の構築をはかります。

I サービスの向上について

3 利用者への対応について

(3) 利用者サービスの取組み

キ 新たな発想に基づく事業提案

※ スクラップアンドビルトの考え方たち、既存事業や管理経費についてコストの削減、事業手法の見直しを効率的・効果的に行いつつ、指定管理業務として行う施設管理及び利用者サービスに関する新たな発想に基づく事業があれば記載してください。

基本方針

神奈川県聴覚障害者福祉センターは、聴覚障害に対する専門施設であり、聴覚障害児者が地域で自分らしく生活していくための支援を行っています。聴覚障害児者が更に豊かに生活できる地域社会を作り上げていくためには、県民に広く情報を発信し、地域で聴覚障害、聴覚障害者の理解の輪を広げていく取り組みや、聴覚障害者のニーズに応えた情報発信を行う必要があります。

また、当法人が持つ専門知識、専門技術、人材の更なる活用や年次ごとの段階的実施などの工夫をしての経費節減をはかりながら、センターの利用に至っていない聴覚障害児者や県民に広く情報を提供することでの利用促進をはかっていきます。

聴覚障害についての理解拡大の取り組み

基本姿勢

聴覚障害は、外見からは判断ができない障害です。音声言語を中心とした社会の中では、手話、筆談、補聴器などのコミュニケーション方法については、まだまだ十分な理解が広まっていません。また、一時期の手話ブームと比べて、手話学習者も減少してきています。

広く県民に、聴覚障害、聴覚障害者に対する理解を促進するためには、**分かりやすい説明と体験をとおして普及拡大していくことが有効です。**

聴覚障害児者も、大切な社会の一員であり、共に豊かな生活を築いていくためには、多くの県民の理解が必要と考えます。**ノーマライゼーション社会の実現に向けて、小さな一步の積み重ねを大切にしていきたいと考えます。**

聴覚障害について知る講座（県民版）

目的

広く県民を対象に、聴覚障害当事者の生の声、コミュニケーション方法の体験等を通して、聴覚障害、聴覚障害者の理解促進をはかります。

これまで「聴覚障害について知る講座」は、青少年の育成のために高校生を対象として実施していました。高校生を対象とすることで、内容をコンパクトにまとめ、体験を通して聴覚障害、聴覚障害

者の理解をはかってきましたが、県民に対しては教養講座等を実施する中で、ある程度専門的な内容の情報を提供してきました。そこで、**県民に対しても幅広く聴覚障害、聴覚障害者についての理解を促すため、講座を開催します。**

内 容

(1) 講義、説明

聴覚障害当事者から、日常生活の不便さや工夫など分かりやすく説明します。

(2) 体験

体験を通して、聴覚障害者のコミュニケーションの多様性について理解を促進するとともに、聴覚障害者の不便さを体感する場とします。

- ・手話体験

簡単な手話を学ぶ中で、手話への興味、関心を高めます。

- ・要約筆記体験

手書き、パソコンの要約筆記体験を通じて、要約筆記の必要性、重要性についての理解を図ります。

- ・難聴体験

聞こえにくい状況を再現し、日常生活での難聴者の不便さの理解を図ります。また、補聴器等についての紹介も行い、理解をはかります。

- ・ビデオ体験

字幕ビデオ、手話ビデオなどの視聴体験を通して、字幕、手話の必要性の理解を促進します。

対象者

県民一般とします。

広 報

「センターだより」、ホームページのほか、報道機関等のマスコミ、県のたより等の協力を得ながら、広報に努めます。

地域「聴障センター」

目 的

地域で開催されるイベント等に参加、出店し、聴覚障害についての情報を発信するとともに、事業の紹介等を通して、聴覚障害についての理解促進に努めます。また、センター利用者拡大もはかります。

ホームページ、ストリーミング配信などITを用いた情報発信とは別に、**地域に出向いての情報発信を行います。**当法人の持つ専門知識、情報を動員することで、聴覚障害、聴覚障害者に関する情報を地域に向けて発信していきます。

内 容

当法人の専門知識、情報を分かりやすく発信します。

- ・字幕、手話入り自主制作番組放映
- ・聴覚障害情報掲示
- ・センター事業紹介

- ・情報コーナー（相談、情報提供等）
- ・パンフレット等の配布

広 報

「センターだより」、ホームページのほか、報道機関等のマスコミ、県のたより等の協力を得ながら、広報に努めます。

地域支援講座

目 的

市町村、団体、サークル等が行う講座、講習会、講演会等、当法人が持つ聴覚障害、聴覚障害者についての専門知識、情報等について地域に出向いて情報提供を行うことで、聴覚障害児者が地域で豊かな生活をおくれる、地域社会の創造、整備に寄与します。

また、センターの事業内容及び当法人の自主事業の紹介を併せて行うことで、利用者拡大に努めます。

地域での聴覚障害、聴覚障害者についての理解を促進するニーズを掘り起こし、適切な情報提供に努めます。

内 容

当法人の専門知識、情報を分かりやすく発信します。

- ・聴覚障害についての基礎知識
- ・補聴器の効果と限界
- ・手話、手話通訳者について
- ・要約筆記、要約筆記者について
- ・神奈川県聴覚障害者福祉センター事業内容及び当法人の自主事業紹介
- ・その他、聴覚障害、聴覚障害児者に関わるもの

広 報

「センターだより」、ホームページのほか、報道機関等のマスコミ、県のたより等の協力を得ながら、広報に努めます。

新たな聴覚障害児者への情報保障の取り組み

インターネットを利用した遠隔地情報保障

目 的

手話通訳者、要約筆記者は、現場に赴き情報保障を行っています。しかし、天候、地理的条件等により、手話通訳者、要約筆記者が現地に赴けない場合なども想定されます。この場合、聴覚障害者に情報保障を行う方法として、インターネット回線を利用して、遠隔地での情報保障の方法が考案されています。

筑波技術大学等では、既にこの方式が研究、実践され、専用ソフトの開発なども行われています。この方式の導入だけでなく、容易で簡便な方式の研究、検討をすすめて、遠隔地での情報保障方法を

構築し、運用します。

内 容

インターネットを利用した、情報の送・受信体制を整備し、手話通訳者、要約筆記者による手話、文字、音声等での、遠隔地における情報保障を行います。

年次ごとに計画的に機材整備、準備を行い情報保障実施の環境を整備します。

手話通訳者合格後研修の取り組み

手話通訳者合格者実技研修会

目 的

神奈川県手話通訳者養成講習会の一環として、神奈川県手話通訳者認定試験、合格者研修を実施し、神奈川県手話通訳者としての認定を実施しています。認定試験合格後まもない手話通訳者であっても、**登録手話通訳者数の少ない市町村においては貴重な戦力として派遣を担うこととなります。**そのため、派遣経験を踏まえての手話通訳者新人研修会とは別に、合格者へのフォローとして、認定直後の時期に研修を行い、市町村登録にあたって、実際の派遣場面に合わせた研修を強化することで、市町村の派遣を円滑に実施できるよう支援に努めます。

また、財団法人全日本ろうあ連盟から提起されている手話通訳者養成カリキュラムの改正案においても、試験後の実技講習の重要性が示されており、合格まもない手話通訳者への研修の必要性が強まっています。

この研修会は、神奈川県手話通訳者認定試験合格発表直後に実施している手話通訳者合格者研修と、手話通訳経験を基にして年間に定期的に実施する手話通訳者新人研修会をつなぐための研修会として位置づけます。このことで、**合格者研修直後から1年間を通じての研修体制を整備することとなります。**

実施に向けては、関係団体で組織する神奈川県手話通訳者試験委員会等での協議をすすめます。

内 容

地域での手話通訳者活動を行ううえで必要な技術、知識に関するもの

- ・医療場面
- ・教育場面
- ・相談場面
- ・その他、必要な具体的場面

対象者

前年度神奈川県手話通訳者認定者

情報発信・受信機能強化の取り組み

災害時対策機能強化事業

目的

地震等大規模災害時に、聴覚障害者に対する情報保障拠点としての機能を果たすとともに、平素から聴覚障害者への災害時の対応などについての提言、普及、啓発を行うとともに、関係団体との連携、市町村との連携、情報提供施設相互間の連携等のあり方についても確立していく必要があると考えます。それぞれ協議をすすめ、災害時の備えとします。

内容

年次ごとに計画的に次の取り組みを強化することで、災害時に備えます。

- ・社団法人神奈川県聴覚障害者協会、神奈川県中途失聴・難聴者協会、神奈川県手話通訳者協会、神奈川県要約筆記協会等の関係団体との連絡・連携体制の整備
- ・県と当法人の連絡・連携体制の整備
- ・市町村と当法人の連絡・連携体制の整備
- ・横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設、川崎市聴覚障害者情報文化センターとの連絡・連携体制の整備
- ・聴覚障害者への情報保障拠点としての機能強化、整備

聴覚障害児者関連情報発信事業

目的

ホームページ、ストリーミング配信等の当法人の持つ情報発信機能を活用し、聴覚障害者団体、関係団体等の行う事業や、聴覚障害児者を含む県民に対する情報を発信し、聴覚障害児者への情報提供を促進します。

発信にあたっては、情報の収集、整理を日常的に積極的に行います。

内容

提供する情報は、主催機関、団体等の了解を得て発信します。手話通訳者、要約筆記者の派遣等で知りえた情報についても、広く県民を対象とする事業の場合は、主催者の了解を得て、発信します。

方法

当法人のホームページ、ストリーミング配信等を利用し、タイムラグを少なくし、分かりやすい情報の提供に努めます。

I サービスの向上について

4 安全管理について

(1) 日常時の安全管理

※ 聴覚障害者福祉センターにおける利用者の怪我等の事故防止や、防犯や防災について具体的にどのような対策や体制づくりを考えているか記載してください。

基本方針

当法人では、火災、震災、その他災害の予防及び人命の被害の防止を図ることを目的に、災害対策に関する計画を作成しており、安全管理、AED設置、被災予防や災害拡大防止に迅速に対応できる体制を整えます。

- ① **防火管理者**を選任し、**自衛消防隊**を編成し、防火・防災に努めます。また、職員の安全管理に対する意識向上を目的に、**防火管理者講習会受講を推進します。**
- ② 自然災害や不測の事態に備え、日頃から消防署や警察署と密接な連携をとるとともに、**緊急連絡網**を整備し、緊急時には迅速に職員や県所管課と連絡できる体制を整えておきます。
- ③ 避難経路の確認や消火設備の**点検**を適時実施し、年1回利用者と全職員参加による**消火及び避難訓練**を実施します。
- ④ 施設内の点検・巡回を日頃から実施し、破壊等の犯罪の発生を警戒、防止し、利用者の転倒やけがの発生の防止に努めます。

防災体制の内容

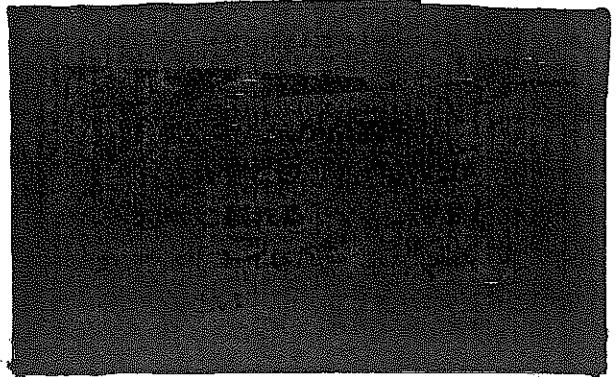
防災体制に関すること

- ・計画に定められた**予防組織**→災害時の職員の役割を明確にします。
- ・職員の参集体制→災害発生時の職員の参集体制を周知します。

防火管理者	防火担当者	火元責任者	
		理容室	神奈川県聴覚障害者協会理容室担当者
施設長	総務課 管理係長	資料室	総務課員
		ボイラー室	ボイラー運転委託業者常勤者
		事務室	総務課員
		喫茶室	神奈川県聴覚障害者協会喫茶室担当者
		相談室A	相談担当者
		相談室B	相談担当者
		補聴相談室	聴力検査担当者
		遊戯室	指導担当者
		宿直室	総務課員
		神奈川県聴覚障害者協会事務局長	神奈川県聴覚障害者協会事務局長
二階	総務課 管理係長	ビデオ室	ビデオ制作担当者
		和室	総務課員
		給湯室	総務課員
		他各室	総務課員

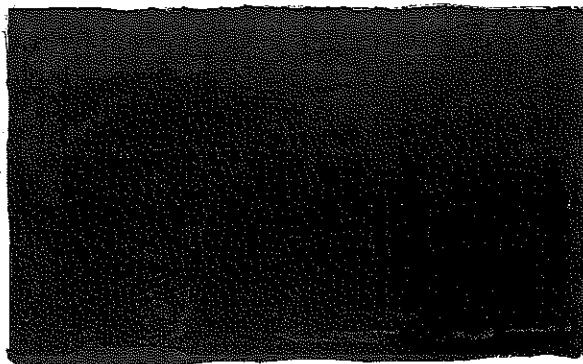
安全点検にすること

- ・安全点検の実施→点検場所、内容等を明確にした**チェック表を作成し定期的な点検体制を確立します。**
- ・防災設備の点検→防火シャッター、消火器、消火栓等の**定期的な点検を行います。**
- ・避難経路の点検→館内の避難経路の確認、敷地内の安全点検を実施します。
- ・誘導設備の点検→誘導灯の定期的な点検を行います。また、トイレ使用者には音だけではなく、光を使った誘導を行います。



防災訓練の実施にすること

- ・避難経路、避難場所→地震、火災等の災害に応じた避難経路、場所を決定し周知します。
- ・防災訓練指導→定期的に利用者とともに、音声だけではなく、**プラカードを使って工夫をこらした誘導等の実践的な訓練を実施します。**



緊急時の連絡体制にすること

- ・職員及び関係機関への連絡・・・**連絡体制を明確にします。**

<自衛消防隊>

自衛消防隊長

(神奈川県聴覚障害者福祉センター所長) (防火管理者)

副隊長

(総務課長)

指揮連絡班長

(総務課長)

指揮連絡班長補佐

(総務課員)

- ・火災を消防機関、所管課へ通報する。
- ・建物内へ火災の伝達を行う。
- ・消防隊到着の際は誘導、情報提供にあたる。

消防班長

(事業課長)

消防班

(事業課員・上記以外の庁内者)

- ・消火器、消火栓、などにより初期消火にあたる。
- ・重要物件の搬出、飛び火その他の盗難等の警戒にあたる。
- ・消防隊の消火作業に協力する。

誘導班

(各講座担当者)

- ・避難器具の設定及び操作を行う。
- ・火災時における来館者の避難誘導にあたる。
- ・負傷者、逃げ遅れた者の有無を確認する。
- ・火災時における来館者の救護にあたる。

施設・設備の安全管理

施設・設備を点検し、整備状況を確認することは安全管理の基本であり、日常、定期及び臨時の点検を実施する必要があります。その際、地震・火災等の災害を想定し、器具等の転落・転倒の防止、機械周辺からの発火防止、避難経路の確保などに留意する必要があります。また、怪我等の防止にもつながります。

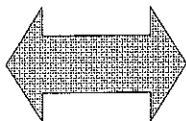
施設・設備等の整備



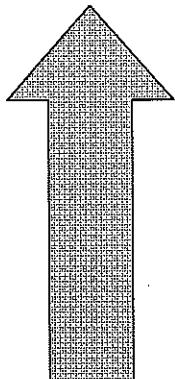
日常的な安全点検・安全管理



予防対策



現状の把握



地震発生時の予測

- ・電光掲示、テレビの落下
- ・シガーカー等の転倒
- ・バーンス等の転倒
- ・窓ガラスの破損
- ・火災の発生等

施設・設備の管理

- ・テレホン、柵、音響等の転倒防止

- ・消火栓、消防器、防火用扉等の定期点検

- ・自動火災報知設備、緊急放送設備等の定期点検

- ・その他、防災上必要な備品等の確認

避難経路の安全確認

- ・避難経路となる廊下や階段、出入口等に、避難の妨げとなるものが置かれていないか等の確認

- ・放送施設等が停電または破損等で使用できない状態を想定した

避難誘導の確認

日常、定期及び臨時の安全点検

- ・安全点検の実施計画、点検チェック表（次頁）等の作成

- ・灯油などの安全管理

点検チェック表例

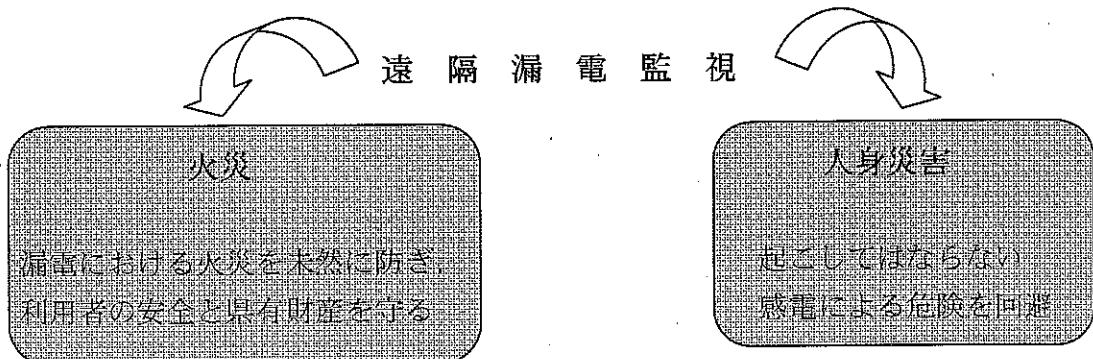
管 理 点 檢 表 (年度)							
点 檢 者 (印)							
管理運営責任者 (印)							
場 所	点検項目	点検結果○・×				不良箇所	処理日
		/	/	/	/		
事務所 講習室等	机・椅子等破損はないか。						
	床に破損箇所はないか。						
	窓・扉の開閉に支障はないか。						
	天井等に雨漏りはないか。						
	コンセントに破損はないか。						
	照明器具に不具合はないか。						
	壁に掲げた物が落下する危険性はないか。						
	カーテン・ブラインド等に破損はないか。						
	ロッカー、戸棚等の倒れる危険性はないか。						
	室内は整理整頓されているか。						
換気扇に異常はないか。							
窓等の施錠が確実にできるか。							
廊下 階段等	通行の妨げになる物がないか。						
	滑りやすい箇所はないか。						
	天井・壁に剥離、亀裂はないか。						
	非常口はすぐに開放できるか。						
	手摺に破損はないか。						
	照明器具に不具合はないか。						
防火扉に破損等ないか。							
トイレ	扉の鍵は破損していないか。						
	便器等の破損、水漏、排水不良はないか。						
	窓、鏡等の破損はないか。						
	換気扇に異常はないか。						
	換気扇に異常はないか。						
その他	掲揚ポール・旗は管理されているか。						
	マンホールの蓋の破損はないか。						
	樹木の管理(害虫等)は適切か。						
	外灯に破損はないか。						
	敷地内に危険な場所はないか。						

先進技術によるリスクマネジメント

休館日・夜間の保安警備業務は機械警備をとらず、緊急派遣手配・変更等に対応できる警備員配置とする一方、漏電監視においては先進技術をもって対応します。

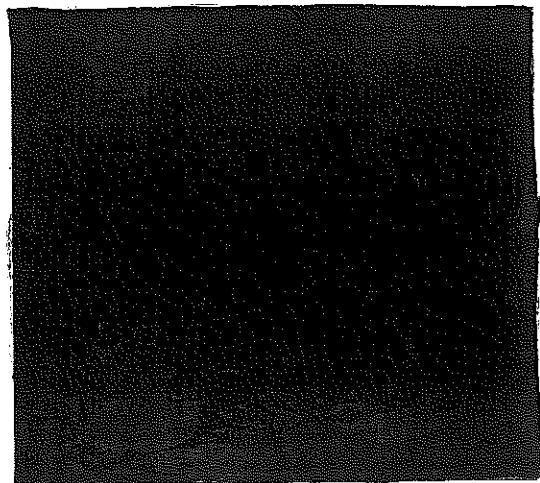
昭和55年設置の神奈川県聴覚障害者福祉センターにおいて、これから懸念されることのひとつに、「漏電トラブルから発生する可能性のあるリスク」があげられます。

これに対して、絶縁監視装置による24時間漏電監視と、警備員を配置するにより、専門技術者の迅速な対応を可能にします。



聴覚障害者の災害時の対応について

地震等大規模災害時に、聴覚障害者に対する情報保障拠点としての機能を果たすとともに、平素から聴覚障害者への災害時の対応などについてのサポート、フォローが必要と考えます。その第一歩として、「防災に対するこころがまえ」を作成しました。



地震等災害時における緊急時対応マニュアル作成により、神奈川県聴覚者福祉センターを発信源に、関係団体等連絡後、早急に緊急対策本部の設置を行い、対策本部組織、対策本部業務内容、対策本部検討事項について、過去の災害等での組織、業務内容、検討事項を参考に緊急対策本部に提案し対策本部の指揮の下、支援業務を行い、緊急対策本部として24時間体制のシフト構築などの具体化を目指します。

これをもって、関係機関、関係団体等及び地域住民との協働による聴覚障害者の防災対策の一環とします。

I サービスの向上について

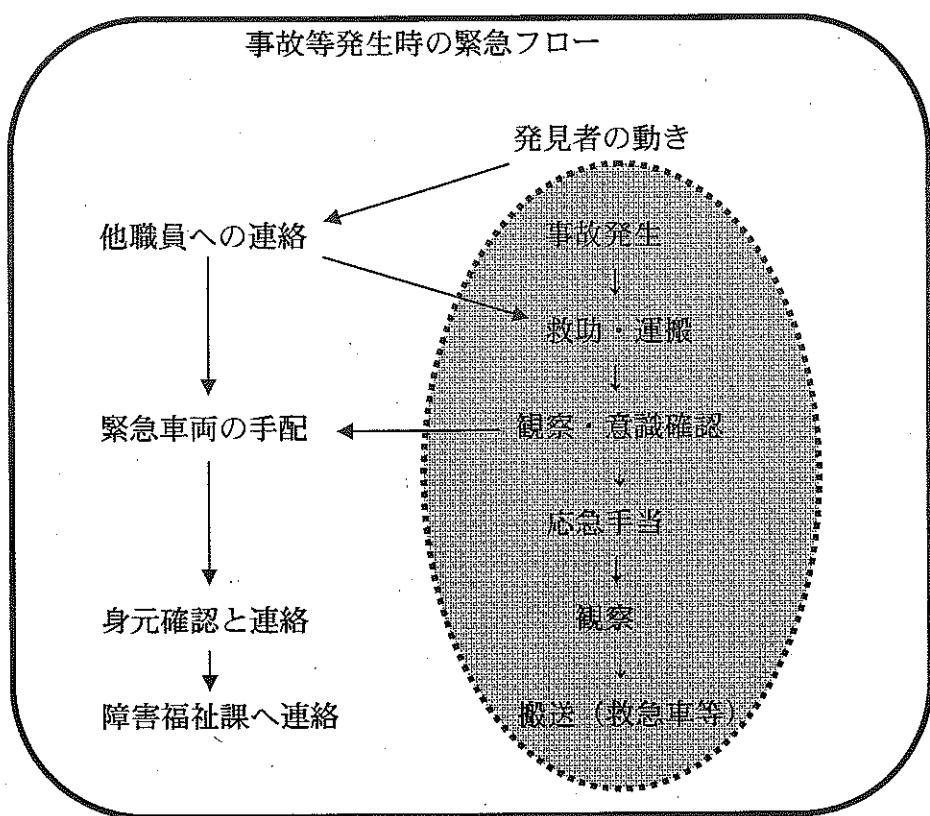
4 安全管理について

(2) 緊急時の対応

※ 実際に事故等が発生した際の対応について、具体的に記載してください。

事故等発生時の利用者への対応

事故が起った場合は、**負傷者への対応を第一とし、速やかに関係機関へ連絡を行います。**



新人職員研修で修得する救急事象発生時の対応に従い、職員が現地確認を行い、病傷人の救護、応急処置等の初期活動、緊急車両の要請、二重事故防止、声掛けなどを行い、連絡体制に従い関係機関へ報告します。

災害発生時

台風、暴風雨、地震等の災害時は

正確な情報把握

館内電光表示機及び館内放送での情報提供・避難誘導

館内巡回、設備点検による施設現状把握

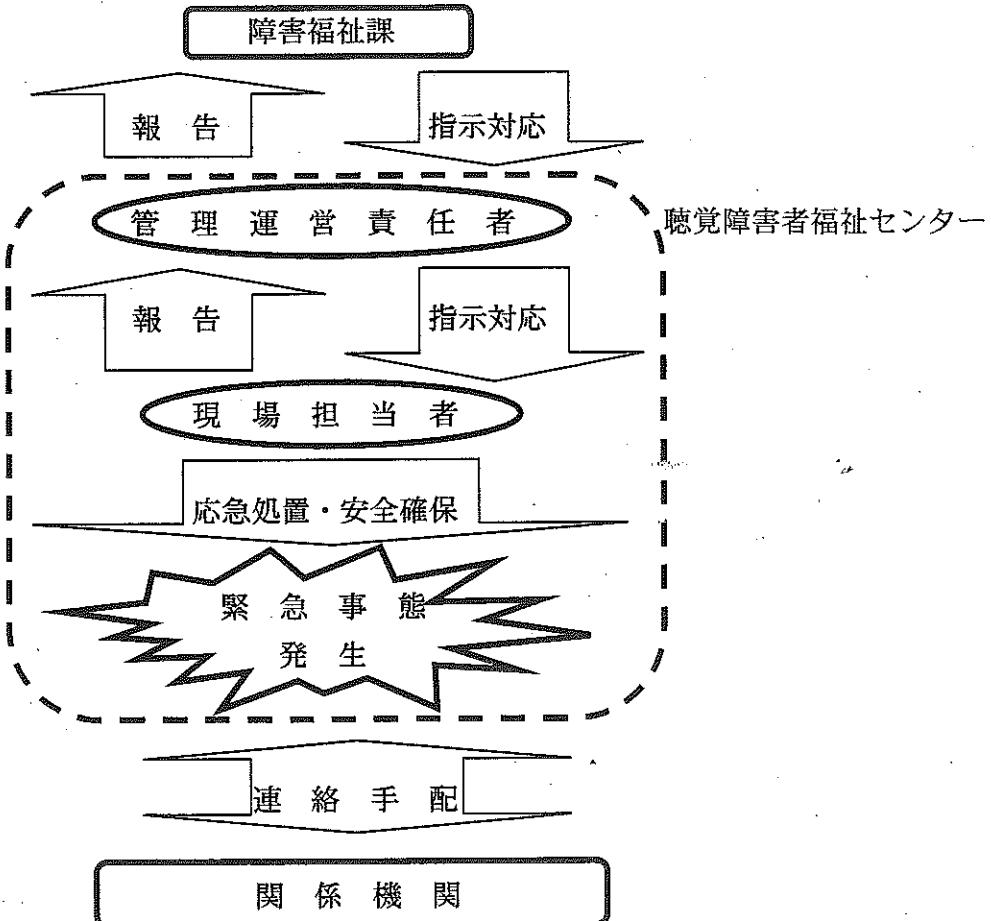
障害福祉課への状況報告

をもって、災害対策活動を行います。

緊急体制の確立

管理運営責任者を中心とした指示系統、緊急連絡網の確立により、異常発生時の円滑な対応を行うことで、**被害を最小限に抑えるため**の迅速且つ的確な対応を行います。次の図の緊急体制のもと、迅速で的確な緊急時対応を実行します。また、全職員対象の緊急招集訓練を行います。

<事故等災害発生時の緊急体制>



I サービスの向上について

5 その他

(1) 関係団体等との連携

※ 関係団体及び周辺地域との連携や交流をどのようにしていくのか記載してください。

基本方針

「かながわの障害福祉グランドデザイン」に掲げられている「ひとりひとりを大切にする」社会の実現には、障害当事者や障害者を支援する方々の思い、願いを十分に理解し、相互理解、相互支援の関係が社会全体に広がっていくことが重要と考えます。

聴覚障害児者に係わる様々な事業を展開するうえでは、聴覚障害当事者及び情報保障当事者等からの思いを受け止め、共に考え、共に歩んでいくこと、そうした思いを事業に反映させていくことが重要であると考えます。

そうした意味で、聴覚障害当事者団体、情報保障当事者団体との意見交換の場を設けて、協働で相互理解、相互支援の推進をはかっていくことが必要と考えます。

また、相互理解を推進するうえで、地域住民と協働し、理解の拡大をはかり、障害者ひとりひとりが自分らしく生活することのできる地域の実現を目指します。

当法人は、この実践を評議員会を通して行っています。評議員会は社団法人神奈川県聴覚障害者協会、神奈川県中途失聴・難聴者協会、神奈川盲ろう者ゆりの会、神奈川県聴覚障害者連盟、神奈川県手話通訳者協会、神奈川県要約筆記協会、神奈川手話通訳問題研究会、神奈川県手話サークル連絡協議会などの聴覚障害当事者団体、関係団体及び地域の町内会に参加していただいているいます。

また、理事会においても聴覚障害当事者団体、情報保障当事者団体等の方々にも理事を担っていただき協働での法人運営を行っています。

関係団体との連携

基本姿勢

当法人が事業を行っていくうえで、決定の経過に聴覚障害当事者団体を含めた、関係者の意見を反映させていくことが、重要であると考えています。聴覚障害当事者の思い、意見、要望などを的確に捉え、反映させていくことが、聴覚障害者の願いを実現させ、聴覚障害者の住みやすい社会の構築につながると考えています。

また、聴覚障害者や関係者との意見交換をすすめる中で相互理解の促進と、実現に向けた協働体制の構築にもつながると考えます。

神奈川県手話通訳者試験委員会

手話通訳者の認定は、聴覚障害者にとってコミュニケーション支援を担う大切な人材の確保につながります。聴覚障害者の生命、財産を守るために知識、技術は不可欠です。

神奈川県手話通訳者試験委員会は、聴覚障害当事者団体、情報保障当事者団体等で組織し、手話通訳者の養成、認定試験に関わる事項について協議を行い、実施しています。

聴覚障害当事者の声を、事業実施に反映させています。

神奈川県手話通訳者・要約筆記者派遣運営委員会

手話通訳者、要約筆記者の派遣は、聴覚障害者にとってコミュニケーションを保障する重要な役割を担っています。

神奈川県手話通訳者・要約筆記者派遣運営委員会では聴覚障害当事者団体、情報保障当事者団体等で構成しています。

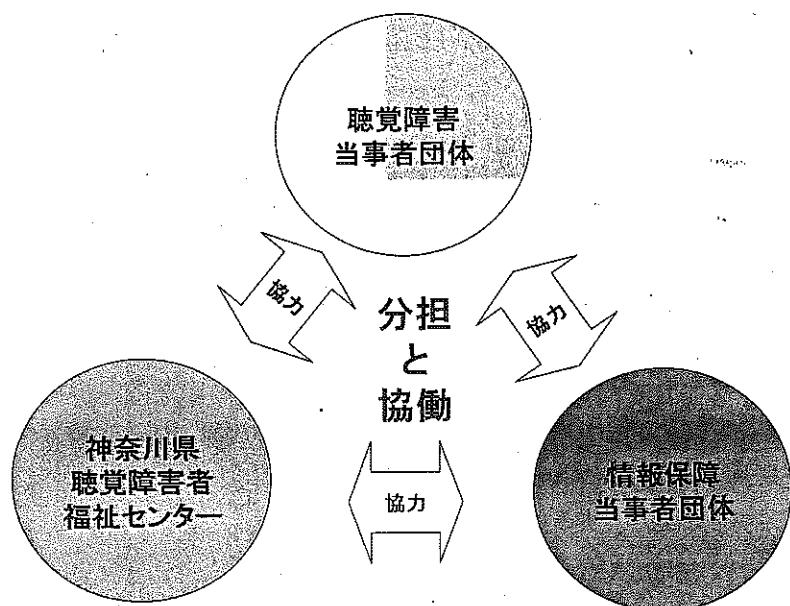
派遣に関するだけでなく、関連する研修や頸肩腕障害の予防などについて協議していきます。

障害当事者、手話通訳や要約筆記を担う情報保障者、派遣をコーディネートする派遣元、それぞれの立場で意見を交わし、共に手話通訳者、要約筆記者を育していくことが重要と考えています。

聴覚障害者団体、聴覚障害者関係団体との協働

聴覚障害当事者団体、情報保障当事者団体とは、日常的に協議、意見交換を行います。講習会、研修会の内容等の協議を行うとともに、聴覚障害当事者団体や情報保障当事者団体に講師等を担っていただきます。

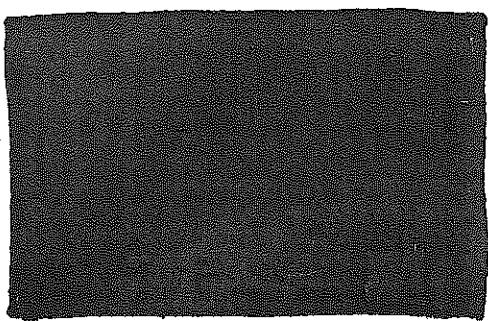
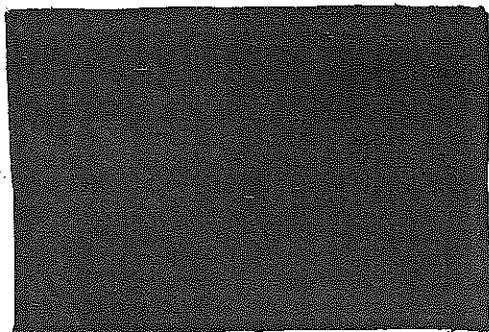
また、研修等を分担して聴覚障害当事者団体、情報保障当事者団体に担っていただき、協働して事業を行うことで、より効果的な事業展開が可能になると考えます。



周辺住民との連携・交流

当法人では、地元自治会から推薦をいただき、民生委員等に評議員をお願いしています。施設を地元はどう見ているのか、どうあって欲しいと願っているのかなど様々な意見を伺います。施設開放による部屋貸し利用をすすめる中からも、施設の特性、業務等の理解拡大にもつなげていきます。

また、聴覚障害者から情報発信し、地元住民との交流を拡大していくために、平成20年度から当法人の自主事業として「聴障センターまつり」を、年1回行っています。実施にあたっては地元自治会に協力をいただき、聴覚障害当事者団体、情報保障当事者団体等とともに協働で実施しています。今後もこの協働での取り組みを継続、拡大していくことで相互理解の拡大に努めます。



II 管理経費の節減について

※ 聴覚障害者福祉センターの効果的、効率的な運営について、具体的にどのような取組を行うのか記載してください。

昨今、インターネットを通じたサービス向上が盛んに行われています。当法人としても、インターネットを使った情報提供等の非対面サービスを充実させることは、効率的な運営という視点からも力を注いでいきます。一方で、これから時代は、対面サービスがますます重要になってくるとの認識ももっています。

人と人とのつながりの上に成り立つ神奈川県聴覚障害者福祉センター事業の根幹である**対面サービスのレベルアップ**に取り組み、効果的な運営を行います。

聴覚障害者等へのフォローアップは、信頼関係があつてはじめて成り立つものであり、それがないと、たとえ地域に専門機関が設置されていても、利用者にとっては、相談できる場があることにはなりません。

相談・指導等による利用者は長いお付き合いになります。記録だけでの判断・対応でいいのでしょうか？当法人が長年に及んで培った経験や知識が利用者の安心、利用者との信頼関係につながるのではないかと考えます。また、大きな不安や悩みを抱えて、はじめて当センターを訪ねる多くの利用者の気持ちは、実に心細いものです。そんな時、職員から気軽に声をかける明るい雰囲気、プライバシーに配慮した場を設定する細やかな心遣い、利用者の思いに合わせた流れ、利用者の話をしっかりと受け止める職員の姿勢などが、利用者をリラックスさせ、相談しやすい雰囲気を創り出すことにつながるものと考えます。

この面では、まず、担当の職員が代わらずに、しっかりとサポートし続けるということが最も重要な基本サービスであると考えており、職員の教育・育成に力を入れ、また、ある専門施設に関するタウンミーティングでも寄せられた、「当事者を施設に置くべき」「ろう者なので同じろう者が施設にいること」等の意見も鑑み、当事者による、利用者にとって効果的な施設運営を行います。

当法人の最大の強みは職員の“人間力”だと自負しています。

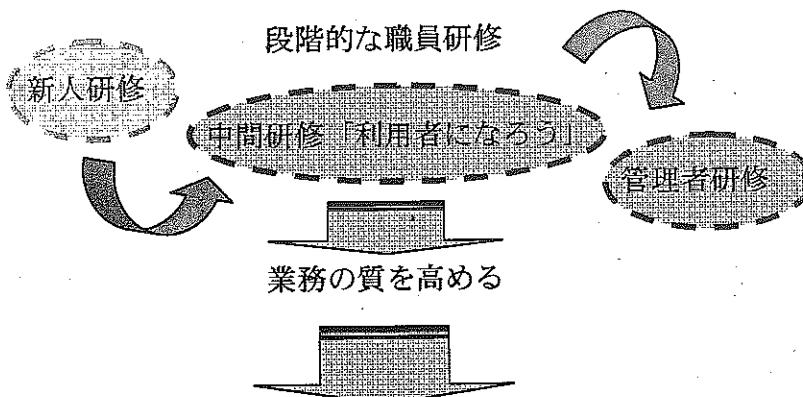
聴覚障害者福祉センターの効果的、効率的な運営については、蓄積されたノウハウを基に、事業品質を確保した上で、様々な観点からコスト削減に努めます。

＜将来を見据えた効率的な運営につながる節減努力＞

適正な職員配置などによる人件費節減

「人を育て、人を生かし、人を評価し、人を処遇する」

むやみな人員削減は、人件費の切り落としとなり、運営自体の体力も消耗してしまいます。「人」はモノ・金・情報と合わせた4つの運営資源のひとつであり、聴覚障害者福祉センターの運営を支えるのは、**人の知恵・行動力**です。安定したサービスの提供を基軸に、組織改革を踏まえた担当業務の見直しによる、効率的で円滑な業務運営を実践します。



職員の力を最大限に引き出し、効果的な業務運営

時間外労働の削減・人件費節減

職員1人≠1人分の業務処理量

職員1人=1人分の業務処理量+α

時間外手当25%削減を目指します。(21年度対比)

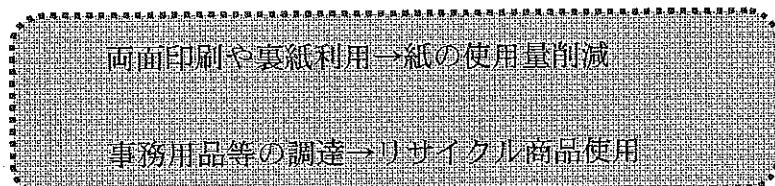
25%削減した時間外手当額を毎年の目標額として、時間外手当単価上昇を補うため、時間外労働の時間数削減を年々大きくしていきます。

所長・総務課長人件費は、法人事業も担うことから
その一部を当法人負担とします。

また、各種助成金の活用も視野に入れます。

委託費・物品調達等の経費節減

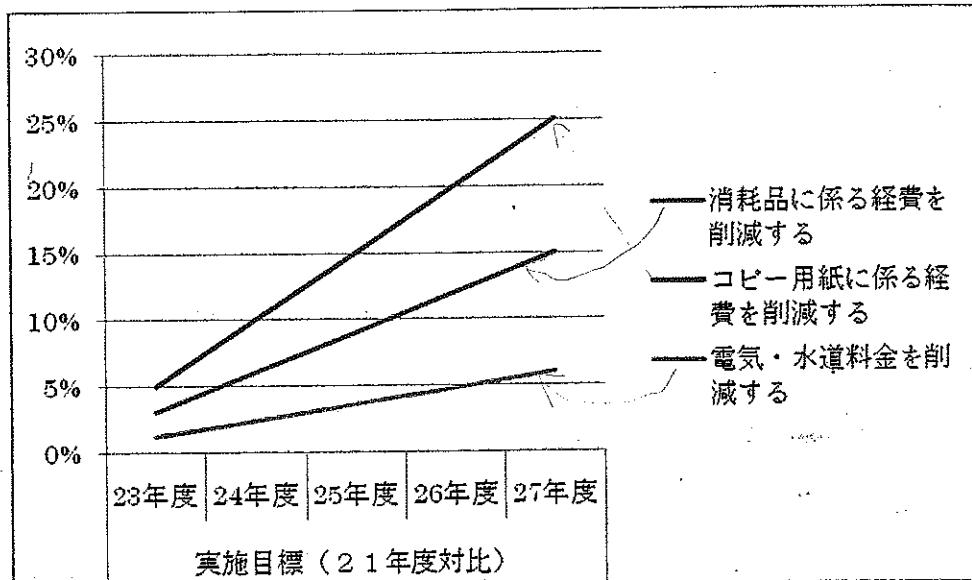
業務委託における業者選定においては、競合を原則とし、複数年契約の取入れ等、効率的な業務運営、経費削減につなげます。消耗品等の物品調達については、在庫管理を徹底し、ムダ・ムラをなくします。経常的な事務経費の削減には、実施目標を設定します。



省エネルギー推進による経費削減

聴覚障害者福祉センター屋上に設置されているソーラーシステムを最大限に、活用することが、温室効果ガスの排出量削減に大きく貢献するものと考えます。職員の環境意識の向上を図り、利用者とともに節電・節水等に努めます。

事務経費等の削減



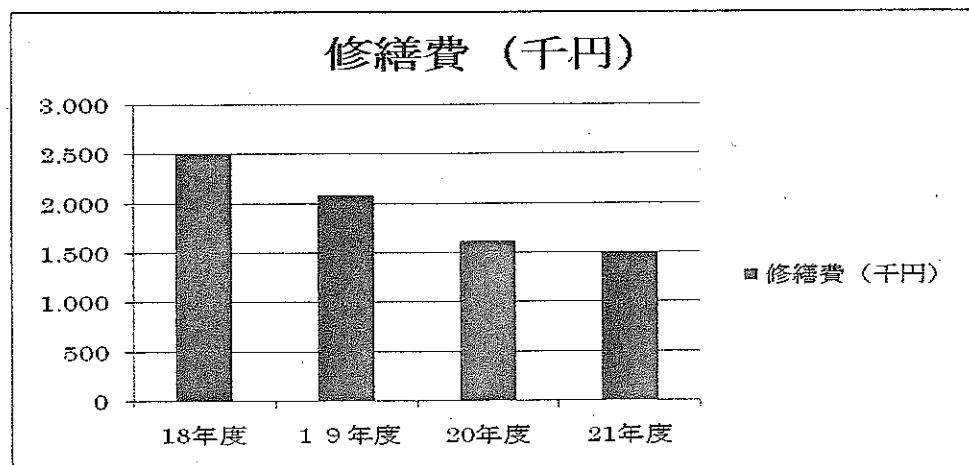
事務経費等の削減	実施目標(21年度対比)				
	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
消耗品に係る経費を削減する	3%	6%	9%	12%	15%
コピー用紙に係る経費を削減する	5%	10%	15%	20%	25%
電気・水道料金を削減する	1.2%	2.4%	3.6%	4.8%	6.0%

施設の長寿命化による経費節減

施設の長寿命化を視野に入れ、不具合箇所の早期発見を心がけ、**日常的に小規模修繕**を実施し、**大規模修繕の削減による経費節減**に努めます。これについては、すでに取り組みを始めており、今後も継続的な成果につなげます。

実施目標：毎年5%削減（21年度対比）

施設は経年劣化するもので、「修繕費」は「安全・安心」を確保するコストです。安全で安心して利用できる施設であることを大前提として、経費節減に取り組みます。



K A I Z E N 活動の実施

活動の目的

- 将来を見据えた効率的な運営につながる**自主的な節減努力**を促す。

活動の特色

- 各部署担当者で行う報告会を毎月開催することで、**定期的・継続的な改善活動**になる。
- 一方通行の受身の改善活動ではなく、**自主・自立**の意見交換を重視した改善活動とする。
- 課題テーマを設けることで、効率的な運営につながる改善活動とする。

- ①時間外業務の削減
- ②省エネルギーによる経費削減
- ③事務経費の削減
- ④業務効率化

- 報告会は、各部署担当者をパイプ役としての意見交換の場とする。
- 定期的に進捗状況を確認する。

III 団体の業務遂行能力について

1 人的な能力について

(1) 執行体制

※ 効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員確保の方策や職員の配置について、障害者雇用についての考え方を含めて記載してください。(職員配置計画及び組織図を添付してください。)

基本方針

現職員の専門能力や総合処理能力を活かした運営

当法人は設立以来、聴覚障害者の福祉を専門とする法人として、手話通訳者、要約筆記者、言語聴覚士、聴力測定技術者、会計経理の実務経験者やろう学校教員、耳鼻咽喉科医師等の有資格者やボランティア活動経験を持つ人材および公共施設の管理を担う公益法人の総合職となる人材の確保に努めてきました。

これまでに確保している専門性の高い職員、総合的な処理能力の高い職員を、施設の特性に応じて適正に配置し、その能力を最大限に発揮できるよう努めます。

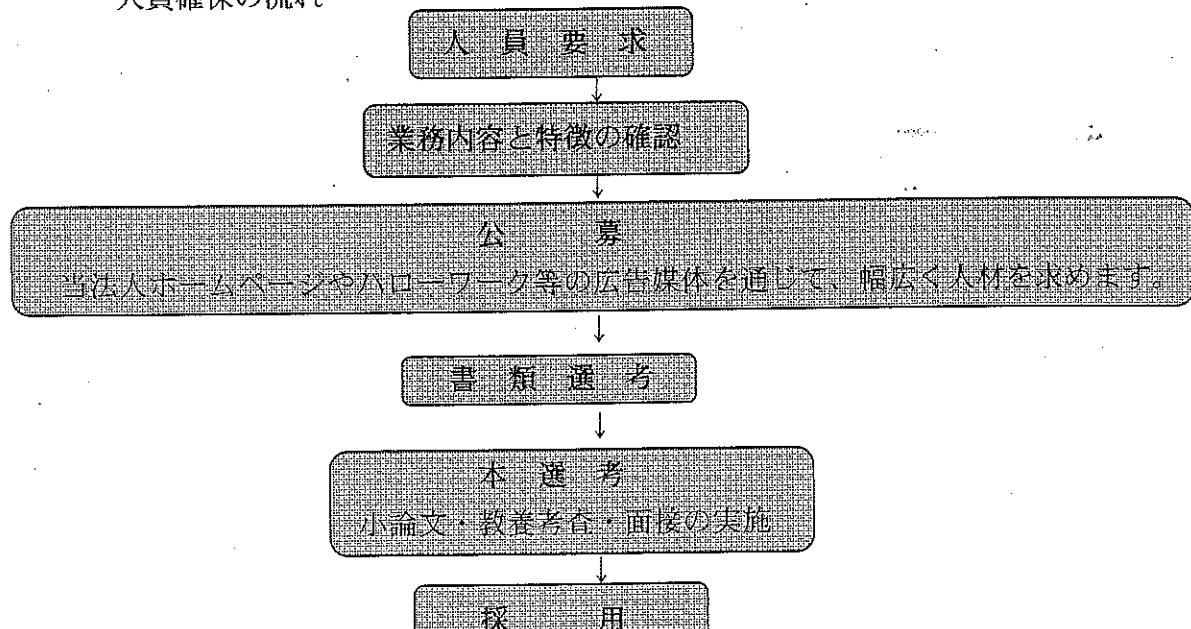
また、障害者雇用においても、当事者運営を基軸にし、これまで通り今後も積極的かつ継続的に取り組みます。

人員確保の方策

当法人においては、すでに確保している経験豊富な、専門性の高い職員や総合的な処理能力の高い職員により、今後の運営を担います。新たなる人員確保が必要な際には、募

集、選考、採用まで、公平性・透明性を前提に、聴覚障害者福祉センター職員として、適正のある人員確保を行います。

人員確保の流れ



職員の定着

聴覚障害者福祉センターの運営を支えるために人の知恵・行動力は不可欠です。

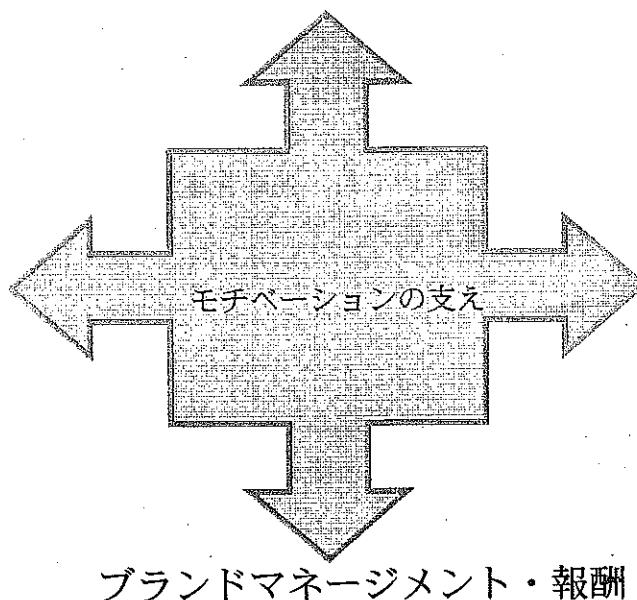
これまでの風土を築き上げてきた経験豊かな現職員の定着化により、各職員の業務の質をあげ、更なるサービスの向上につなげ、相対的な人件費節減を目指します。そして、次世代につながる職員の底上げを図ります。

定着 = モチベーション

業務プロセス・自己啓発機会

仕事・生活バランス

対人関係



選ぶ

職場において、「自分が選択・決定した」という意識がやる気につながります。

繋がる

他職員とのつながりを実感させます。

参加する

意見を取り入れる場を設け、意思決定に参加する機会を設けます。

映す

「正確に」「即時に」取り組み・結果に対して客観的な評価を行います。

知る

専門家・経験者からのノウハウを得る機会を設けます。

感謝される

ありがとうと言われる機会をもちます。

職員の配置について

聴覚障害者の社会的自立を促進するため、各種の指導、訓練等を行うとともに、日常生活に必要な情報を提供し、聴覚障害者に対する社会奉仕活動を行おうとする者に対して、その活動のための便宜を供与し、もって聴覚障害者の福祉の増進を図るために施設としての役割を十分に發揮できる施設運営等を行うためには、**職員の能力が施設管理業務の成否に関わる大きな要素**であると認識しています。豊かな経験と能力をもつ質の高い人材を配置することにより、施設の設置目的の効果的・効率的な達成を実現していきます。

開館時間・閉館日は利用状況を把握し、利用実態にあわせ現状のままとし、効率的な勤務体制をもって対応します。
利用者の受付については、開館時間内隨時行います。

開館時間：午前9時から午後9時まで

閉館日：月曜日

国民の祝日に関する法律に規定する国民の祝日

前日及び翌日が祝日である日

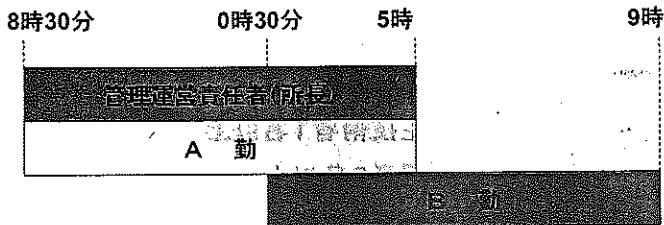
12月28日から翌年1月4日までとして、

1日の職員の配置は、A勤：午前8時30分から午後5時まで

B勤：午後0時30分から午後9時まで

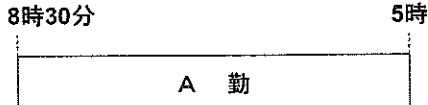
火曜日～土曜日勤務体制

午 前 午 後



日曜日勤務体制

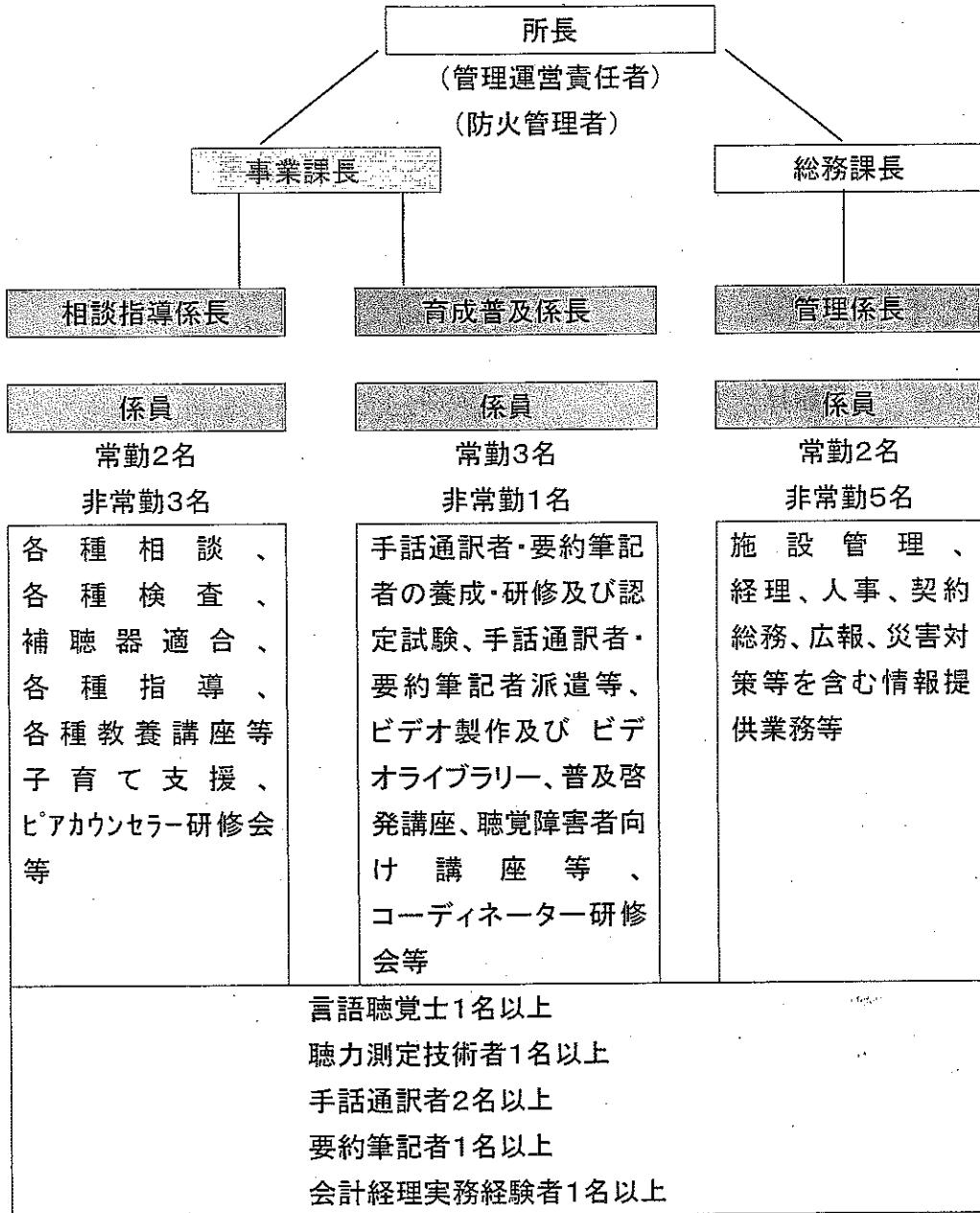
午 前 午 後



職員配置計画

一定の経験と能力を有する良質な人材を配置することで、施設の設置目的、事業方針の効果的な達成を実現していきます。施設運営及び施設管理等に従事する者には、障害者（聴覚障害者含む）、会計経理実務経験者を有し、事業を実施する上では、手話通訳者2名以上、要約筆記者1名以上、言語聴覚士1名以上、聴力測定技術者1名以上を配置します。

運営体制



職員の配置

課名	職名	係	常勤	非常勤
所長			1	
総務課	課長		1	
	係員		3	5
事業課	課長		1	
	係員	相談指導	3	3
		育成普及	4	1
合計			13	9

障害者雇用について

最近の障害者雇用を取り巻く情勢をみると、新規求職申込件数や就職件数等から障害者の「働きたい」という意欲がこれまでにない高まりをみせています。

また、改正障害者雇用促進法等の施行により、障害者が地域で安心して暮らせる社会の実現をめざし、そのニーズと適性に応じて、地域生活における自立が図られています。

今後、福祉的就労から一般雇用への移行も急速に進むものと考えられます。

CSR「企業の社会的責任」や障害者を特別視するのではなく一般社会の中で普通の生活が送れるような条件を整えるべきであり、共に生きる社会こそノーマルな社会であると考えるノーマライゼーション、さらには、多様な人材を活かす戦略、ダイバーシティーといった理念を打ち出し、これらの考え方を重視する企業が増える中、当法人としても、これまで同様、引き続き積極的に障害者雇用を進めます。

障害者雇用数：全職員21名中5名（内聴覚障害者3名）

障害者雇用企業との取引：5社（平成22年4月1日現在）

III 団体の業務遂行能力について

1 人的な能力について

(2) 人材育成等

※ 安定して指定管理業務を行うための人材育成の方策や職員採用の方針について記載してください。

人材育成の方策

聞いたことは、忘れ

見たことは、思い出し

実行したことは、理解する

孔子、紀元前約500年

基本方針

- 1、人材育成における職員研修は、職員のニーズを踏まえた研修を主体的に行います。
- 2、当法人の企画する一般研修（該当職員は必修）を実施するとともに外部専門研修等への参加も積極的に促し、職員資質の向上に努め、事業の効果的な実施に努めます。加えて、職員の講演、実習生・研修生の受け入れも積極的に行います。
- 3、人材育成は仕事を通じて職員の育成と能力の向上を図るものであるという観点から、日々の課題を研究し、職員の資質の向上に役立て、安定した指定管理業務を行います。

常に以下の事柄を念頭に置いて人材育成に努めます。

動機付け ⇒ 実践する ⇒ 吸収する ⇒ フィードバック

動機付け：研修職員を常に励まし、学ぶことによってどのような利点があるかを具体的に示し、動機付けをします。

実践する：質問の投げかけやアクティビティーの取入れによる参加型研修を実施します。

吸収する：日頃の業務を分析したり批判したり、噛み砕いて修得したり、考えたりする時間を準備します。

フィードバック：褒めるところは強調し、改善点の指摘は、研修職員の立場にたって行います。

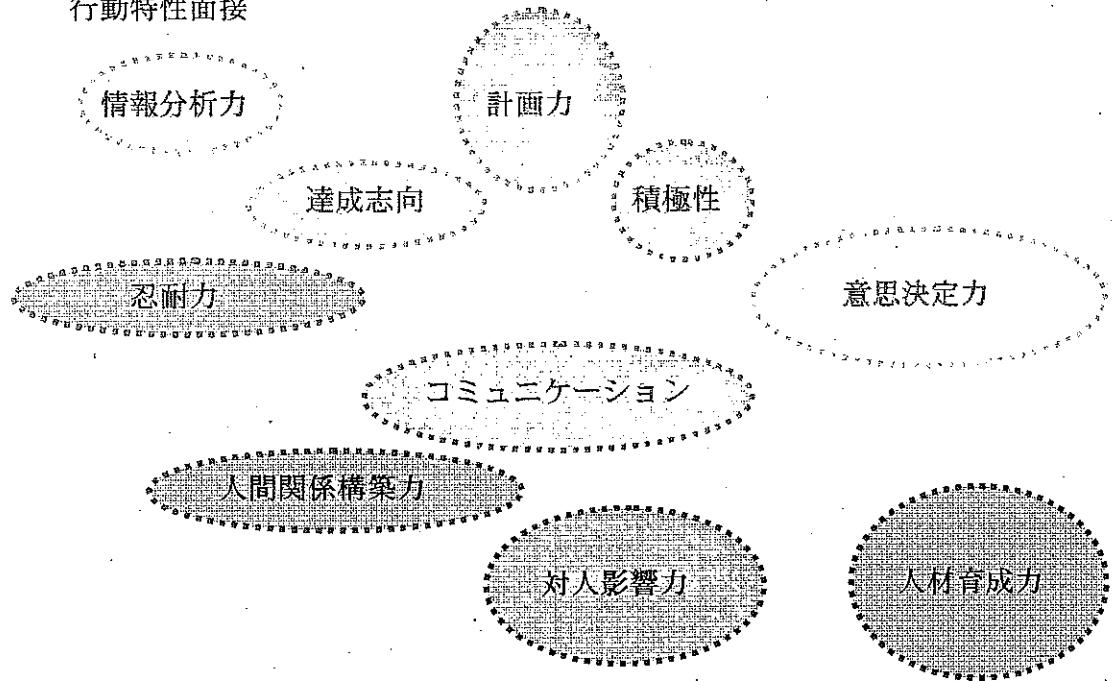
具体的な研修例

区分	内容	詳細
一般研修	就業姿勢	一步上の仕事を
	施設紹介	施設概要理解・環境への配慮
	ブランドマネージメント	安定した指定管理業務の第一歩を植え付ける。
	防災・応急手当	いざという時のために
	法令遵守	個人情報保護法等について
	利用者対応	電話対応マナー等
	利用者の認識	利用者はだれなのか。
	中間研修 (利用者になって)	プロフェッショナリズム 専門性の大切さ
	困難な状況の対応	苦情処理、ケーススタディー
	PDR	PDR(自己啓発評価)の手引き
	面接とは	面接に対する姿勢、ケーススタディー
	行動特性面接の実施	行動特性マトリックス理解
	職員が求めるもの	一般概論と実状
	人材育成	人材を育成するためには
外部専門研修	防災避難訓練	避難誘導等の実践
	緊急招集訓練	緊急連絡網の活用
	接遇研修	指定管理者としての接遇
	手話学習会	手話基本
区分	内容	主催
関東ろうあ相談員連絡会	関東ろうあ者相談員連絡会	
聴障者精神保健研究集会	聴覚障害者問題研究会	
全国ろうあ者相談員研修会	財団法人全日本ろうあ連盟	
難聴言語障害研究会	日本耳耳鼻咽喉科学会神奈川県地方支部	
補聴と聴覚活用を語るサマーフォーラム	サマーフォーラム実行委員会	
きこえの学習会	神奈川県立平塚ろう学校	
日本聴覚医学会学術講演会	日本聴覚医学会	
補聴研究会	日本聴覚医学会	
難聴遺伝子研究会	日本聴覚医学会	
言語聴覚士研修会	国立障害者リハビリテーションセンター	
精神保健福祉講演会	社会福祉法人藤沢市社会福祉協議会	
小児難聴シンポジウム	国立病院機構東京医療センター	
神奈川手話通訳問題研究集会	神奈川県聴覚障害者連盟・神奈川手話通訳問題研究会	
字幕付き映像等制作機器整備事業研修会	特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会	
全国手話通訳問題研究集会	財団法人全日本ろうあ連盟・全国手話通訳問題研究会	
社会福祉法人経営コーチセミナー	YMG林会計	
社会保険セミナー、年末調整セミナー	株式会社オービックビジネスコンサルタント	

職員採用の方針

- ・仕事内容、人材、部署の特徴に基づき仕事のプロフィール分析を行う。
- ・直感やフィーリングではなく、事実や情報に基づいた公平性・透明性ある公募。
- ・熟考された準備と論理的な面接計画。
- ・ひとつの突出した特徴が他のほとんどの特徴を覆うことや直前に面接した候補者との比較等による面接の「落とし穴」を回避し、過去の行動のみに基づく評価。
- ・行動特性面接の実施。

行動特性面接



これらを定義化した行動特性マトリックスに基づいた面接を実施します。

- 1、業務内容・能力基準を検討します。
- 2、面接の妨げがないように企画します。
- 3、面接構成
 - ・質問事項：仮説的質問／与えられた状況での対応をみます。
誘導的質問／知りたい事項を導き出します。
過去に関する質問／多種にわたる状況対応の経験を聞きます。
 - ・業務説明：これから就労環境等を説明します。
 - ・候補者にゆとりをもたせ、経歴を引き出します。
 - ・過去の行動特性を掌握します。
- 4、候補者の評価

採用における職員資質

一般職員の資質

- 専門性・知識・経験・創造力・志
- ・専門性、社会経験等持ち合わせているかを分析します。
- ・職務にあった行動特性。
- ・聴覚障害への関心、知識。



管理者の資質

基盤：問題解決能力

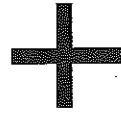


論理的思考能力（分析、課題・対策設定）

と

提案、交渉能力（問題解決のための提案、交渉のための知識・行動）

- ・管理者「個人」が実践することで貢献効果を職場に広げる貢献能力
- ・確立された手法・ルールに基づいて設定された「あるべき姿」に
「現状を回復・修正する」行動。



施設長の資質

- ・管理運営に関して豊富な経験を有する。
- ・現場の運営を認識している。
- ・聴覚障害に関する知識・経験が豊富である。
- ・事業内容を理解している。
- ・コミュニケーション能力が高い。

III 団体の業務遂行能力について

2 法令等を遵守する能力について

(1) 指定管理業務を行う際の環境への配慮

※ 環境に配慮した指定管理業務の実施について、具体的な取組を記載してください。

基本方針

職員一人一人の社会倫理に則った行動が、当法人の法令等を遵守する能力に結びつきます。法令遵守に向けた取り組みを研修の段階から取り入れ、各職員の高いスタンダードを必要不可欠として、管理運営の透明性を図ります。

環境への配慮としては、神奈川県事務事業温室効果ガス排出抑制計画に沿って、温室効果ガスの排出量の削減に努めるとともに、グリーン購入を推進します。

法令遵守にかかわり、

1、法令等遵守（コンプライアンス）の強化

法令、各種ルールを遵守した運営の遂行。

地方自治法

身体障害者福祉法

神奈川県聴覚障害者福祉センター条例

神奈川県聴覚障害者福祉センター条例施行規則

神奈川県財務規則

神奈川県県有財産規則

施設設備の維持及び安全管理に関する法令等

その他の関係法令及び県の関係条例

をはじめ、行政手続条例や各種条例、消防法、個人情報保護法等の関係法令を遵守し、適正に業務を実施します。

2、情報公開による健全な運営

利用者への安心できるサービスを提供し、理解と信頼を促進するため、文書の公開にあたっては「社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会情報公開・開示規程」により行います。

3、適正な情報管理

守秘義務を含め、事業活動上、知り得た個人情報等を適正に取扱います。

併せて、情報システム等の安全性を確認し、情報漏洩等の事故防止を行います。

4、環境への配慮

地球環境保護は、施設運営に必須の要件であることを認識し、自主的、積極的に取り組みます。

5、職場環境の整備

職員のゆとりと豊さを実現し、働きやすい職場環境を確保するとともに、職員の人格、人権を尊重します。

6、反社会的勢力等との遮断

社会の秩序や安全に脅威を与える団体等との一切の関係を遮断します。

7、法令に準拠した規程等の整備と正確な業務処理

指定管理業務を実施するために必要な当法人の諸規程を整備します。

8、管理運営責任者の自覚と責任

法令遵守に向けて率先して取組み、さらに、**危機管理は管理運営責任者自らの役割**として自覚し、危機の実態や問題点を幹部職員が迅速に把握します。万一、問題となる行為等が発見・指摘された場合には、事実の隠蔽や解決の遅延がリスクの拡大に直結することを強く認識し、管理運営責任者自らの責任において、実態解明と原因追求を行い、迅速な問題解決と再発防止に向けて全力をあげます。

諸規程の整備等

諸規程の整備状況

各種規程等

(平成 22 年 6 月 10 日現在)

運営管理に関する もの			利用者の待遇に関する もの			会計経理に関するもの		
	有	無		有	無		有	無
・定款	○		・苦情解決に関する規則	○		・経理規程	○	
・組織規程	○		・センター見学者規程	○				
・職務権限規程	○							
・就業規則	○							
・給与規程	○							
・出張規程	○							
・退職金規程	○							
・旅費規程	○							
・情報公開、開示規程	○							
・個人情報保護規程	○							
・文書管理規程	○							
・消防計画	○							

労働基準法に基づく届出等の整備状況

第24条関係	平成22年3月31日 締結
第36条関係	平成22年3月26日 締結
	平成22年3月29日 届出

環境に配慮した指定管理業務の実施

まずは、「今できること」から始めよう！

京都議定書第一約束期間がスタートし、世界が地球温暖化問題に対して本格的に動き出した2008年、神奈川県では、同年1月に地域発の「地球復興」を広く呼びかける「クールネッサンス宣言」が行われました。2010年3月に、神奈川県地球温暖化対策推進条例に基づく「神奈川県地球温暖化対策計画」（県域全体を対象とする総合的かつ計画的な推進を図るための県の施策を位置づけた計画）及び「事務事業温室効果ガス排出抑制計画」（県の事務及び事業に係る温室効果ガスの排出抑制計画）が策定されました。これら地球温暖化対策の推進に係る定時報告等の業務のために、エネルギーの使用状況、エネルギーを消費する設備やその改善等に関する状況の報告を行います。

方向性

地球の危機を知る…温暖化に関する利用者への情報発信を行い、環境教育を職員研修へ取り入れます。

ビジネススタイルを変える…地球にやさしいエコ・スタイルを提唱・実践します。

利用者へ広める…環境の保全・創造に関する情報提供に努め、利用者と一緒に環境への配慮を考えます。

具体的な取組

1、日常の点検、小破修繕等により、ソーラーシステムの長寿命化を図り、エネルギー使用量の削減を目指します。

当センター設立の昭和55年以来設置されているソーラーシステムと同型のものは、首都圏でもすでに僅かしか残っておらず、部品交換等できないのが現状ですが、徹底した管理により良好な状態を保持しています。他には類をみることができない、これまでに培われた当法人の管理手法、経験をもって、今後も、ソーラーシステムを最大限に活用していきます。

また、煤煙濃度は毎時間測定し、専門業者による煤煙等の測定も定期的に行います。

2、各職員・利用者一体となって、省エネルギーを配慮します。

- ・冷房28℃ 暖房22℃設定に合わせてのクール・ビズ等の実施。
- ・パソコン、不使用の場所等の電源をこまめに消します。

まずは、できることから

3、グリーン購入を推進します。

グリーン購入 基本原則	
環境汚染物質等の削減	環境や健康に影響を与えるような物質の使用や排出が削減されていること
省資源・省エネルギー	資源やエネルギーの消費が少ないこと
天然資源の持続可能な利用	再生可能な天然資源を持続可能に利用していること
長期使用性	長期間の使用が可能であること
リサイクル可能性	リサイクル、再利用が可能であること
再生材料等の利用	再生材料や再使用部品を用いていること
処理・処分の容易性	廃棄されるときに、適正な処理・処分が容易なこと

4、電気利用削減に向けた目標の設定。

平成23年度末までの目標	実施目標（21年度対比）
電気利用料金を削減する	1.2%
平成27年度末までの目標	
電気利用料金を削減する	6%

5、感染性廃棄物等のリスク管理を行い、環境や人に影響を及ぼす事故を防止します。

受変電設備更新工事におけるP C B（ポリ塩化ビフェニル）含有電気工作物の保管については、**特別管理産業廃棄物管理責任者**を職員におき、管理します。

6、再生紙の購入を行うとともに、使用量削減を目指します。

- ・資料等作成時の両面コピー活用
- ・裏紙利用の推進

平成23年度末までの目標	実施目標（21年度対比）
コピー用紙に係る経費を削減する	5%
平成27年度末までの目標	
コピー用紙に係る経費を削減する	25%

7、資源の有効活用・適正廃棄

- ・在庫管理の徹底により、計画的な物品調達を行い、無駄をなくします。
- ・事務用物品等の再利用を進めます。
- ・利用者とともに、ゴミ分別とリサイクルを実施します。

III 団体の業務遂行能力について

2 法令等を遵守する能力について

(2) 個人情報保護の考え方

※ 個人情報の保護について、具体的にどのような取組を行うのか記載してください。

(参考)個人情報保護について

聴覚障害者福祉センターで扱う個人情報は、字幕入りビデオライブラリー利用者、相談者等の氏名、生年月日、住所、電話番号等で、現在約 7,200 件所有しています。1 年間で新規に取り扱う件数は約 300 件であり、パソコンで管理しています。

個人情報保護法が施行されて以来個人情報取扱事業者（従業員などのデータを含めて 5,000 件超の個人情報を保有する企業）は、個人データの漏洩などについての防止策を講ずることを求められています。もし、データが外部に漏洩した場合には、企業等の社会的信用の失墜につながるだけでなく、法的にも賠償責任など多くの負担が生じることから、企業等は否応なく情報セキュリティへの対応を迫られています。

基本方針

指定管理業務においての個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律及び神奈川県個人情報保護条例の規定に従い、個人の権利、利益を侵すことのないよう最大限努めます。また、指定管理業務の実施により知り得た個人情報の漏洩・滅失などの事故の防止その他の個人情報の適正な管理の確保を図るために、**社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会個人情報保護規程**を公表し、遵守します。

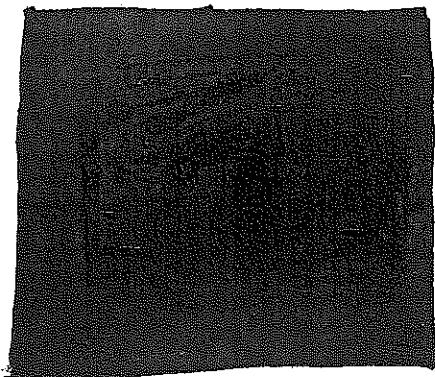
当法人は、多くの利用者等の個人情報を持ち、また職員の個人情報を保有して、聴覚障害者の福祉に貢献するためにその情報を共有利用しています。個人情報の保護は個人の人権を守ることであり、かつ権利・利益の擁護であることを自覚し、そのために、ひとりひとりの個人情報を組織的に保護する対策を講じます。このことは、当法人の**社会的責任と認識**しています。個人情報保護は、法律で決められたことを実施するだけではなく、情報のより安全な管理対策と取り扱う職員の意識改革なくして実現できません。利用者等の個人情報を取り扱うに当たり、個人情報保護に関する関係法令及び当協会規程に基づき、適正な管理を継続的に行います。

また、情報システム等を用いて、個人情報等の管理業務上重要な情報を取り扱う場合は専門機関による**安全性の確認**を受け、情報漏洩等の事故防止を講じます。

具体的な取り組み

個人情報取扱業務登録

神奈川県個人情報保護条例第30条第3項の規定に基づき、個人情報取扱業務登録をすでに行っており、PDマーク（登録済マーク）を掲示しています。



個人情報の収集

利用者等の個人情報を取得する場合、利用目的を明確に定め、その目的達成のために必要な範囲で、適正かつ公正な手段により収集いたします。

個人情報の管理・取扱について

当法人は、保有する利用者等の個人情報の外部への漏洩、不正アクセス、紛失、破壊、改ざん、ウイルスなどの危険に対して、適切な安全対策を講じます。また、職員の教育、啓発に努め、**自覺的・自発的な個人情報保護意識の高揚**を図ります。

情報漏洩の大多数が内部の人間による不注意であることから、ルール事項を各職員に徹底し、不注意をできるだけ防止する仕組みを構築し、厳重な漏洩防止の対策を実施します。

- ・業務で取り扱う個人情報については、ロッカーに収納、施錠して保管します。
- ・個人情報は、誰しも許可無く外部に持出すことは厳禁とします。
- ・個人情報の磁気データは、インターネットと隔絶したパソコンを用いることとします。
- ・作成した磁気データは、パスワード等のセキュリティを施し管理します。
- ・不必要的磁気データの作成・保存は行いません。
- ・ネットワークセキュリティ導入により、管理担当者による情報システム集中監視を行い、情報漏えい等の事故防止を行います。

個人情報の第三者への提供について

保有する個人情報を**本人の同意なしに第三者に開示・提供することはありません**。ただし、以下の場合は、本人の同意なく個人情報を開示・提供することがあります。

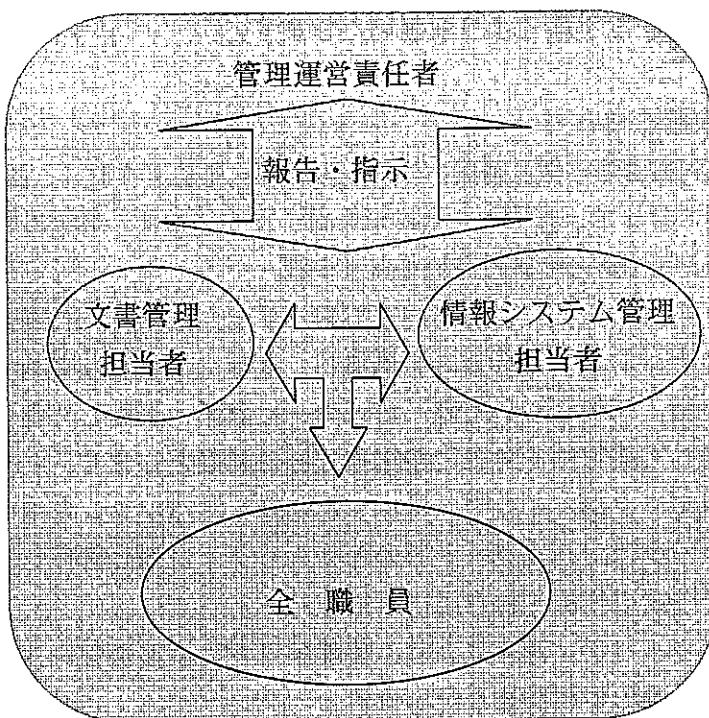
- (1) 法令に基づく場合
- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- (3) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼす恐れがあるとき。

個人情報の開示・訂正・削除について

- (1) 本人又は本人の認めた代理人から個人情報の開示請求があった場合は、所定の手続きに基づき速やかに開示いたします。
- (2) 保有する個人情報が正確かつ最新の内容に維持できるように努め、変更が生じた際は、提出いただいた変更届により速やかに訂正いたします。
- (3) 本人から、保有する個人情報の利用停止の請求があった場合は、正当な理由であることを確認した上で、削除します。ただし、運営上最低必要な個人情報は削除できません。

個人情報保護体制

管理運営責任者をトップとして、個人情報保護の管理体制を確立します。また、職員研修にも個人情報保護研修を実施するなど、徹底した保護体制を構築します。



III 団体の業務遂行能力について

3 その他

(1) これまでの実績

※ 指定管理業務と類似の業務を行う施設等での管理実績について、記載してください。

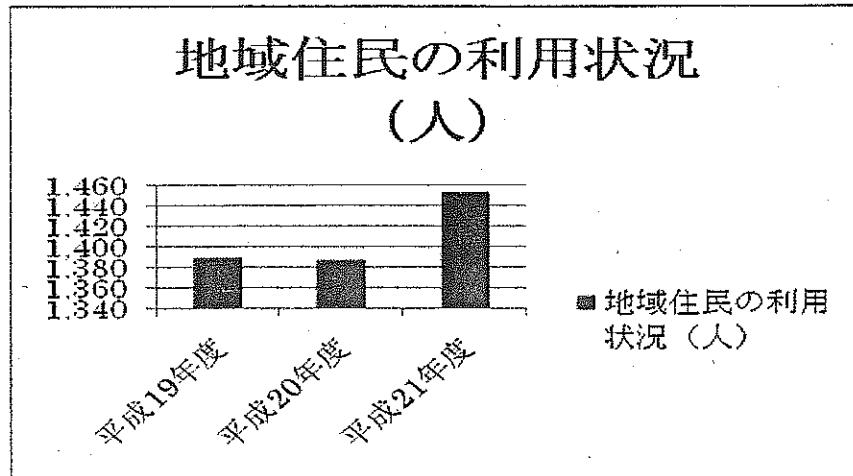
当法人は平成14年4月に神奈川県聴覚障害者福祉センターの管理運営を県から委託を受け、**平成18年4月からは指定管理者として**、これまで順調に管理運営を行うとともに、県との協定に基づき、乳幼児、学齢児、成人ろうあ者、中途失聴者、難聴者等聴覚障害児者を対象として、各種相談、社会適応訓練、日常生活に必要な情報の提供、聴覚障害児の早期訓練、手話通訳者及び要約筆記者の養成・派遣等を行ってきました。

平成21年度利用実績

項目	人数	備考
相談	2,311人	乳幼児、学齢児、成人ろうあ者、中途失聴者、難聴者、医療相談、電話相談等
各種検査・補聴器適合等	799人	聴力検査、言語機能検査、発達検査、補聴器適合等
指導	337人	聴覚障害乳幼児を対象とした聴能、言語及びコミュニケーション指導
	469人	聴覚障害者を対象とした聴能、読話、発音、手話指導等
ビデオライブラリー	2,155人	貸し出し本数等
各種講座・講習・研修会等	3,317人	各種講座 手話通訳者、要約筆記者の養成講習会、研修会、頸肩腕健診等
派遣	624人	手話通訳者の派遣
	532人	要約筆記者の派遣
機器貸し出し等	361件	福祉機器、OHP、スクリーン、テレビ、ビデオデッキ、スタンオ等
ホームページアクセス数	13,437件	1日当たり 46件
見学者	354人	1日当たり 12人
部屋利用者	10,415人	1日当たり 35.7人

また、施設の設置目的である、「聴覚に障害がある者に対して、その社会的自立を促進するために、各種の指導、訓練等を行うとともに、身体障害者福祉法第34条の規定により日常生活に必要な情報を提供し、及び聴覚障害者に対する社会奉仕活動を行おうとする者に対して、その活動のための便宜を供与し、もって聴覚障害者の福祉の増進を図るための施設」であることをふまえ、施設の効用を最大限に発揮できるよう、当事者運営を基軸に、利用者ニーズを敏感に捉え業務を遂行してきました。

さらに、平成20年度からは、聴障センターまつりを実施し、聴覚障害者からの情報発信、地域住民との交流等をすすめ、地域住民の施設利用にもつながっています。



平成19年11月26日（平成19年11月2日職員調査）及び平成21年11月19日（平成21年11月4日職員調査）に実施された地方自治法第199条第7項に基づく財政援助団体監査においても、「指定管理業務に係る出納その他の事務の執行について、指導事項及び要望事項は認められなかった。」との結果をいただいている。

これらの実績を原資に、県民、地域住民、更には関係諸団体との協働により、高品質な業務を遂行し、更なる利用者サービスの向上、管理経費の節減に努めます。

利用者の声

センターに対するご意見、ご要望がありましたら、記入してください。

〔この2年、子供達が特に身近に利用ができるように、音門等でやられたとあります。また、冬の寒い時期は、暖かい場所で過ごせています。本当にありがとうございます。〕

センターに対するご意見、ご要望がありましたら、記入してください。

〔いつも駅前の皆様によくして頂いています。ここが下り坂から、私は失聴している方をよくしていくと迷います。いつも通り、あり続けて欲しい施設です。〕

センターに対するご意見、ご要望がありましたら、記入してください。

〔町内会で施設をより詳しく聞く。施設・職員の手筋がわかる。大きく発展しております。〕

(平成22年2月実施利用者満足度調査より抜粋)

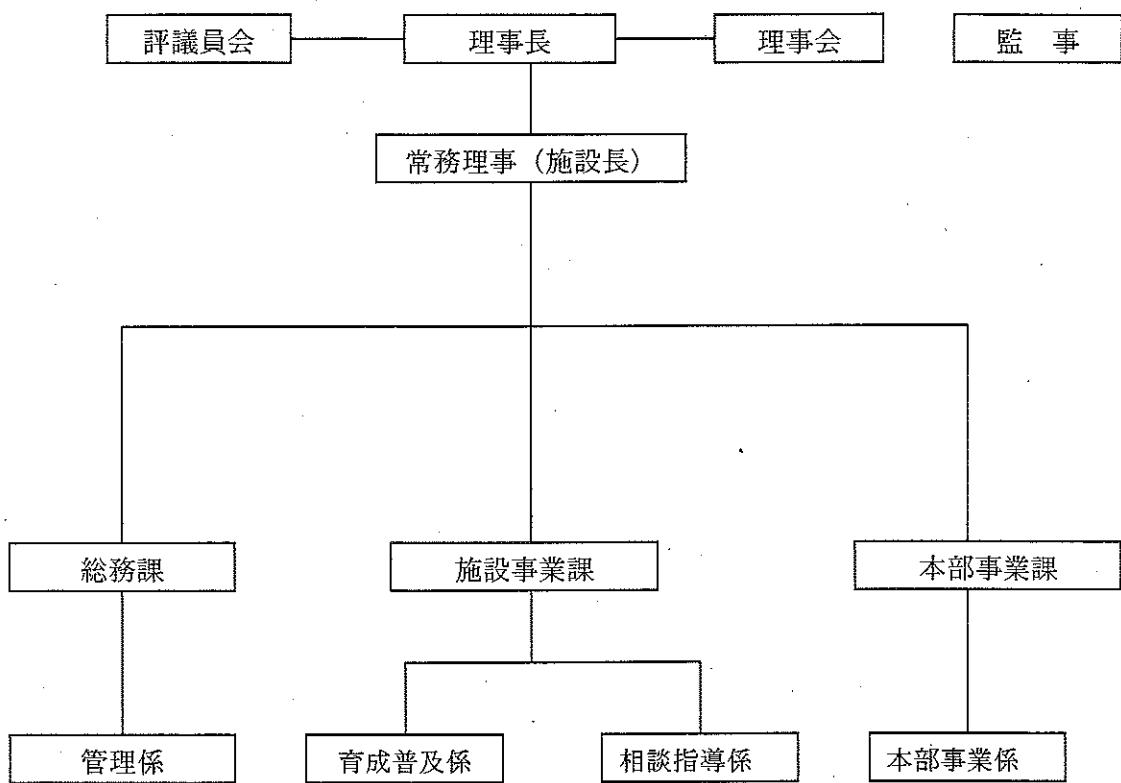
職員配置計画

添付資料 1

課名	職名	係	常勤	非常勤	主な担当業務	資格等
所長			1		管理運営責任者	(法人常務理事兼務)
総務課	課長		1			
事務課	事務員		3	5	<ul style="list-style-type: none"> ・庶務経理 ・施設設備管理事務 等 <非常勤の業務> 手話通訳（2人・週2日及び週4日） 施設夜間・休日警備（2人・交替勤務） 施設清掃（1人・週4日） 	会計経理の実務経験者1名以上 神奈川県手話通訳者2名以上
事業課	課長		1			
	事務員	相談指導	3	3	<ul style="list-style-type: none"> ・聴力障害児・者の相談指導 ・聴力検査、聴覚障害児（乳幼児含む）の言語等検査 等 <非常勤の業務> ろうあ者相談員（1人） 相談指導補助（1人・週2日） 非常勤医師（1人・隔月1日） 	神奈川県要約筆記者1名以上 言語聴覚士1名以上
	育成普及		4	1	<ul style="list-style-type: none"> ・手話通訳者の養成、登録、研修、派遣 ・各種講座の企画 ・要約筆記者（パソコン含む）の養成、登録、研修、派遣 ・ビデオの制作、貸出、管理 等 <非常勤の業務> 要約筆記者の養成、派遣等の補助（1人・週3～4日） 	聴力測定技術者1名以上 耳鼻咽喉科医師
合計			13	9		

添付資料 2

組織図



支 出 計 画 書

様式 3

聴覚障害者福祉センター支出計画書

1. 年度別支出計画（概要）案

区分		概算見積額（単位：千円）				
		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
人	件	費	96,969	96,969	96,969	96,969
事	務	費	20,440	20,314	20,188	20,062
事業費	事	業	費	32,899	32,844	32,789
	新	た	な	提	案	事業
支	出	合	計	150,408	150,227	150,046
						149,865
						149,684

※ 様式 3－2 支出計画案の金額と一致させてください。（本様式は総括表とします。）

※ 金額については、消費税込みの額としてください。

※ スクラップアンドビルトの考え方たち、既存事業や管理経費についてコストの削減、事業手法の見直しを効率的・効果的に行いつつ、指定管理業務として行う施設管理及び利用者サービスに関する新たな発想に基づく事業提案がある場合には、事業実施に必要な金額（消耗品費等を含む）を記載してください。

平成23年度支出計画案

区分	金額 (単位:千円)	備考
人件費	常勤給与・賞与	55,642
	非常勤給与・賞与	14,328
	各種手当	15,977
	法定福利費	10,827
	アルバイト賃金	195
	小計	96,969
事務費	消耗品費	423 消耗品35.25千×12ヶ月
	事務機器等賃借料	386 コピー機194千・AED153千・電話機器39千
	通信費	602 電話代50.2千×12ヶ月
	光熱水費	3,116 電気代2,719千・上下水道代397千
	修繕費	1,417 設備備品修理代・機械等修理代
	業務委託料	12,782 別紙様式4のとおり
	その他の	1,714 旅費102千・保険代84千・印刷代122千・燃料代893千・手数料100千・研修代70千・健康診断福利厚生等343千
	小計	20,440
事業費	字幕ビデオ等の利用に供する業務	9,365 字幕入り映像ライブ提供等の取組み8,344千・IT化への対応987千・振込料等34千
	フォローアップ業務	5,294 一般相談2,343千・乳幼児指導294千・コミュニケーション指導726千・消耗品、印刷代、旅費、振込料等1,931千
	情報提供業務	3,034 聴覚障害者用各種機器に係る業務796千・各種講座開催業務1,161千・広報、PR活動1,077千
	サポート体制整備業務	12,272 手話通訳者養成2,596千・要約筆記者養成2,528千・手話通訳者、要約筆記者の派遣7,148千
	サポートする者へのフォロー業務	1,071 技術研修等350千・健康管理体制721千
	地域活動支援業務	1,863 ピアカウンセラー研修429千・市町村手話通訳者等派遣担当者への助言、指導及び研修403千・地域での聴覚障害児子育て支援1,031千
	計	32,899
	新たな提案事業	100 聴覚障害について知る講座(県民版)5千・地域「聴障センター」16千・地域支援講座13千・インターネット遠隔地情報保障24千・手話通訳者合格者実技研修25千・災害対策機能強化事業17千・聴覚障害児者関連情報発信事業0千
	小計	32,999
支出合計(B)	150,408	

※ 備考欄に積算内訳をできるだけ具体的に記載してください。
(欄が不足する場合には、別紙を追加して記載してください。)

平成24年度支出計画案

区分	金額 (単位:千円)	備考
人件費	常勤給与・賞与	55,773
	非常勤給与・賞与	14,328
	各種手当	15,880
	法定福利費	10,793
	アルバイト賃金	195
	小計	96,969
事務費	消耗品費	410 消耗品34.2千×12ヶ月
	事務機器等賃借料	386 コピー機194千・AED153千・電話機器39千
	通信費	602 電話代50.2千×12ヶ月
	光熱水費	3,078 電気代2,686千・上下水道代392千
	修繕費	1,342 設備備品修理代・機械等修理代
	業務委託料	12,782 別紙様式4のとおり
	その他の	1,714 旅費102千・保険代84千・印刷代122千・燃料代893千・手数料100千・研修代70千・健康診断福利厚生等343千
	小計	20,314
事業費	字幕ビデオ等の利用に供する業務	9,365 字幕入り映像ライブラー提供等の取組み8,344千・IT化への対応987千・振込料等34千
	フォローアップ業務	5,239 一般相談2,343千・乳幼児指導294千・コミュニケーション指導726千・消耗品、印刷代、旅費、振込料等1,876千
	情報提供業務	3,034 聴覚障害者用各種機器に係る業務796千・各種講座開催業務1,161千・広報、PR活動1,077千
	サポート体制整備業務	12,272 手話通訳者養成2,596千・要約筆記者養成2,528千・手話通訳者、要約筆記者の派遣7,148千
	サポートする者へのフォロー業務	1,071 技術研修等350千・健康管理体制721千
	地域活動支援業務	1,863 ピアカウンセラー研修429千・市町村手話通訳者等派遣担当者への助言、指導及び研修403千・地域での聴覚障害児子育て支援1,031千
	計	32,844
	新たな提案事業	100 聴覚障害について知る講座(県民版)5千・地域「聴障センター」16千・地域支援講座13千・インターネット遠隔地情報保障24千・手話通訳者合格者実技研修25千・災害対策機能強化事業17千・聴覚障害児者関連情報発信事業0千
支出合計(B)	32,944	
支 出 合 計 (B)	150,227	

※ 備考欄に積算内訳ができるだけ具体的に記載してください。
(欄が不足する場合には、別紙を追加して記載してください。)

平成25年度支出計画案

区分	金額 (単位:千円)	備考
人件費	常勤給与・賞与	55,906
	非常勤給与・賞与	14,328
	各種手当	15,785
	法定福利費	10,755
	アルバイト賃金	195
	小計	96,969
事務費	消耗品費	397 消耗品33.1千×12ヶ月
	事務機器等賃借料	386 コピー機194千・AED153千・電話機器39千
	通信費	602 電話代50.2千×12ヶ月
	光熱水費	3,040 電気代2,653千・上下水道代387千
	修繕費	1,267 設備備品修理代・機械等修理代
	業務委託料	12,782 別紙様式4のとおり
	その他の	1,714 旅費102千・保険代84千・印刷代122千・燃料代893千・手数料100千・研修代70千・健康診断福利厚生等343千
	小計	20,188
事業費	字幕ビデオ等の利用に供する業務	9,365 字幕入り映像ライブリー提供等の取組み8,344千・IT化への対応987千・振込料等34千
	フォローアップ業務	5,184 一般相談2,343千・乳幼児指導294千・コミュニケーション指導726千・消耗品、印刷代、旅費、振込料等1,821千
	情報提供業務	3,034 聴覚障害者用各種機器に係る業務796千・各種講座開催業務1,161千・広報、PR活動1,077千
	サポート体制整備業務	12,272 手話通訳者養成2,596千・要約筆記者養成2,528千・手話通訳者、要約筆記者の派遣7,148千
	サポートする者へのフォローワー業務	1,071 技術研修等350千・健康管理体制721千
	地域活動支援業務	1,863 ピアカウンセラー研修429千・市町村手話通訳者等派遣担当者への助言、指導及び研修403千・地域での聴覚障害児子育て支援1,031千
	計	32,789
	新たな提案事業	100 聴覚障害について知る講座(県民版)5千・地域「聴障センター」16千・地域支援講座13千・インターネット遠隔地情報保障24千・手話通訳者合格者実技研修25千・災害対策機能強化事業17千・聴覚障害児者関連情報発信事業0千
	小計	32,889
支出合計(B)	150,046	

※ 備考欄に積算内訳をできるだけ具体的に記載してください。
(欄が不足する場合には、別紙を追加して記載してください。)

平成26年度支出計画案

区分	金額 (単位:千円)	備考
人件費	常勤給与・賞与	56,063
	非常勤給与・賞与	14,328
	各種手当	15,657
	法定福利費	10,726
	アルバイト賃金	195
	小計	96,969
事務費	消耗品費	384 消耗品32千×12ヶ月
	事務機器等賃借料	386 コピー機194千・AED153千・電話機器39千
	通信費	602 電話代50.2千×12ヶ月
	光熱水費	3,002 電気代2,620千・上下水道代382千
	修繕費	1,192 設備備品修理代・機械等修理代
	業務委託料	12,782 別紙様式4のとおり
	その他の	1,714 旅費102千・保険代84千・印刷代122千・燃料代893千・手数料100千・研修代70千・健康診断福利厚生等343千
事業費	小計	20,062
	字幕ビデオ等の利用に供する業務	9,365 字幕入り映像ライブラリー提供等の取組み8,344千・IT化への対応987千・振込料等34千
	フォローアップ業務	5,129 一般相談2,343千・乳幼児指導294千・コミュニケーション指導726千・消耗品、印刷代、旅費、振込料等1,766千
	情報提供業務	3,034 聴覚障害者用各種機器に係る業務796千・各種講座開催業務1,161千・広報、PR活動1,077千
	サポート体制整備業務	12,272 手話通訳者養成2,596千・要約筆記者養成2,528千・手話通訳者、要約筆記者の派遣7,148千
	サポートする者へのフォロー業務	1,071 技術研修等350千・健康管理体制721千
	地域活動支援業務	1,863 ピアカウンセラー研修429千・市町村手話通訳者等派遣担当者への助言、指導及び研修403千・地域での聴覚障害児子育て支援1,031千
	計	32,734
	新たな提案事業	100 聴覚障害について知る講座(県民版)5千・地域「聴障センター」16千・地域支援講座13千・インターネット遠隔地情報保障24千・手話通訳者合格者実技研修25千・災害対策機能強化事業17千・聴覚障害児者関連情報発信事業0千
	小計	32,834
支出合計(B)		149,865

※ 備考欄に積算内訳をできるだけ具体的に記載してください。
(欄が不足する場合には、別紙を追加して記載してください。)

平成27年度支出計画案

区分	金額 (単位:千円)	備考
人件費	常勤給与・賞与	56,175
	非常勤給与・賞与	14,328
	各種手当	15,578
	法定福利費	10,693
	アルバイト賃金	195
	小計	96,969
事務費	消耗品費	371 消耗品30.9千×12ヶ月
	事務機器等賃借料	386 コピー機194千・AED153千・電話機器39千
	通信費	602 電話代50.2千×12ヶ月
	光熱水費	2,964 電気代2,587千・上下水道代377千
	修繕費	1,117 設備備品修理代・機械等修理代
	業務委託料	12,782 別紙様式4のとおり
	その他の	1,714 旅費102千・保険代84千・印刷代122千・燃料代893千・手数料100千・研修代70千・健康診断福利厚生等343千
	小計	19,936
事業費	字幕ビデオ等の利用に供する業務	9,365 字幕入り映像ライブラリー提供等の取組み8,344千・IT化への対応987千・振込料等34千
	フォローアップ業務	5,074 一般相談2,343千・乳幼児指導294千・コミュニケーション指導726千・消耗品、印刷代、旅費、振込料等1,711千
	情報提供業務	3,034 聴覚障害者用各種機器に係る業務796千・各種講座開催業務1,161千・広報、PR活動1,077千
	サポート体制整備業務	12,272 手話通訳者養成2,596千・要約筆記者養成2,528千・手話通訳者、要約筆記者の派遣7,148千
	サポートする者へのフォロー業務	1,071 技術研修等350千・健康管理体制721千
	地域活動支援業務	1,863 ピアカウンセラー研修429千・市町村手話通訳者等派遣担当者への助言、指導及び研修403千・地域での聴覚障害児子育て支援1,031千
	計	32,679
	新たな提案事業	100 聴覚障害について知る講座(県民版)5千・地域「聴障センター」16千・地域支援講座13千・インターネット遠隔地情報保障24千・手話通訳者合格者実技研修25千・災害対策機能強化事業17千・聴覚障害児者関連情報発信事業0千
	小計	32,779
支出合計(B)	149,684	

※ 備考欄に積算内訳をできるだけ具体的に記載してください。
(欄が不足する場合には、別紙を追加して記載してください。)

人件費内訳書

※以下の(例)により、詳細な人件費の内訳を記載してください。

平成23年度

職員数内訳 (所長

常勤職員 12名

非常勤、日々雇用職員等 9名)

給与 51,949 千円

所長	224,170 ×	1 ×	12ヶ月=	2,690千円
常勤職員 (管理職)	254,658 ×	1 ×	12ヶ月=	3,055千円
	369,475 ×	1 ×	12ヶ月=	4,433千円
常勤職員 (一般職)	193,525 ×	2 ×	12ヶ月=	4,644千円
	206,325 ×	1 ×	12ヶ月=	2,475千円
	213,300 ×	1 ×	12ヶ月=	2,559千円
	230,600 ×	1 ×	12ヶ月=	2,767千円
	242,100 ×	1 ×	12ヶ月=	2,905千円
	268,150 ×	1 ×	12ヶ月=	3,217千円
	269,450 ×	1 ×	12ヶ月=	3,233千円
	281,450 ×	1 ×	12ヶ月=	3,377千円
	303,000 ×	1 ×	12ヶ月=	3,636千円
非常勤職員	77,827 ×	2 ×	12ヶ月=	1,867千円
	136,197 ×	1 ×	12ヶ月=	1,634千円
	150,200 ×	1 ×	12ヶ月=	1,802千円
	155,653 ×	2 ×	12ヶ月=	3,735千円
	163,350 ×	2 ×	12ヶ月=	3,920千円

賃金 195 千円

日々雇用職員(アバイト)	32,500 ×	1 ×	6日=	195千円
--------------	----------	-----	-----	-------

賞与 18,021 千円

所長	1,229	千円 (4.45ヶ月分)
常勤職員 (管理職)	3,401	千円 (4.45ヶ月分)
常勤職員 (一般職)	12,021	千円 (4.45ヶ月分)
非常勤職員	1,370	千円 (1.45ヶ月分)

各種手当 15,977 千円

通勤手当	2,932	千円
扶養手当	372	千円
時間外手当	2,407	千円
退職手当引当金	2,953	千円
その他手当	7,313	千円

法定福利費 10,827 千円

合計 96,969 千円

人件費内訳書

※以下の(例)により、詳細な人件費の内訳を記載してください。

平成24年度

職員数内訳 (所長 常勤職員 12名 非常勤、日々雇用職員等 9名)

給与	52,069	千円		
所長	199,053 ×	1 ×	12ヶ月=	2,388千円
常勤職員 (管理職)	226,125 ×	1 ×	12ヶ月=	2,713千円
	372,150 ×	1 ×	12ヶ月=	4,465千円
常勤職員 (一般職)	198,775 ×	2 ×	12ヶ月=	4,770千円
	214,100 ×	1 ×	12ヶ月=	2,569千円
	217,700 ×	1 ×	12ヶ月=	2,612千円
	238,600 ×	1 ×	12ヶ月=	2,863千円
	248,475 ×	1 ×	12ヶ月=	2,981千円
	273,125 ×	1 ×	12ヶ月=	3,277千円
	274,375 ×	1 ×	12ヶ月=	3,292千円
	288,800 ×	1 ×	12ヶ月=	3,465千円
	309,700 ×	1 ×	12ヶ月=	3,716千円
非常勤職員	77,827 ×	2 ×	12ヶ月=	1,867千円
	136,197 ×	1 ×	12ヶ月=	1,634千円
	150,200 ×	1 ×	12ヶ月=	1,802千円
	155,653 ×	2 ×	12ヶ月=	3,735千円
	163,350 ×	2 ×	12ヶ月=	3,920千円
賃金	195	千円		
日々雇用職員(アリ)イト	32,500 ×	1 ×	6日=	195千円
賞与	18,032	千円		
所長	1,091	千円 (4.45ヶ月分))
常勤職員 (管理職)	3,259	千円 (4.45ヶ月分))
常勤職員 (一般職)	12,312	千円 (4.45ヶ月分))
非常勤職員	1,370	千円 (1.45ヶ月分))
各種手当	15,880	千円		
通勤手当	2,912	千円		
扶養手当	372	千円		
時間外手当	2,407	千円		
退職手当引当金	2,998	千円		
その他手当	7,191	千円		
法定福利費	10,793	千円		
合計	96,969	千円		

人件費内訳書

※以下の(例)により、詳細な人件費の内訳を記載してください。

平成25年度

職員数内訳 (所長 常勤職員 12名 非常勤、日々雇用職員等 9名)

給与	52,175	千円		
所長	171,184 ×	1 ×	12ヶ月=	2,054千円
常勤職員 (管理職)	194,465 ×	1 ×	12ヶ月=	2,333千円
	374,750 ×	1 ×	12ヶ月=	4,497千円
常勤職員 (一般職)	203,825 ×	2 ×	12ヶ月=	4,891千円
	222,050 ×	1 ×	12ヶ月=	2,664千円
	228,300 ×	1 ×	12ヶ月=	2,739千円
	246,600 ×	1 ×	12ヶ月=	2,959千円
	254,600 ×	1 ×	12ヶ月=	3,055千円
	277,900 ×	1 ×	12ヶ月=	3,334千円
	278,975 ×	1 ×	12ヶ月=	3,347千円
	295,975 ×	1 ×	12ヶ月=	3,551千円
	316,125 ×	1 ×	12ヶ月=	3,793千円
非常勤職員	77,827 ×	2 ×	12ヶ月=	1,867千円
	136,197 ×	1 ×	12ヶ月=	1,634千円
	150,200 ×	1 ×	12ヶ月=	1,802千円
	155,653 ×	2 ×	12ヶ月=	3,735千円
	163,350 ×	2 ×	12ヶ月=	3,920千円
賃金	195	千円		
日々雇用職員(パート)	32,500 ×	1 ×	6日=	195千円
賞与	18,059	千円		
所長	938	千円	(4.45ヶ月分)	
常勤職員 (管理職)	3,100	千円	(4.45ヶ月分)	
常勤職員 (一般職)	12,651	千円	(4.45ヶ月分)	
非常勤職員	1,370	千円	(1.45ヶ月分)	
各種手当	15,785	千円		
通勤手当	2,889	千円		
扶養手当	372	千円		
時間外手当	2,407	千円		
退職手当引当金	3,064	千円		
その他手当	7,053	千円		
法定福利費	10,755	千円		
合計	96,969	千円		

様式 3-3

人件費内訳書

※以下の(例)により、詳細な人件費の内訳を記載してください。

平成26年度

職員数内訳 (所長 常勤職員 12名 非常勤、日々雇用職員等 9名)

給与	52,299	千円		
所長	148,355 ×	1 ×	12ヶ月=	1,780 千円
常勤職員 (管理職)	168,532 ×	1 ×	12ヶ月=	2,022 千円
	377,350 ×	1 ×	12ヶ月=	4,528 千円
常勤職員 (一般職)	208,675 ×	2 ×	12ヶ月=	5,008 千円
	226,125 ×	1 ×	12ヶ月=	2,713 千円
	235,625 ×	1 ×	12ヶ月=	2,827 千円
	254,575 ×	1 ×	12ヶ月=	3,054 千円
	260,175 ×	1 ×	12ヶ月=	3,122 千円
	282,175 ×	1 ×	12ヶ月=	3,386 千円
	283,150 ×	1 ×	12ヶ月=	3,397 千円
	303,000 ×	1 ×	12ヶ月=	3,636 千円
	322,375 ×	1 ×	12ヶ月=	3,868 千円
非常勤職員	77,827 ×	2 ×	12ヶ月=	1,867 千円
	136,197 ×	1 ×	12ヶ月=	1,634 千円
	150,200 ×	1 ×	12ヶ月=	1,802 千円
	155,653 ×	2 ×	12ヶ月=	3,735 千円
	163,350 ×	2 ×	12ヶ月=	3,920 千円
賃金	195	千円		
日々雇用職員(アームイト)	32,500 ×	1 ×	6日=	195 千円
賞与	18,092	千円		
所長	813	千円 (4.45ヶ月分)		
常勤職員 (管理職)	2,973	千円 (4.45ヶ月分)		
常勤職員 (一般職)	12,936	千円 (4.45ヶ月分)		
非常勤職員	1,370	千円 (1.45ヶ月分)		
各種手当	15,657	千円		
通勤手当	2,871	千円		
扶養手当	372	千円		
時間外手当	2,407	千円		
退職手当引当金	3,064	千円		
その他手当	6,943	千円		
法定福利費	10,726	千円		
合計	96,969	千円		

様式3-3

人件費内訳書

※以下の(例)により、詳細な人件費の内訳を記載してください。

平成27年度				
職員数内訳 (所長	常勤職員 12名	非常勤、日々雇用職員等 9名)		
給与	52,390	千円		
所長	126,338 ×	1 ×	12ヶ月=	1,516千円
常勤職員 (管理職)	143,521 ×	1 ×	12ヶ月=	1,722千円
	379,925 ×	1 ×	12ヶ月=	4,559千円
常勤職員 (一般職)	213,300 ×	2 ×	12ヶ月=	5,119千円
	229,650 ×	1 ×	12ヶ月=	2,755千円
	242,100 ×	1 ×	12ヶ月=	2,905千円
	262,425 ×	1 ×	12ヶ月=	3,149千円
	265,600 ×	1 ×	12ヶ月=	3,187千円
	286,000 ×	1 ×	12ヶ月=	3,432千円
	286,875 ×	1 ×	12ヶ月=	3,442千円
	309,700 ×	1 ×	12ヶ月=	3,716千円
	327,575 ×	1 ×	12ヶ月=	3,930千円
非常勤職員	77,827 ×	2 ×	12ヶ月=	1,867千円
	136,197 ×	1 ×	12ヶ月=	1,634千円
	150,200 ×	1 ×	12ヶ月=	1,802千円
	155,653 ×	2 ×	12ヶ月=	3,735千円
	163,350 ×	2 ×	12ヶ月=	3,920千円
賃金	195	千円		
日々雇用職員(アバイト)	32,500 ×	1 ×	6日=	195千円
賞与	18,113	千円		
所長	693	千円 (4.45ヶ月分))
常勤職員 (管理職)	2,851	千円 (4.45ヶ月分))
常勤職員 (一般職)	13,199	千円 (4.45ヶ月分))
非常勤職員	1,370	千円 (1.45ヶ月分))
各種手当	15,578	千円		
通勤手当	2,853	千円		
扶養手当	372	千円		
時間外手当	2,407	千円		
退職手当引当金	3,112	千円		
その他手当	6,834	千円		
法定福利費	10,693	千円		
合計	96,969	千円		

委託予定業務一覽表

○ 委託予定業務一覧表

委託を予定している業務について記載してください。このうち、県が指定する業務については、指定管理者に指定後、再度文書を提出していただき、県から文書により承認を受けていただきます。

業務区分名	業務名	業務内容	委託を行う理由	委託に係る予算額(概算)	委託先選定方法、選定時期、選定方法の考え方
施設の維持管理業務	消防用設備保守点検業務	定期点検並びに機器の調整、修理	法定点検のため、専門業者に委託	293千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 (複数年契約の場合もあり)
施設の維持管理業務	エレベーター点検業務	定期点検並びに不時の故障に対する点検	専門業務のため専門業者に委託	641千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 (複数年契約の場合もあり)
施設の維持管理業務	自家用電気工作物の保安管理業務	工事、維持及び運用に関する保安の監督に係る業務	専門業務のため専門業者に委託	261千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 (複数年契約の場合もあり)
施設の維持管理業務	電気、空調、換気及び給排水に関する運転業務	電気、空気調和、換気、給排水の設備に関する運転管理業務	専門業務のため専門業者に委託	6,967千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 2級ボイラ技師（乙種第4種危険物取扱者）1名、2級ボイラ技師（電気絶縁者）1名を常駐できること。 (複数年契約の場合もあり)
施設の維持管理業務	電気、空調、換気及び給排水に関する保守業務	電気、空気調和、換気、給排水の設備に関する保守業務	専門業務のため専門業者に委託	2,577千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 (複数年契約の場合もあり)
施設の維持管理業務	電話交換機等の保守業務	交換機の定期点検及び障害発生時の修理業務	専門業務のため専門業者に委託	202千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 (複数年契約の場合もあり)
施設の維持管理業務	第一種圧力容器性能検査	第一種圧力容器性能検査業務	専門業務のため専門業者に委託	63千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 (複数年契約の場合もあり)
施設の維持管理業務	害虫駆除業務	館内の害虫駆除業務	専門業務のため専門業者に委託	113千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 (複数年契約の場合もあり)
施設の維持管理業務	定期清掃業務	館内の定期的な清掃業務	専門業務のため専門業者に委託	163千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 (複数年契約の場合もあり)
施設の維持管理業務	汚水管清掃業務	汚水管、グリストラップ、雜排水管の清掃業務	専門業務のため専門業者に委託	167千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 (複数年契約の場合もあり)
施設の維持管理業務	受水槽・高架水槽清掃業務	受水槽・高架水槽の清掃業務	専門業務のため専門業者に委託	68千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 (複数年契約の場合もあり)
施設の維持管理業務	植栽剪定業務	敷地植栽の剪定業務	専門業務のため専門業者に委託	265千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 (複数年契約の場合もあり)
施設の維持管理業務	簡易専用水道法定検査業務	簡易専用水道法定検査業務	法定点検のため、専門業者に委託	18千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 (複数年契約の場合もあり)
施設の維持管理業務	廃棄物処理業務	廃棄物処理業務	専門業務のため専門業者に委託	166千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 (複数年契約の場合もあり)
施設の維持管理業務	警備委託業務	臨時警備委託業務	専門業務のため専門業者に委託	818千円	当法人選定の考え方に基づき、毎年1月、県内に本店もしくは支店等をおく企業、県内中小企業、障害者雇用企業及び障害者支援施設等から選定。 (複数年契約の場合もあり)