

選定基準別提案内容と事業実績の確認

施設名	神奈川県聴覚障害者福祉センター
指定管理者名	社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
施設所管課	障害福祉課

選定基準大項目	評価項目				審査(評価)の視点(C)	提案内容(D)	指定期間 令和3年度の事業実績(E)	所管課による課題分析等(F)	事業実績の確認方法(G)						
	選定基準中項目(A)	小項目(B)	配点	選定時の評価点					実績報告書	現地※	その他				
I サービスの向上	(1) 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	管理運営方針	3	3	・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	・ノーマライゼーションの思想を根拠とし、「ひとりひとりを大切にすることを基本的な考え方とする。 ・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て基本方針に沿って運営する。	・聴覚障がい児者に対する相談、各種指導、訓練等の充実に取り組んだ。 ・市町村や聴覚障がい者支援の核となる機関、事業所との連携強化に取り組んだ。	法人の特色を生かし、当事者ひとりひとりに寄り添った支援が実施された。 関係団体や市町村との会議や、関係機関と連携した研修等事業の実施など、連携強化に取り組んでいる。	○	○					
					委託の考え方	3	2	・業務の一部を委託する場合の業務内容等	・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。	・施設、設備の保守管理・法定検査や頸肩腕検診については専門業者に委託した。 ・手話通訳者及び要約筆記者の技術向上のための研修の一部を団体に委託した。 ・中小企業への委託を予定していたものは、計画どおり県内中小企業へ委託した。 ・聴覚障がい者への支援に係る一部講座を当事者団体へ委託した。	委託が望ましいと思われる業務を専門業者等へ委託している。 中小企業に委託を予定していたものは、県内中小企業に委託されている。 また、業務の一部を当事者団体へ委託している。	○			
		(2) 施設の維持管理	施設の維持管理	3				3	・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	・建築物の状態を監視、維持し、業務基準以上に日常点検等を行う。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。 ・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。	・建物設備について、事業計画で予定していた各種検査・点検、法定点検を実施した。 ・清掃担当職員を配置し、清掃業務を行った。	適正に建物設備の検査・点検等を実施し、施設の維持管理を行っている。 清掃担当職員を配置し、利用者が快適に施設を利用できるよう取り組んでいる。	○	○	
	(3) 利用促進のための取組、利用者への対応				利用促進のための取組	3	3		・施設の役割の理解及び聴覚障害者の理解の促進のため、施設見学会を実施する。 ・「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。 ・より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等	・教育関係やサークル等からの申請に基づき施設見学及び事業説明を実施した。 ・センターだよりを隔月発行し、事業の周知や聴覚障がい者への情報提供を行った。	新型コロナ感染防止対策のため一時実施を中止していたが、可能な時期に希望に応じて実施している。 定期的に発行し、有用な情報提供が行われている。	○		○	センターだよりの現物確認
		苦情・要望等への対応	3	2				・サービス向上のために利用ユーザー・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等	・利用者アンケートの実施 ・社会性や客観性の確保のため、苦情解決を円滑・円満に図ることができる者や利用者等からの信頼性を有する者から苦情解決委員を選任する。	・利用満足度調査を年1回実施 ・苦情解決委員会を開催し、利用満足度調査で寄せられた意見について検討した。	提案内容について実施されているが、当事者の利用者の回答が少ないので、実施方法等を検討してもらいたい。 外部の有識者を苦情解決委員とし、社会性や客観性を確保して苦情解決の取組を実施している。	○		○	利用満足度調査報告書
								利用者サービスの取組	4	4	・字幕入り映像ライブラリーの提供(制作及び貸出、ストリーミング配信) ・聴覚障害者用情報受信装置対象機器の館内設置 ・聴覚障害者用各種機器の展示及び貸出	・字幕入り映像作品を制作し、DVD貸出及びストリーミング動画配信を行った。 ・「アイ・ドラゴン」を館内に設置した。 ・日常生活の利便性向上のため聴覚障害者用各種機器をロビーに展示するとともに貸出を行った。	新作DVDを作成して新しいコンテンツの提供を行っている。手話・文字入り動画の配信により、必要な情報をより早いタイミングで提供している。 アイ・ドラゴンの設置により、目で聴くテレビの視聴及び地上波デジタル放送の字幕放送の視聴の場を提供している。 提案内容について確実に実施している。	○	○
	・手話関係の学習会や研修会等での聴覚障害者用各種機器の紹介 ・聴覚障害者に関する情報や日常生活に必要な情報に関する講座を実施する。 ・各地域で移動教室を行い、日常生活に必要な情報を提供する。	・地域相談会等で聴覚障害者用各種機器の紹介を行った。 ・教養講座を実施した。 ・県内2箇所及び1回はオンラインにより移動教室を行った。	提案内容について確実に実施している。 新たな電話リレーサービスの利用方法やコロナ禍の演劇鑑賞など、その時期に応じたテーマで適切に実施している。 適切なテーマを取り上げて確実に実施している。	○											
	・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。	・聴覚障がい者の就労先において企業向け研修を実施した。	企業向け研修は企業の依頼を受け確実に実施している。新型コロナ感染防止対策のため、入所施設職員向け研修の実施は困難だったが、入所者に関して個別支援を行うなどの対応を行っている。	○											

評価項目					審査（評価）の視点 (C)	提案内容 (D)	指定期間 令和3年度の事業実績 (E)	所管課による課題分析等 (F)	事業実績の確認方法 (G)			
選定基準 大項目	選定基準中項目 (A)	小項目 (B)	配点	選定時の 評価点					実績報 告書	現地※	その他	
I サービスの向上	(3) 利用促進のための取組、利用者への対応	利用者サービスの取組	4	3	・聴覚障害者の支援についての取組	・ライフステージに応じた相談支援の実施	・乳幼児・学齢児相談、ろうあ者相談、中途失調・難聴者相談を実施し、相談者に応じた相談支援を実施した。	一部オンライン実施を取り入れながら、提案内容について確実に実施している。	○			
						・聴力検査や補聴器適合の実施	・聴力検査及び補聴器適合等の補聴支援を実施した。	提案内容について確実に実施している。	○			
						・聴覚障害乳幼児指導	・聴覚障がい児とその家族を対象に言語及びコミュニケーションに係る支援を実施した。	提案内容について確実に実施している。	○			
						・手話教室、読話教室等のコミュニケーション指導	・主に中途失調・難聴者を対象に手話教室、読話教室、コミュニケーション総合支援を行った。	提案内容について確実に実施している。	○			
						・「おしゃべりサロン」等の開催により、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。	・「おしゃべりサロン」「難聴者サロン」を実施し、当事者同士が接する場を提供した。	提案内容について確実に実施している。	○			
			4	4	・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	・手話通訳者・要約筆記者の養成	・手話通訳者養成講習会及び要約筆記者養成講習会を実施し、講習会修了者に対して認定試験を実施した。	コロナの影響で前年度一時中断・延期した影響もあったが、一部オンラインにより実施するなどし、養成講習会等を中断することなく実施し、新規認定者を輩出している。	○			
						・障害者団体等の大会・会議等への手話通訳者・要約筆記者の派遣	・依頼に基づき派遣を実施した。オンラインによる派遣も実施した。	コロナ禍で団体等の大会・会議の開催減の影響を受けたが、オンラインによる派遣に取組み、依頼に対し適切に実施している。	○			
						・手話通訳者・要約筆記者の技術向上のための研修の実施	・現任の手話通訳者・要約筆記者を対象とした各種研修を実施した。	オンライン対応の内容も取り上げるなど、適切にテーマを設定して実施している。	○			
						・手話通訳者・要約筆記者対象に頸肩腕検診の実施	・手話通訳者及び要約筆記者に対して頸肩腕検診を実施した。	提案内容について確実に実施している。	○			
			4	3	・地域活動支援及び普及啓発の取組	・市町村意思疎通支援担当者研修会の実施	・市町村意思疎通支援担当者研修会を、第1回は手話通訳派遣・ろうあ者に関して、第2回は要約筆記派遣・難聴者に関して実施した。	研修はオンラインにより実施し、提案内容について確実に実施している。	○		○	研修への参加
		・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 市町村の子育て支援担当者向け研修の実施				・市町村の子育て支援担当者聴覚障がい研修会を実施するとともに、市町村の保健師からの依頼により訪問相談等への支援を行った。	提案内容について確実に実施している。	○				
		4	3	・IT化に対応するための取組	・館内Wi-Fi環境の整備及び会議室利用者へのPC貸出、ロビーにインターネット検索用パソコン設置	・館内Wi-Fi環境を提供し、会議室利用者へPC貸出を行い、ロビーにインターネット検索用パソコンを設置した。	提案内容について確実に実施している。	○	○			
					・ロビーに各種情報を放映する情報モニターや各部屋の利用状況を表示するモニターを設置	・情報モニターや部屋利用状況を表示するモニターをロビーに設置し、情報提供を行った。 ・その他、受付にシースルーキャプション（自動音声認識システム）を設置した。	提案内容について確実に実施している。	○	○			
					・ホームページによる事業紹介や、制作番組のストリーミング配信	・適宜新たな情報をホームページに掲載するとともに、動画による情報提供にも取り組んだ。 ・SNSの運用を開始し、情報提供を行った。	SNSによる情報提供も開始し、適切にIT化に対応している。	○		○	SNSの投稿確認・ホームページ、動画配信の閲覧	
					・メールによる各事業の問い合わせ受付	・各事業担当専用のメールアドレスをホームページで公開し、利用者からメールによる問い合わせをやすくした。	適切に対応している。			○	ホームページの閲覧	
					・タブレットを活用した遠隔相談の実施	・オンラインによる遠隔相談やSNSのチャット機能を活用した相談を実施した。	コロナ禍でニーズが高まったこともあり、IT化に対応した取組を積極的に行っている。SNSのチャット機能の活用など、利用者のニーズに合わせてIT化に対応している。	○				
					・遠隔パソコン要約筆記の活用	・コロナの影響でオンライン要約筆記の依頼が多くなったことから、オンラインによる要約筆記者派遣の対応を行った。	コロナ禍でニーズが高まったこともあり、IT化に対応した取組を積極的に行っている。利用者のニーズに合わせて適切にIT化に対応している。	○				
					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	・地域相談会の実施	・地域相談会を2箇所で開催	提案内容について確実に実施している。	○	
		・情報提供施設間の協力による青少年育成	・高校生向け理解促進講座をライトセンターと協力して実施	提案内容について確実に実施している。				○				
		・社会生活力を高める講座の実施	・社会生活力を高める講座の実施	第3期からの新規事業であり、提案内容について確実に実施している。				○				
		自主事業の実施	3	2	・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	・手話通訳者・要約筆記者派遣事業	・企業・団体・自治体からの依頼による手話通訳者・要約筆記者の派遣を実施	自主事業の手話通訳者・要約筆記者派遣事業は、障害者差別解消法に基づく企業等が行う聴覚障がい者への合理的配慮に対応するための事業であり、講師等派遣も聴覚障がいの理解促進に帰するものであり、当施設の設置目的に沿ったものである。	○			

評価項目					審査（評価）の視点 (C)	提案内容 (D)	指定期間 令和3年度の事業実績 (E)	所管課による課題分析等 (F)	事業実績の確認方法 (G)					
選定基準 大項目	選定基準中項目 (A)	小項目 (B)	配点	選定時の 評価点					実績報 告書	現地※	その他			
I サービスの向上	(3)	利用促進のための取組、利用者への対応	自主事業の実施	3	2	・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	・講師等派遣事業	・手話講習会、要約筆記サークル、聴覚障がい理解の学習会等への講師派遣を実施	手話や要約筆記の普及や、聴覚障がいへの理解の促進に寄与する事業であり、当施設の設置目的に沿ったものである。	○				
							・聴障センターまつり	・新型コロナウイルス感染防止対策のため中止したが、その代替としてビデオ番組「オンラインセンターまつり」を制作し、配信した。	新型コロナウイルス感染防止対策のため実施できなかったが、オンライン配信により実施するなど対応している。	○				
	(4)	事故防止等安全管理	平常時の安全管理	3	3	・通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容	・施設・設備点検、災害を想定した転落・転倒の防止、機械周辺からの発火防止	・施設の点検、保全に努めた。	提案内容について確実に実施している。	○				
							・利用者も参加した定期的な避難訓練の実施	・令和3年度は利用者がいない中での実施となったが、職員全員が参加し実施した。	提案内容について確実に実施している。	○		○	聞き取り	
							・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。	・例年参加している県・市町村の防災訓練は中止となった。 ・当事者団体及び支援者団体と連携を図り、災害時に聴覚障がい者の情報保障拠点として機能するよう検討を行った。	提案内容について確実に実施している。	○				
			緊急時の対応	3	3	・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	・事故発生時は、負傷者対応を第一とした事故発生時の緊急フローに沿った対応及び関係機関への連絡を行う。	・マニュアルにより事故等があった場合の対応を示している。	提案内容について確実に実施している。					マニュアルの確認
							・災害発生時災害に関する正確な情報把握と館内利用者への情報提供、避難誘導	・マニュアルにより災害時対応を示すとともに、総合防災訓練において対応を確認した。	提案内容について確実に実施している。	○		○	マニュアルの確認	
							・緊急対応規定、消防計画による管理運営責任者を中心とした指揮系統、連絡網を確立する。 ・会議による対策強化の検討、備蓄の整備、当事者団体及び支援団体との連携による災害時の聴覚障がい者情報保障拠点機能の検討	・緊急対応規定、消防計画、マニュアル等により指揮系統、連絡網を示している。 ・対策強化の検討、備蓄の整備を行うとともに、当事者団体及び支援者団体と連携を図り、災害時に聴覚障がい者の情報保障拠点として機能するよう検討を行った。	提案内容について確実に実施している。	○		○	マニュアル等の確認	
						・全職員を対象に、防災訓練、通報訓練、安否確認訓練の実施し、救急救命講習会の参加を促進する。	・総合防災訓練、非常時エレベーター・非常放送設備操作確認訓練、通報訓練、安否確認訓練を実施した。通報訓練では、電話、FAXに加え、聴覚障がい者が電話リレーサービスによる電話での通報訓練を初めて実施した。 ・災害時、緊急時の情報保障及び遠隔手話通訳実施に向けたテスト通信を実施した。	一般的な取組の他、聴覚障害者情報提供施設としての役割も意識した取組を行っている。	○					
						・業務継続計画の作成	・大規模地震に関する業務継続計画の見直しの検討及び新型コロナウイルス感染症に関する業務継続計画案の作成を行った。	業務継続計画の、見直し検討等を確実に実施している。	○					
	(5)	地域と連携した魅力ある施設づくり	地域と連携した魅力ある施設づくり	3	2	・周辺地域や関係団体等との連携や交流の考え方	・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もらい、地域への普及啓発につなげていく。	・町内会の総会等の施設利用（多目的利用）は、全面開館まで新型コロナウイルス感染防止対策のため中止した。	施設利用の中止はやむを得ない。	○				
							・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く。	・パソコン点検や相談支援についてボランティアの支援を受けた。	ボランティアの協力により事業を実施している。	○				
							・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、意見を事業に反映をしている。	・手話通訳者及び要約筆記者の養成、当事者向けの講座の実施に関して、当事者団体や関係団体とともに事業内容の検討を行いながら実施した。	関係団体との連携により確実に提案内容を実施している。	○				
	III 団体の業務遂行能力	(6)	コンプライアンス、社会貢献	コンプライアンス等	3	3	・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）	・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、生活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。	・法人の行動規範を定めるほか、コンプライアンスに関して、事故・不祥事マニュアルに日常生活の業務を遂行する中で重要なポイントなど具体的に示している。新人研修において、行動規範やマニュアルに関して周知をしている。	規定やマニュアルを整備し、法令を遵守した業務遂行に取組んでいる。新人研修だけでなく、個人情報保護や事故防止と合わせて職員対象にコンプライアンスに係る研修等実施していただきたい。	○		○	マニュアル等の確認、聞き取り
								・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する法令を遵守し、個人情報の保護を図る。	・個人情報の適切な取扱いについて、職員研修を実施した。	提案内容について確実に実施している。	○			
・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。								・労働基準監督署、年金事務所等から指摘事項はない。	指摘はなく問題ない。				○	聞き取り
・指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況								・消毒液、洗剤等詰め替え品活用によるリデュース、段ボール等の分別によりリサイクルするなど環境に配慮した。	提案内容について確実に実施している。				○	聞き取り
・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								・聴覚障がい者の日常生活における不便解消や社会参加に関する取組を行う企業、団体等に対して、情報提供や助言をするほか、団体等が行う聴覚障がい理解のための事業に協力した。	聴覚障害者向けの支援機器等を開発する企業に対して助言する等、確実に実施している。	○				

評価項目					審査（評価）の視点 (C)	提案内容 (D)	指定期間 令和3年度の事業実績 (E)	所管課による課題分析等 (F)	事業実績の確認方法 (G)				
選定基準 大項目	選定基準中項目 (A)	小項目 (B)	配点	選定時の 評価点					実績報 告書	現地※	その他		
Ⅲ 団体の 業務遂 行能力	(6)	コンプライアンス、社会 貢献	障害福祉に 係る法的知識 等	3	2	・ 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	・ 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。	・ 手話通訳者の養成・派遣や、手話言語の普及に関係する 事業に取り組んでいる。施設長が神奈川県手話言語条例普 及推進協議会等の委員として出席している。	提案内容について確実に実施している。	○		○	聞き取り
						・ 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	・ 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。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。	・ 「月間福祉」等の情報誌を回覧し、障害福祉関係法令の 改正等の情報を入力し確認している。	提案書の外部委員の評価において「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。」と意見があり、 回覧だけでなく研修等も取り組んでいただきたい。	○		○	聞き取り
						・ 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。	・ 生活関連情報の発信や聴覚障がいに係る啓発等センター 事業を実施することで「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」ための基盤整備に 取り組んでいる。	提案内容について確実に実施している。	○				
		障害者雇用 の促進	2	2	・ 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	・ 法定雇用率の報告義務はないが、一定数の障が い者を雇用している。	・ 33名のうち常用雇用障害者数は7名。	法定報告の義務の無い法人であるが、2割強が常用雇用障 害者である。	○		○	聞き取り	
	(7)	事故・不祥事への対応、 個人情報保護	事故・不祥 事への対 応、個人情 報保護	2	2	・ 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	・ ノーマライゼーション、ダイバーシティの考 えを踏まえ、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。	・ 障害者雇用企業への委託実績は無いが、業務の一部を聴 覚障害者団体に委託した。 ・ 障害者雇用企業からの物品購入に関しては、購入希望物 品を扱う障害者雇用企業が無かったため実績は無いが、引 き続き優先発注を意識していく。	障害者雇用企業等への優先発注は引き続き取り組んでいた だきたい。	○		○	聞き取り
						・ 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	・ 過去3年間に重大な事故または不祥事はない。	・ 重大な事故または不祥事は無かった。	重大な事故・不祥事はなく問題ない。	○		○	聞き取り
						・ 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。	・ 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いる。	・ マニュアルにより事故等があった場合の対応を示してい る。	提案内容について確実に実施している。			○	マニュアルの 確認
						・ 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。	・ 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。	・ 不祥事防止委員会は未設置	マニュアルの整備等一定の取組は行っているが、委員会の 設置による取組を進めていただきたい。			○	聞き取り
					・ HPにプライバシーポリシーを掲載して公表している。 ・ 個人情報保護に関する職員研修を実施。	個人情報保護に関して職員研修を実施し、法人の規定を遵 守し業務を行っている。	○		○	聞き取り ・ HP確認			

※「事業実績の確認方法(G)」欄のうちの「現地」の欄は、「指定期間 令和3年度の事業実績 (E)」欄の実績を現地で確認したことを示すもの。