

神奈川県立障害福祉関係施設
指定管理者評価委員会
評価報告書
(神奈川県聴覚障害者福祉センター)

令和2年5月

1 神奈川県立障害福祉関係施設指定管理者評価委員会委員

(神奈川県聴覚障害者福祉センター ◎は委員長、○は副委員長)

委員名	職業等	委員区分
堀江 まゆみ◎	白梅学園大学教授	学識経験者
徳田 暁○	弁護士	法務関係者 労務管理関係者
青木 重典	公認会計士	経理関係者
伊藤 崇博	社会福祉法人専務理事	施設関係者
小島 裕子	湘南聴覚障害児親の会代表	利用者代表

2 スケジュール

令和元年11月5日	第1回委員会開催（指定管理者の選定に係る選定基準の検討）
令和2年1月22日	募集要項配布、質問の受付開始
令和2年2月6日	現地説明会 参加団体 0
令和2年3月4日	質問の受付終了 質問数 0
令和2年3月18日	募集受付終了 応募団体 1団体
令和2年4月13日	現地視察・応募団体のプレゼンテーションに代え、委員が施設概要の動画等を確認するとともに、委員から応募団体に対する質問を募集
令和2年4月16日	委員からの応募団体に対する質問の受け付け終了 質問数 0
令和2年4月17日	委員から応募団体の申請書類の評価等を受領
令和2年4月20日	第2回委員会の書面開催（最終評価と報告書の作成等について委員と協議）

3 評価の実施方法

(1) 会議の公開・非公開について

第1回委員会は指定管理者の選定に係る基準の協議を行うため、委員が評価を行うための視点等の情報を公開することにより、以後の指定管理者の選定を行う意思決定の中立性が損なわれるおそれがあることから、神奈川県情報公開条例第5条第3号に該当すると判断し、第1回委員会の協議・評価については非公開とした。

(2) 書類審査、プレゼンテーション（ヒアリング）等の方法について

応募団体の申請書類を受領した福祉子どもみらい局福祉部障害福祉課において、資格審査及び申請内容の確認を行った後、評価委員会において書類による評価を行った。

指定管理者候補の選定にあたっては、「サービスの向上」、「管理経費の節減等」及び「団体の業務遂行能力」の3つの観点から、神奈川県聴覚障害者福祉センター条例及び同条例施行規則で規定する「指定の基準」を満たしているかを評価した。

(3) 外部評価委員会としての評価点について

「選定の基準」に基づき、各委員による仮採点を行った後、事務局で集計した資料を参考に、委員から意見を伺い、委員会としての評価点を決定した。

4 選定基準

(募集要項に記載している選定基準表を記載)

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準 (条例、規則)	評価の対象とする申請書類 の該当箇所	
Ⅰ サービスの向上(50)	1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	(1) 管理運営方針	・総合的な施設の運営方針及び考え方が、聴覚障害者の視点に立ち、かつ聴覚障害者福祉センターの役割と整合しているか ・聴覚障害者福祉に関する理念があるか	3	条例第5条第1号及び第3号 規則第3条第1号及び第2号	事業計画書Ⅰ 1(1)	
		(2) 委託の考え方	・業務の一部を委託する場合の業務内容等	3		事業計画書Ⅰ 1(2)	
	2 施設の維持管理		・保守管理業務、清掃業務、保安警備業務等についての実施方針	3	条例第7条第2号 規則第3条第1号	事業計画書Ⅰ 2	
	3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金	(1) 利用促進のための取組		・より多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等 ・より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等	3	規則第3条第2号	事業計画書Ⅰ 3(1)
			(2) 苦情・要望等への対応	サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等	3		事業計画書Ⅰ 3(2)
		(3) 利用者サービスの取組		情報提供施設としての取組	4		事業計画書Ⅰ 3(3)ア
				聴覚障害者の支援についての取組	4		事業計画書Ⅰ 3(3)イ
				聴覚障害者をサポートする人材の養成や体制の整備に向けた取組	4		事業計画書Ⅰ 3(3)ウ
				地域活動支援及び普及啓発の取組	4		事業計画書Ⅰ 3(3)エ
				IT化に対応するための取組	4		事業計画書Ⅰ 3(3)オ
			施設管理及び聴覚障害者福祉に関する新たな事業提案の内容等	3	事業計画書Ⅰ 3(3)カ		
	(4) 自主事業の実施	施設の特性をより効果的に活かすために行う自主事業の内容等	3	別紙事業計画及び収支計画書(任意様式)			
	4 事故防止等安全管理	(1) 平常時の安全管理	通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容	3	条例第7条第2号 規則第3条第1号	事業計画書Ⅰ 4(1)	
		(2) 緊急時の対応	事故・不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方針 急病人等が生じた場合の対応 ・救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等	3		事業計画書Ⅰ 4(2)	
	5 地域と連携した魅力ある施設づくり		周辺地域や関係団体等との連携や交流の考え方	3	規則第3条第2号	事業計画書Ⅰ 5	
Ⅱ 管理経費の節減等(25)	節減努力等		「最低の提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額×25提案額(積算価格から20%以上節減している場合は、積算価格から20%節減した額)	25	条例第5条第5号 規則第3条第2号	支出計画書(様式3-1, 2, 3) 事業計画書Ⅱ	

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準 (条例、規則)	評価の対象とする申請書類 の該当箇所
Ⅲ 団体の業務遂行能力(25)	1 人的な能力、執行体制		<ul style="list-style-type: none"> ・指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 ・業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況 ・指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況 	5	条例第5条第4号 規則第3条第1号	事業計画書Ⅲ 1
	2 財政的な能力		<ul style="list-style-type: none"> ・安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営の状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い 	5	条例第5条第5号	法人事業計画書、法人事業実績書、直近の3事業年度分の決算諸表、直近年度の納税証明書
	3 コンプライアンス、社会貢献	(1) コンプライアンス等	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む） ・指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 ・社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組 	3	条例第5条第3号及び第7条第3号	事業計画書Ⅲ 3（1）、 事業計画書Ⅲ 2（2） 事業計画書Ⅲ 2（3）
		(2) 障害福祉に係る法的知識等	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者基本法、障害者虐待防止法等障害福祉関係法令についての知識、研修体制 ・障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方 	3		
		(3) 障害者雇用の促進	<ul style="list-style-type: none"> ・法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績 	2		
	4 事故・不祥事への対応、個人情報保護		<ul style="list-style-type: none"> ・募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況 ・個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況 	2		事業計画書Ⅲ 3
	5 これまでの実績		<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績 ・利用者の視点に立った情報提供実績 ・その他聴覚障害者の福祉、地域社会との連携や共生社会実現に向けた取組の実績 	5	条例第5条第4号	事業計画書Ⅲ 4

5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

順位	団体名（所在地）	大項目別点数			合計点
		サービスの向上	管理経費の節減等	団体の業務遂行能力	
1	社会福祉法人 神奈川聴覚障害者総合福祉協会 (藤沢市)	43	25	21	89

6 提案概要及び評価の内容

提案者	社会福祉法人 神奈川聴覚障害者総合福祉協会
-----	-----------------------

(1) 提案の概要

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、運営方針等

(1) 管理運営方針

ノーマライゼーションの思想を根底とし、「ひとりひとりを大切にする」ことを基本的な考え方として、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、基本方針に沿って運営する。

(2) 委託の考え方

施設の維持運営業務を円滑に安全に、また高水準に行い、利用者サービスの向上を図るために、業務レベルとコストから望ましいと思われる業務については専門の業者・団体に委託する。委託先の選定にあたっては、県内中小企業者、障害者雇用企業等への優先発注を図る。業務の一部を委託する場合でも、委託業者・団体等の業務内容を適正に管理・指導する。

2 施設の維持管理について

(1) 法令遵守、業務基準以上の維持管理

設備保守業者と一体となり、建築物の保守管理について状態を監視、維持し、業務基準以上に日常点検等を行う。また、電気工作物については保安監視業務委託により更なる安全性を確保する。

(2) 清掃・保守点検等の計画化

利用者が快適に施設を利用できるよう、清掃内容や清掃方法の改善を継続的に行う。日常清掃に担当職員を1名配置するほか、全職員適宜、清掃業務を行う。

(3) 予防保全、小規模修繕

予防保全の考えに立ち、電気設備等の日誌や点検・運転データの分析をもとに、性能維持、修繕管理コストの適正化を図る。また、設備保守点検を確実にを行い、事故やトラブルの未然防止、長寿命化を図る。即時対応が必要な小規模修繕などは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る。

(4) 省エネ・経費削減

光熱費及び燃料費の削減を図るため、これまでのエネルギー使用量から適切な削減目標を設定し、実践し、職員で経費削減に努める。

3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための取組

① 施設見学会の実施

教育関係、手話サークル、福祉団体、行政機関等の施設見学を実施し、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る。

② イベントの開催

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実施する聴障センターまつりを、より一層内容の充実を図る。聴覚障害児者の視点に立った情報発信の講座である聴覚障害を知る講座を、高校生を対象に実施する。

③ ストリーミング配信

自主制作したセンターの事業、法律関係や日常生活に必要な情報を幅広く配信する。

(2) 苦情・要望等への対応

① 意見・要望の把握

- ・ 利用者アンケートを実施し、設備、事業内容、職員の対応などに対する意見・要望を把握し、利用者に対するサービスの向上を目指す。
- ・ 来館者に対しては、ロビーに提案箱を設置し、意見・要望の収集を行う。
- ・ 意見・要望は、館内掲示板に掲示し、周知を図る。

② 利用者からの苦情・トラブル

苦情解決に社会性や客観性を確保するため、苦情解決を円滑・円満できる者や利用者等からの信頼を有する者からなる苦情解決委員を選任する。

(3) 利用者サービスの取組

① 情報提供施設としての取組状況

ア 字幕入り映像ライブラリーの提供

- ・ 聴覚障害当事者への支援のため情報発信や、一般県民への聴覚障害、聴覚障害者への理解促進のため、自主企画番組を制作し、情報発信していく。
- ・ 自主企画番組は、手話又は音声、字幕を付した、DVDディスクを作成する。
- ・ DVDディスクは無料で聴覚障害児者に貸し出すとともに、ホームページを活用したストリーミング配信も行う。

イ IT化への対応

- ・ ホームページから自主企画番組として作成した手話動画をストリーミング配信する。
- ・ 障害者総合支援法の日常生活用具に位置付けられている聴覚障害者用情報受信装置対象機器を館内に設置する。

ウ 聴覚障害者用各種機器の展示

- ・ 館内ロビーに聴覚障害児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出しを行う。
- ・ 手話関係の学習会や研修会等で機器の照会を行う。

エ 各種講座の開催

- ・ 聴覚障害者に関わる情報や日常生活に必要な情報など、聴覚障害者の教養を高める講座を実施する。撮影可能な講座は撮影し、参加できなかった方に情報提供を行う。
- ・ 十分にコミュニケーションが確立されていない、他者との交流経験が少ない聴覚障害者を対象に少人数でのおしゃべりする場（サロン）を設ける。
- ・ 難聴者が、日常生活、就業、就学などで悩みや思いなどを、同年代の難

聴者と語り合う、難聴者サロンを実施する。

- ・ 聴覚障害者が日常生活を営む上で必要な情報提供を、地域で行う移動教室を実施する。

オ 広報・PR活動

- ・ 「神奈川県聴覚障害者福祉センターだより」を隔月で発行し、事業の紹介や、聴覚障害者に関わる情報、理解につながる情報を発信する。
- ・ 聴覚障害者の理解を広めていく機会として施設見学を位置づけ、事業の紹介や聴覚障害者向けの設備の紹介を行う。
- ・ ホームページを通じて、事業紹介、聴覚障害者の理解を広げる広報を行う。
- ・ 聴覚障害者の理解のため、企業向けの研修や聴覚障害者を受け入れた施設職員向けの研修等を実施する。

② 聴覚障害者の支援についての取組み

ア 一般相談

- ・ 利用者のライフステージに応じ、聴覚障害乳幼児相談、成人ろうあ相談、中途失聴者・難聴者等、あらゆる相談に応じるとともに、適切な情報提供、助言等を行う。

イ 支援

- ・ 聴覚障害者の個別的ニーズを改善する方法として、必要に応じて聴力検査や適合のための補聴器の調整を実施する。
- ・ 聴覚障害児者のコミュニケーションが成立する環境を整備するため、聴覚障害乳幼児指導や、手話教室、読話教室等のコミュニケーション指導を実施する。
- ・ 「おしゃべりサロン」など聴覚障害者を対象とした講座を活用し、他の聴覚障害者と接する機会を増やし、コミュニケーション意欲の向上を図る。

③ 聴覚障害者をサポートする人材の養成や体制の整備に向けた取組

ア 手話通訳者養成

- ・ 聴覚障害者の社会参加と自立を支援することができる技術と資質を兼ね備えた手話通訳者を養成するため、厚生労働省手話通訳者養成カリキュラム等に準拠して養成講習会を実施する。
- ・ 養成講習会の修了者を対象に、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统一試験を実施する。
- ・ 全国统一試験及び手話通訳士主格取得者を対象に、小論文・面接による神奈川県手話通訳者認定試験を実施し、その合格者に対して、認定証を交付する。

イ 要約筆記者養成

- ・ 厚生労働省要約筆記者養成カリキュラム等に準じて、養成講習会を実施する。
- ・ 養成講習会修了者を対象として、神奈川県要約筆記者認定試験を実施し、合格者に認定証を交付する。

ウ 手話通訳者・要約筆記者の派遣

- ・ 神奈川県手話通訳者派遣事業実施要綱、要約筆記者派遣事業実施要綱の定めに従い、県内の聴覚障害者団体等が実施する会議などに適切な派遣を

実施するとともに、市町村からの派遣に関する相談に応じ、助言を行う。

エ 手話通訳者・要約筆記者の研修

聴覚障害者に関する深い理解と、聴覚障害関連の情報の知識の拡大、情報保障技術の向上を図るため、手話通訳者・要約筆記者を対象とした各種研修を実施する。

オ 健康管理体制

上肢に過度に負担がかかる業務である手話通訳者・要約筆記者を対象に頸肩腕障害検診を定期的に実施する。

④ 地域活動支援及び普及啓発の取組

ア 市町村意思決定担当者の研修等

市町村での手話通訳者・要約筆記者派遣や、聴覚障害者の相談の円滑な実施に向けて「市町村意思疎通支援担当者研修会」を実施する。

イ 地域での聴覚障害児子育て支援

市町村の保健師等とともに、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、聴覚障害に関する情報提供をしていく。また、市町村の子育て担当者への情報提供の場を設ける。

⑤ IT化に対応するための取組

ア 館内におけるITを活用した利用者支援

- ・ 各部屋にWi-Fiルーターを設置し、各部屋の利用者がその場でWi-Fiを容易に利用できる環境を作る。
- ・ 聴覚障害者団体等が部屋を利用する際に利用する、貸出用パソコンを整備する。また、ロビーに来館者が利用できるパソコンを設置する。
- ・ 各部屋の利用状況や、利用団体名を表示するためのモニターを各部屋の扉前に設置する。

イ 情報発信・相互連絡でのIT活用

- ・ ホームページに各種事業の紹介や、講座の案内を掲載するとともに、作成した番組のストリーミング配信を行う。
- ・ 相談の効率性、即時性の面から、事業毎の問い合わせ先のメールアドレスを公開する。

ウ 事業におけるIT活用

- ・ 成人のろう者の相談において、法律に関する相談の一部を、タブレット端末を活用し、法律事務所と結んで遠隔相談を実施する。
- ・ 手話通訳者講習会において、必要に応じて、音声認識文字変換アプリを活用して、音声の文字化し、聴覚障害のある講師等の進行に使用する。
- ・ 今後、タブレット端末を利用した遠隔パソコン要約筆記の活用について検討を行っていく。

⑥ 施設管理及び聴覚障害者福祉に関する新たな事業提案の内容

ア 地域相談会の実施

- ・ 手話通訳者の設置がない市町村や聴覚障害者福祉センターから離れた地域に赴き、聴覚障害児者のニーズを掘り起こすため、相談会を実施する。
- ・ 補聴器に関する相談を、聴覚障害者福祉センターから離れた地域で実施し、聴覚障害児者がコミュニケーションを円滑に行える環境の整備を促す。

イ 災害時等での遠隔手話の実施

- ・ 大規模災害の発生により手話通訳者が避難所等の現場に行けない場合や、感染症の流行により手話通訳者に感染の恐れがあり病院等に赴けない場合の対応として、聴覚障害者福祉センターと現地を結び、タブレットなどを使用した遠隔手話通訳が行える体制を整備し、実施する。

ウ 情報提供施設間の協力による青少年育成

- ・ 高校生を対象に実施している「聴覚障害について知る講座」に、神奈川県ライトセンターの協力を得て、点字体験を加えた体験型講座を実施し、聴覚障害者だけではなく、視覚障害者についても理解を促進する。

エ 社会生活力を高める講座の実施

- ・ 成人のろうあ者相談の利用者などに呼びかけ、日常生活において必要な冠婚葬祭のマナーや男女交際などに関する講座を実施する。

オ 施設管理における新たな提案

- ・ 法人が運営する他の聴覚障害者情報提供施設と連携を図り、物品の一括購入等により経費の削減に取り組む。

(4) 自主事業の実施

① 手話通訳者・要約筆記者派遣事業

企業や行政が実施する会議や大会等で、依頼者が派遣する場合に手話通訳者・要約筆記者を派遣する。

② 講師等派遣事業

企業、教育機関、行政等の申請のより、手話・要約筆記、聴覚障害への支援など聴覚障害者に関わる講義や技術指導を行う講師を派遣する。

③ 神奈川県盲ろう者支援センター運営事業

視覚と聴覚の両方に障害がある盲ろう者やその家族からの相談対応や盲ろう者の移動やコミュニケーションを支援する通訳・介助員の養成し、利用の申請があった者に派遣する。

④ 遠隔手話通訳サービス事業

タブレット端末を利用し、県の施設に来庁した聴覚障害者と窓口の職員とのコミュニケーションを支援する。

⑤ 相模原市、横須賀市からの事業委託

障害者総合支援法により規定されている、政令指定都市及び中核市の必須事業である意思疎通支援事業の手話通訳者・要約筆記者の養成について、相模原市と横須賀市から委託を受けて実施する。

⑥ 聴障センターまつり

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聴障センターまつり実施する。

⑦ 当事者主体の運営

聴覚障害者福祉センターの実施事業は、聴覚障害と盲ろうについての高い専門性が必要であり、また、当事者の視点での発想が必要である。当法人は理事長、常務理事が聴覚障害者であり、サービスを受ける立場からの視点で運営することができる。

4 事故防止等安全管理について

(1) 平常時の安全管理

① 防犯・防災

警察署をはじめ、消防署、町内会と日頃からの連携・情報交換により、防犯・防災に取組み、施設内の巡回を日々実施し、破壊等の犯罪発生を警戒、防止する。

② 施設・設備の安全管理

日常、定期及び臨時の施設・設備の点検を実施する。その際、地震・火災等の災害を想定し、転落・転倒の防止、機械周辺からの発火防止などに留意する。

③ 防災体制

法人の消防計画に定められた火災予防組織、自主点検組織、災害時の職員の役割等を明確にする。また、防火管理者を選任し、自衛消防隊を編成して、防火・防災に努める。地震・火災等の災害に対しては、避難経路、場所を決定、周知して、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凝らした誘導等の実践的な訓練を実施する。

④ 聴覚障害災害対策救援神奈川県本部

災害時における聴覚障害者・盲ろう者への情報提供を行う。会議の事務局を担うとともに、学習会を実施する。

⑤ 地域との連携

地域の人々や防災関係機関、その他の自主防災組織との連携を十分に測り、協力体制を確立する。

⑥ 保険加入

施設の安全性の維持・管理の不備や、構造上の欠陥、施設の用法に伴う仕事の遂行が原因となり、利用者にケガをさせたり、利用者の物を壊したりしたことによる、法律上の賠償責任を負う損害を補償する施設賠償責任保険を付加する。

(2) 緊急時の対応

① 事故発生時の利用者への対応

事故が起こった場合は、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う。

② 災害発生

台風、防風雨、地震等の災害時は、正確な情報を把握し、館内電光掲示板機及び館内放送で情報提供・避難誘導を行う。

③ 緊急体制

緊急対応規定及び消防計画をもって、管理運営責任者を中心とした指示系統、緊急連絡網を確立し、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かつ的確な対応を行う。また、全職員を対象の緊急参集訓練等を実施する。

④ 災害時強化対策事業

聴覚障害災害対策救援神奈川県本部の会議において、災害対策強化の検討、訓練を通じて災害時の対応強化を実施するとともに、備蓄品の管理、行政等の防災訓練への参加を通じて、聴覚障害者についての理解普及を行う。

⑤ 職員教育

全職員を対象に、防災訓練、通報訓練、安否確認訓練を実施する。またAEDの実習を含めた救急救命講習会の参加を促進し、多くの職員が救急救命講習Iを修了し、救命技能を有している。

⑥ 業務継続計画

災害が発生した場合における業務継続の視点から、通常業務のうち、継続または早期復旧の必要がある業務を、非常時優先業務として実施する体制を確保するために、事前に必要な資源確保・分配や対策を定めることを目的とした業務継続計画を作成している。

5 地域と連携した魅力ある施設づくり

① 周辺地域との交流

センターを町内会の総会等様々な周辺地域の催しに利用していただき、地域への普及啓発につなげていく。

② ボランティア

乳幼児相談の際の保育ボランティア等など、様々な場面でボランティアの協力をいただいている。

③ 聴障センターまつり

地元住民との交流を拡大していくため聴障センターまつりを年1回開催する。

④ 当事者団体等からなる委員会の活用

センターの事業実施に当たって、聴覚障害当事者団体等からなる神奈川県手話通訳者試験委員会などを設け、いただいた意見を事業に反映をしている。

II 管理経費の節減等について

節減努力等

・提案額 791,650千円 (県の積算額 793,080千円)

$\frac{791,650\text{千円}}{791,650\text{千円}} \times 25\text{点}$

III 団体の業務遂行能力について

1 人的な能力、執行体制について

① 人員確保の方策

すでに確保している経験豊富な職員により、施設の運営を担う。人員確保が必要な際は、募集から採用まで公平性・透明性を前提に、適性のある人員を確保する。

② 効果的・効率的な人員配置

これまで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に努める。障害者雇用においても、当事者運営を基軸に、これまでどおり積極的かつ継続的に取り組む。

③ 業務委託の管理・指導体制

業務委託先が、第三者に業務を委託することがないよう徹底する。業務委託をする場合は、法人の責任、費用において行うものとし、委託先の責めに帰すべき事由により損害や損失が発生した場合は、法人の責めに帰すべき事由に発

生じた損害や損失とみなし、法人が負担する。

④ 人材育成

職員研修は、職員のニーズを踏まえた研修を主体的に行う。外部専門研修等への積極的に促し、職員の資質向上に努める。また職員の講演、実習生・研修生の受け入れも積極的に行う。

⑤ 職員採用

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。公平性、透明性のある公募を行い、論理的な面接計画に基づき評価し、採用を行う。

⑥ 労働時間短縮の取組

段階的に職員の業務の質を高め、労働時間短縮につなげる。管理職が残業予定内容と予定時間を確認し、急ぎの業務以外は、翌日に行うようにするなどして時間外を削減する。

⑦ 労働環境の確保

ハラスメント対策として、全職員対象のアンケートにより状況を把握し、各会議において、組織的で恒常的に業務の効率化を図ると同時に風通しのよい職場環境づくりを目指す。

2 コンプライアンス、社会貢献について

(1) コンプライアンス等

- ・ コンプライアンスを指定管理業務の最重要課題の一つとして位置づけ、法人行動規範をもとに、コンプライアンス体制の充実・強化に努め、法令に準拠した規定等を整備し、正確な業務処理につなげ、全職員が行動規範の精神を遵守し、高い倫理観をもって業務を遂行する。
- ・ 法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取り扱いに努め、個人情報の取り扱いに関連する法令を遵守し、個人情報の保護を図る。
- ・ 環境に配慮した運営は、法人の責務と考え5Rを徹底する。
- ・ 法人理念の実践ともいべき活動そのものがCSR活動ととらえ、社会の一員として、信頼される法人であるためCSR活動を推進し、社会的責任を果たす。
- ・ 申請開始の日から起算して、過去3年間に労働基準監督署、年金事務所等から指摘事項はない。

(2) 障害福祉にかかる法的知識等

- ・ 神奈川県手話言語条例に基づき、手話言語の普及に取り組んでいる。
- ・ 障害福祉関係法令について、福祉関係情報誌、福祉新聞等の定期購読物を職員に回覧することで、周知を図っている。また、聴覚障害者弁護士による講演等の研修体制も進めていく。
- ・ 法人の悲願である「聴覚障害者が市民と同等に地域で安心して豊かに生活できる社会の実現」ための基盤整備を行っていく

(3) 障害者雇用の促進

- ・ 令和元年6月1日現在で、職員30名のうち、常用雇用障害者数は14名で、障害者雇用率は46.7%である。
- ・ ノーマライゼーション、ダイバーシティの考えを踏まえ、法定雇用率を達成している法人として、引き続き積極的に障害者雇用を進める。また、障害者

雇用企業等に優先的に発注する。

3 事故・不祥事への対応、個人情報保護について

- ・ 過去3年間に重大な事故または不祥事はない。不祥事等があった場合の対応や再発防止への取組みとしては、事故・不祥事マニュアルをもとに、的確・迅速に対応するために必要な事項を定めて、利用者、職員の生命及び健康を守る。職員の不祥事防止、服務規律の確保の徹底を図るため、不祥事防止委員会を設置する。
- ・ 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定を公表し、遵守する。

4 これまでの実績について

- ・ 平成14年4月にセンターの管理運営の委託を県から受けて以降、18年間にわたって聴覚障害者の福祉を専門とする法人として、安全で快適な県有施設の管理運営を行っている。
- ・ 平成28年4月から、指定管理者として川崎市聴覚障害者情報文化センターの運営も行っている。
- ・ ITの発展・普及にあわせてホームページで、聴覚障害者へ手話での情報提供、聴覚障害の普及啓発情報を配信している。
- ・ 県から委託を受けて、県の合同庁舎等にタブレット端末を配置し、聴覚障害者福祉センターと結び、合同庁舎に来庁した聴覚障害者と窓口の職員とのコミュニケーションを支援するサービスを提供する事業や、県が行う県民意見反映手続きにおける手話対応のための翻訳業務を行った。

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
Ⅰ サービスの向上	管理運営方針	・総合的な施設の運営方針及び考え方が、聴覚障害者の視点に立ち、かつ聴覚障害者福祉センターの役割と整合しているか ・聴覚障害者福祉に関する理念があるか	3	3	3	3	3	3	3
	委託の考え方	・業務の一部を委託する場合の業務内容等	3	2	3	2	3	2	2
	施設の維持管理	・保守管理業務、清掃業務、保安警備業務等についての実施方針	3	3	3	3	3	2	3
	利用促進のための取組	・より多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等 ・より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等	3	3	2	2	3	3	3
	苦情・要望等への対応	・サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等	3	2	2	2	3	2	2
	利用者サービスの取組	・情報提供施設としての取組	4	2	4	3	4	4	4
		・聴覚障害者の支援についての取組	4	3	3	3	4	3	3
		・聴覚障害者をサポートする人材の養成や体制の整備に向けた取組	4	4	4	3	4	3	4
		・地域活動支援及び普及啓発の取組	4	3	3	3	3	3	3
		・IT化に対応するための取組	4	2	4	3	4	3	3
		・施設管理及び聴覚障害者福祉に関する新たな事業提案の内容等	3	3	3	2	3	2	3
	自主事業の実施	・施設の特徴をより効果的に活かすために行う自主事業の内容等	3	2	3	2	3	2	2
	平常時の安全管理	・通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容	3	2	3	3	3	2	3
	緊急時の対応	・事故・不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方針 ・急病人等が生じた場合の対応 救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等	3	2	3	3	3	2	3
地域と連携した魅力ある施設づくり	・周辺地域や関係団体等との連携や交流の考え方	3	2	3	2	3	2	2	
Ⅱ 管理経費の節減等	節減努力等	「最低の提案額」と「積算価格から20%節減した額」の内、高い金額×25提案額（積算価格から20%以上節減している場合は、積算価格から20%節減した額）	25	25	25	25	25	25	25
Ⅲ 団体の業務遂行能力	人的な能力、執行体制	・指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 ・業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況 ・指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況	5	4	4	4	5	5	4

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果					委員会と しての 評価点
				A	B	C	D	E	
目 団体の業務遂行能力	財政的な能力	・安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営の状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い	5	4	5	4	5	4	4
	コンプライアンス等	・指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む） ・指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 ・社会貢献活動等、CSRの考え方と実績、SDGs（持続可能な開発目標）への取組	3	2	3	4	3	3	3
	障害福祉に係る法的知識等	・障害者基本法、障害者虐待防止法等障害福祉関係法令についての知識、研修体制 ・障害者差別解消法に基づく合理的配慮など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方	3	2	2	3	2	3	2
	障害者雇用の促進	・法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績	2	1	2	2	2	2	2
	事故・不祥事への対応、個人情報保護	・募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況 ・個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況	2	1	2	2	2	2	2
	これまでの実績	・指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績 ・利用者の視点に立った情報提供実績 ・その他聴覚障害者の福祉、地域社会との連携や共生社会実現に向けた取組の実績	5	4	5	4	5	4	4
合 計			100						89

(3) 評価講評

総合的に評価して、提案内容は必要な水準を満たすものと認められる。

7 議事概要（主要論点）

<評価項目「指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等」について>

- 委託の考え方の項目において「障害者雇用企業等が無いのが残念である」との意見があった。

<評価項目「利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金」について>

- 苦情・要望等への対応の項目において、「広域における地域行政との連携の視点、苦情対応における第三者性の視点がもう少しあると良い」、「提案の内容で苦情・トラブル発生時に迅速に対応できるのか」との意見があった。
- 利用者サービスの取組の項目において、「健聴者に対する理解促進事業についての取組が薄い」、「相談の予約が取りにくい」という意見があった。さらに、「法律相談、虐待相談、ピアカウンセリングを通じた障害者差別解消相談への対応などの実施も検討してほしい」との要望があった。

<評価項目「人的な能力、執行体制」について>

- 「ハラスメント防止マニュアルを整備し、第三者も含めた相談窓口を設置することを求める。」との要望があった。

<評価項目「コンプライアンス、社会貢献」について>

- 障害福祉に係る法的知識等の項目において、「職員の研修体制の記載があるが、より障害者虐待防止法への対応、障害福祉関係法令に対する研修を充実させていく必要がある。」との意見があった。

提案者に対して委員会の意見を伝達した。提案者からは、「今後、いただいたご意見を踏まえ、適正に運営していきます。」との回答があった。