

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
(神奈川県ライトセンター)

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

(神奈川県ライトセンター ◎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
鈴木 孝幸	特定非営利活動法人神奈川県視覚障害者福祉協会理事長	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、神奈川県ライト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	<ul style="list-style-type: none"> 総合的な施設の運営方針及び考え方が、視覚障がい者の視点に立ち、かつライトセンターの役割と整合しているか 視覚障がい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	<ul style="list-style-type: none"> 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		<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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)
			<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供施設としての取組 	3		事業計画書I 3 (3) ア
			<ul style="list-style-type: none"> 相談、指導・訓練事業等視覚障がい者支援の取組 	3		事業計画書I 3 (3) イ
			<ul style="list-style-type: none"> ボランティアの養成や活用等に対する取組 	5		事業計画書I 3 (3) ウ
			<ul style="list-style-type: none"> IT化に対応するための取組 	3		事業計画書I 3 (3) エ
			<ul style="list-style-type: none"> スポーツ活動の振興に対する取組 	3		事業計画書I 3 (3) オ
			<ul style="list-style-type: none"> 地域活動支援及び普及啓発の取組 	3		事業計画書I 3 (3) カ
			<ul style="list-style-type: none"> 施設管理及び視覚障がい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) キ
	(4) 自主事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> 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	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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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		<ul style="list-style-type: none"> 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(30)	1 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(20)	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・指導體制の状況 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Ⅲ1
	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、個人情報保護、社会貢献	<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 手話言語条例への対応 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Ⅲ3(1)、
		(1) コンプライアンス等		3		事業計画書Ⅲ2(2)
		(2) 障がい福祉に係る法的知識等		2		事業計画書Ⅲ3(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、障がい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		
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点字図書等の情報提供実績 視覚障がい者の特性を踏まえ取り組んだスポーツ振興の実績 その他視覚障がい者の福祉、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Ⅲ4	

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	日本赤十字社 (東京都港区)	44	25	22	91

6 提案概要及び評価の内容

提案者	日本赤十字社
-----	--------

(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

赤十字の基本理念である『人道』に基づき視覚障害者の『尊厳を守る』ため全力を尽くす。そして「視覚障害者の生活を豊かにする」というコンセプトのもと運営する。

(2) 委託の考え方

施設の設置目的である「視覚障害者の生活の充実及び文化の向上並びに視覚障害者に対する社会奉仕活動の振興を図る」という業務ではなく、かつ専門の業者に委託の方が業務のレベルとコストの両面から望ましいと思われる「施設、設備などの保守管理業務」は、外部に委託する。

2 施設の維持管理について

(1) 保守管理業務について

- ・ 保守管理については、専門性を要するために業務委託により実施する。実施にあたっては、事前打ち合わせを行い、「年間作業計画」を立て、作業工程表、完了報告書により、業務内容のチェックを行う。また、毎日施設内を巡回点検し、問題が大きくなる前に対処するよう努める。特に、利用者の安全に直結するスポーツ施設の設備などは、職員が「自主点検」を実施する。
- ・ 備品については、備品管理簿で管理を行うほか、施設の運営に支障をきたさないよう維持管理を行う。破損、不具合および修理を行った場合は県に報告する。また、県の定めによる準備品についても管理台帳を使用し適切に管理を行う。

(2) 清掃業務について

清掃作業については、清潔かつ快適な環境を維持するために、日常清掃や定期清掃などに加えて、特別清掃を実施する。さらに、利用者の安全のために外周の滑りやすい箇所や、近隣住民などにも配慮した敷地内の雑草除去や高木剪定なども実施する。なお、清掃は施設利用者の利用の妨げにならないように実施する。

(3) 保安警備業務について

保安警備業務については、視覚障害者やボランティアなど多くの方が利用される施設で、また、誰でも自由に入出りできる施設であることから、犯罪発生を警戒・防止することが不可欠である。そのため、広く事務所から来所者を確認し、来所者に対するスタッフの声掛けや、不審者と思われる場合の対応など、連絡通報体制の徹底を図る。さらに、所轄の警察署に対し巡回や、万一の場合の速やかな対応を依頼する。施設の施錠などの確認は警備会社に委託するとともに、休館日や夜間は機械警備業務を委託し、24時間365日の警備体制を徹底する。

3 利用促進のための取組、利用者への対応について

(1) 利用促進のための取組

① 利用性向上および魅力アップに向けた取組

ア 情報提供事業

利用者の個人的なニーズに応えるために、書籍等を、点訳、音訳、拡大

けではなく、新たに、テキストデータも含め希望される媒体で提供するプライベートサービスを充実させる。

イ 指導訓練事業

県内全域に在住・在勤・在学している視覚障害者を対象に、訪問での相談に対応する。さらに、眼科医や地域包括支援センター、行政との連携により、地域の支援を必要としている視覚障害者の掘り起こしに努める。また、視覚障害者のニーズにきめ細かく応えるために、通勤・通学の時間に合わせた歩行訓練や、暗くなると見えにくくなる方への実地アドバイスなど、時間的に柔軟な対応を図る。

ウ スポーツ振興事業

参加率の高い教室を通年で実施するとともに、マンツーマンの水泳教室や、家族や友人と一緒にプールを楽しむ「プールファミリー&フレンドデー」を実施する。トレーニング室の利用者が気軽に現在の体力を知り、運動を継続するための意欲向上を目的に、「スポーツの日」に合わせて「体力測定会」を開催する。また、希望される利用者に対し、随時、簡易な体力測定を実施する。

② 広報・PR活動の取組

ライトセンターの存在を一人でも多くの方に知っていただき、利用していただくために、あらゆる方法でPRを行う。

ア PR活動

- ・ 県内市町村の障害福祉を担当する部署、社会福祉協議会や地域包括支援センターに職員が出向いてライトセンターの事業内容の説明や、利用促進についてPRする。また、障害認定を受けた人が最初に訪れる可能性が一番高いと考えられる市町村の福祉窓口、手帳交付時にすべての視覚障害者やその家族に対しライトセンターを紹介いただけるよう、依頼する。
- ・ 眼科医へ積極的にアプローチして、視覚障害に悩む方々とライトセンターをつなぐ機会を提供する。見えない、見えにくい人が地域で受けられる相談やリハビリ等のサービスをまとめたリーフレットを眼科医が患者に渡して、患者自身が必要な施設に連絡する「スマートサイト」を活用し、眼科医を通じて患者などがライトセンターを知る機会が増えることを見込み、相談などの増加に迅速に対応する。
- ・ 県障害福祉課等が企画しライトセンターのPRが可能な研修会などに行きだけ参加し、行政関係職員に周知を行う。また、県の広報誌「県のたより」は啓発効果が高く、障害福祉課を通じて記事掲載を前提とした積極的な視覚障害者情報の提供に努める。
- ・ 県内の当事者団体を通じて、ライトセンターに利用登録をされていない方々に、登録を呼びかけるなど、当事者団体と連携し、認知度の向上とともに、利用促進を図る。
- ・ 県内各地域に出向いて実施する「移動ライトセンター」や、県内関係企業や団体と連携して実施する「かなエール」でライトセンターの事業紹介のPRなどを行う。
- ・ 県内視覚障害関係施設および当事者団体により組織している神奈川県視覚障害者生活技術研究協議会を通じPR活動を行う。
- ・ 県内には当社県支部のほか、3つの赤十字病院と診療所、2つの血液センターに8つの献血ルームがある。これらの施設を通じて、ライトセンターの事業PRなどを行う。

イ 多様な媒体を活用した情報発信・広報活動への取組

ライトセンターの認知度向上を図るため、多様な媒体を活用した情報発

信・広報活動に取り組む。

- ・ 機関紙「ライトセンターだより」を、毎月点字版、録音版（デジジー版）、拡大文字版、墨字版を発行し希望者に配布する。
- ・ メール配信による視覚障害者およびボランティアへの、各種教室の参加呼びかけ、図書の利用促進、さらには、台風接近などによるセンターの運営状況についてなどタイムリーな情報提供を行う。
- ・ ライトセンターの利用のしおりの点字版、録音版（デジジー版）、拡大文字版、墨字版を製作・配布する。
- ・ 民生委員、社会福祉協議会、福祉関係機関、眼科病院など視覚障害者とかかわりを持つ関係機関に啓発用チラシを配布する。
- ・ 日本赤十字社広報物も積極活用し、施設認知度向上に努める。
- ・ 視覚障害者をはじめとする視覚による認識に障害がある方々の多くが、日常的にインターネット環境に接する時代となったことから、利用者に配慮したホームページを作成、配信しさらなるPRに努める。

ウ 施設公開「ライトセンターフェスティバル」の開催（再掲）

視覚障害者と晴眼者の交流の機会として、また、さまざまな体験を通して、一般県民に視覚障害理解を深めると同時に、ライトセンター事業を理解していただくために施設公開「ライトセンターフェスティバル」を、神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団や他のボランティアグループと連携して実施する。

(2) 苦情・要望等への対応

利用者からの苦情・要望を把握し、改善活動につなげることは、よりよい施設運営のために重要なことであると認識している。次の体制で、苦情・要望などへの対応を行う。

① 利用者からの意見・要望および苦情の反映

ア さまざまな手段による利用者からの意見・要望および苦情の把握

サービス向上のため、以下のさまざまな手段により利用者からの意見・要望を受け付けるとともに、指定管理の定めに則った利用者満足度調査を行い、利用者が意見・要望・苦情を出しやすい雰囲気づくりに努める。

- ・ 毎年2月頃に、利用者に対し、聞き取りおよび調査票（点字・墨字）による利用者満足度調査を行い、利用者の意見・要望を聞き、今後の改善に役立てる体制を構築する。意見や要望を聞くだけではなく、個別の意見の内容は、希望者に配布し、一方通行ではなく相互理解にも活用する。
- ・ 利用者から自由にご意見をいただけるよう、ご意見箱を設置し、要望を出せるきっかけを提供する。多くの利用者にもその時々感じたことを声として伝えていただけるよう、1か所ではなく、様々な場所に設置する。
- ・ 利用者が、思ったこと感じたことを、自宅からでもすぐに伝えることができるよう、電話・FAX・メール・郵送で意見を受け付ける。
- ・ 施設を利用している各クラブの代表と1年に1度連絡会を開催し、センターに対する要望などの聞き取りを行う。
- ・ 当事者団体・県と意見交換を行い、要望や苦情などの聞き取りを行う。
- ・ 様々な手段により入手した苦情・要望等は、苦情受付担当者に集められ、内容をすべて精査した上で、職員全員で共有するとともに、改善事項としてサービス改善・向上委員会において検討する。

イ 苦情受付相談第三者委員の設置

ライトセンターへ直接言いづらい苦情などを受け付け、公平な立場で解決にかかわる苦情受付相談第三者委員を設置する。

ウ 第三者による苦情受付機関の設置

神奈川県社会福祉協議会の「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」を、第三者機関として位置づけ、ホームページやライトセンターだよりで利用者に広く周知する。

② 苦情に対する取組

ア 過去の苦情対応をもとにして作成した「苦情対応マニュアル」の活用
過去の苦情およびその対応を参考にして作成した「神奈川県ライトセンター意見・要望・苦情対応マニュアル」を活用する。当社で保有している苦情内容およびそれに対する対応について集約し、データ化することで、対応策や予防方法の事例の充実を図る。

イ 苦情対応フローの構築

利用者から苦情が発生した場合は、構築した苦情対応フローにより、責任者が迅速に対応する。まず現状を確認した上で、利用者の話を聞き、内容を明確にする。その上で、当社の対応に問題がある場合は、心から謝罪するとともに、二度と同じことが起こらないよう速やかに改善策を講じる。一方で、利用者の勘違い等、当社に起因するトラブルではない場合でも、改めて詳しくご説明する等クレームを解消することで、ライトセンターの理解者になっていただけるような対応を心がける。

ウ サービス改善・向上委員会の開催

様々な手段により把握した利用者からの意見などに対し、サービス改善・向上委員会を開催する。検討結果は職員全員で共有するとともに、利用者にも、ライトセンターだよりや所内に掲示するなどにより共有する。

(3) 利用者サービスの取組

① 情報提供施設としての取組

ア 視覚障害者等の図書の利用に関する業務（点字図書館の運営）

利用者ニーズに可能な限り応え、図書や雑誌を製作して提供するほか、視覚障害者情報総合ネットワーク「サピエ」を最大限活用した貸し出しを行う。

イ 利用者のニーズに応える製作体制の強化

利用者から寄せられる多くのニーズに対応するため、自宅録音の開始やパソコン録音への移行など、製作環境を整えることにより、図書完成までのスピードアップを目指す。

また、現在活動中のボランティアを対象とした研修会を開催し、スキルアップを図るとともに、新たなボランティアの養成も積極的に行う。

ウ 盲ろう者への情報提供

盲ろう者に対して、電話で行っている図書の貸出や返却手続きなどを個人ごとに対応する。

また、盲ろう者とその家族、ボランティアとのコミュニケーションを円滑にするために、コミュニケーションに役立つツールをプライベートサービスで製作する。

② 相談、指導・訓練事業等視覚障害者支援の取組

ア 視覚障害者の地域生活の向上に向けた取組

「見ることに不安のあるすべての人」への相談対応や、ピアカウンセリングや日常生活技術指導など、自立支援・生活支援の強化を行う。また、教育や就労に関する有益な情報や生活密着情報、企業へのアドバイス機能を強化する。

イ 視覚障害児および保護者への支援

訪問での個別指導、親子交流、野外活動などを通じた支援や、視覚障害児支援者との協働、体育館や視聴覚室、キッズルームなどのイベントを活用し

た視覚障害児やその保護者間の交流、視覚障害児および保護者に有用な情報提供など、個々の視覚障害児と保護者に適切な支援と情報提供を行う。

ウ 盲ろう者への支援

視覚と聴覚の重度障害の人の生活や学習環境が少しでも便利になり、より安心して暮らせるように継続的な支援を行う。

③ ボランティアの養成や活用等に対する取組

時代の流れや利用者のニーズを把握し、ボランティアと協働、連携を続けながら視覚障害者福祉を支える。

④ I T化に対応するための取組

視覚障害者のインターネット利用環境づくりの支援や、視覚障害者情報総合ネットワークシステム「サピエ」の利用支援、視覚障害者のパソコン操作スキルの習得支援、パソコン操作支援ボランティアの養成、I T活用ルームの設置を行い、視覚障害者に対する情報格差が生じないように配慮する。

⑤ スポーツ活動の振興に対する取組状況

ア 視覚障害者スポーツの拠点施設としての機能の発揮

スポーツ教室の定期的な開催を図るとともに、スポーツ競技会の開催によるスポーツを習慣化する取り組みを行い、視覚障害者のスポーツ拠点としての役割を果たす。

イ 地域でのスポーツ活動への支援

利用者側に利用実績や受け入れ態勢が整っている施設についての情報提供を行う。また、地域のスポーツ施設からの問い合わせに対して助言やアドバイスを行い、地元のスポーツ施設を視覚障害者が安心して利用できるよう取り組む。

ウ 視覚障害者団体などへの支援

視覚障害者団体等が行う各種スポーツ大会の会場提供や運営協力などを行い、視覚障害者スポーツが活発に行われるよう積極的に支援するとともに、視覚障害者スポーツの拠点としての役割を果たす。

エ 2020東京オリンピック・パラリンピック開催後のスポーツ推進

パラリンピック競技の体験会や選手の講演などにより施設利用促進、施設認知度向上に積極的に取り組む。

⑥ 地域活動支援及び普及啓発の取組

ア 地域活動支援の取組

高齢や重複障害などで来所が困難な場合には、自宅もしくは自宅に近い場所で指導訓練などを受けることができるアウトリーチ活動を実施する。

イ 普及啓発の取組

小中高等学校や各種専門学校の生徒や教職員などの施設見学の受入や、公共機関職員やサービス業従事者に対する理解促進活動への取組、県内医療機関に対する視覚障害支援事業の啓発、民生委員、一般県民、地域における理解促進への取組、赤十字として全施設と連携した啓発活動を実施する。

⑦ 施設管理及び視覚障害者福祉に関する新たな発想に基づく事業提案の内容

ア 大規模災害時の視覚障害者支援

避難所において被災者となった視覚障害者も視野に入れた活動ができるよう、活動のノウハウを広めるとともに、視覚障害者の対応に関するノウハウを持つ人材を、関係施設などとの調整に基づきボランティアセンターなどに派遣する。

また、支援方法を広めるために、災害発生時に地域で活動する災害ボランティアに対して研修を実施する。

イ 利用者交流ひろば「ライトセンターサロン」の開催

教室やイベント参加に限らない、気軽な利用者同士の交流を楽しむことができるような環境を設ける。

(4) 自主事業の実施

① 利用者の対象範囲拡大

ノーマライゼーション社会の実現を目指し、利用対象者を視覚障害者だけでなく、家族や支援者、さらには「視覚による認識に障害のある方」等に拡大する。

4 事故防止等安全管理について

(1) 平常時の安全管理

① 利用者の怪我などの事故防止策

施設および外回りの巡回の実施、音声装置による視覚に頼らない安全確保策の推進、事前に策定したマニュアルによる利用状況に配慮した事故防止策を講ずる。

② 防犯・防災に向けた取組

ライトセンターは、誰もが自由に入出りできる公共施設であることから、警察署・消防署・自治会などと協力および連携を強化して、日ごろから情報共有を密にし、防災・防犯への備えを行う。

③ 安全対策を補完するための保険の加入

社会福祉事業者総合施設賠償保険に加入し、安全対策を補完する。

(2) 緊急時の対応

① 事故発生時の対応

ア 日頃の備え

「神奈川県ライトセンター事故発生時対応マニュアル」を整備するとともに、年に2回、マニュアルに基づく訓練を行い、事故発生時に確実に行動できるように備える。

また、地震などの災害時も適切な対応ができるよう救護訓練にも参加する。

イ 現場対応

事故発生時は予め作成したフローチャートに基づき職員が直ちに現場に急行し、負傷者などの保護、応急手当、救急車の要請、病院への搬送などを行う。

事故発生場所は一時閉鎖を行うとともに現場の状況を観察し、記録する。

ウ 連絡・報告

予め作成した判断基準に基づき、直ちに関係職員及び県に連絡・報告をする。また、スタッフはSNSを活用して即時情報共有を図る。

エ 再発防止

施設管理会議を開催し、事故の原因や再発防止策を検討・実施するとともに、緊急対応の適正さについての検証も行う。また、事故については事例として記録し、全職員が共有するとともに、日常業務やマニュアルなどにも反映させる。

② 災害発生時の対応

ア 日頃の備え

消防計画を定めるとともに「自衛消防隊」を組織し、緊急事態体制を整備するほか、年2回以上、地元消防署の協力を得て、防災訓練を実施する。

また、休館日や夜間の災害発生に備え、緊急連絡網を作成し、全職員が携帯する。

イ 現場対応

大規模災害発生時は所長をトップとする災害対策本部を設置する。同時

に、すべての情報を集約する担当者を配置し、情報の一本化を図るとともに県及びマスコミ対応の窓口とする。

来所者に対しては、館内放送で正確な情報を提供するとともに、各階に職員を配置して迅速な避難誘導を行う。

ウ 事後措置

施設・設備の被害状況を県に報告するほか、速やかに応急措置、復旧措置を講じる。また、緊急対応の適切性について検証を行い、マニュアルに反映させる。

エ 非常用物品の常備

100人が3日間過ごせるような非常用物品の配備および備蓄を行う。

オ 防災計画並びにBCP(事業継続計画)に基づいた事故・災害時の行動計画
災害発生時に迅速かつ的確な対応ができるようマニュアルを整備、改定するほか、BCPの観点から行動計画を策定し、職員などに教育、訓練を徹底する。

5 地域と連携した魅力ある施設づくりについて

(1) 周辺地域との連携、交流

魅力ある施設づくりのため、横浜美術館との交流、学校や企業と連携したボランティア体験、地元商店街と連携した活動を行う。

(2) 関係団体との連携、交流

当事者団体、神奈川県視覚障害者生活技術研究協議会、神奈川県視覚障害者情報提供施設連絡協議会加盟団体等の関係団体との連携により、視覚障害者への情報提供サービスの向上を図る。

II 管理経費の節減等について

節減努力等

・提案額 1,529,880千円 (県の積算額 1,530,375千円)

$\frac{1,529,880 \text{千円}}{1,529,880 \text{千円}} \times 25 \text{点}$
--

以下の取組により、利用者の安全を第一に考え、利用者サービスや事故防止の観点などバランスを考慮した執行に努める。また、長年にわたるライトセンターの管理運営のノウハウを生かした運営を行う。

- ① 事業部門の統合により職員を削減する一方で、現場スタッフを増員する。
- ② 所内LANの活用による情報共有により、業務の効率化と労働パフォーマンスの向上を図る。
- ③ インターネット会議の活用や時間的な効率運営を図る。
- ④ コピー機と印刷機を統合し維持経費を削減する。
- ⑤ 照明のLED化を促進する。
- ⑥ 適切な冷暖房の使用など光熱水費の節減に全員で取り組む。
- ⑦ 入札や複数業者による見積りなど適切な経費削減を行う。

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) 質の高さと効率性を両立させる人員配置

日本赤十字社のこれまでの経験や持っているスキルを十分生かせるような効率のよい人事配置を行い、質の高いサービスの提供を行う。

(2) 委託業務の管理・指導体制

委託業務については、すべてを事業者任せにするのではなく、いわゆるPDC Aサイクルに基づいて、効率的で安定した業務水準が維持できるよう、責任をもって継続的に業務管理及び指導を行う。

(3) 職員の資質を向上させる人材育成および採用

① 障害者支援施設職員としての資質の向上

職員研修の実施により、担当業務に限らず職員全員が視覚障害者福祉サービス向上について共通理解を深め、施設の管理運営に必要な能力向上を図るために適宜職員の意見交換会や研修会を実施する。

新任職員には「視覚障害者の状況」「点字の読み書き」「視覚障害者の接し方」の習得のための入門講座を受講させるとともに、担当業務に応じた研修やスキルアップのための研修及び外部研修会を実施する。また、職員として理解すべき基本的な知識については、「職員ハンドブック」による共有を図る。また、赤十字の基本理念である「人道」に基づく人材育成、資質向上をもとに階層別、職能別の研修を実施する。

② 自己評価及び人事考課制度の活用

勤務評定要領をあらかじめ定め、職員の勤務実績や適性、能力、取り組み姿勢などの評定を統一的に行い、人事管理、人材育成の基礎資料とする。

③ 障害者福祉サービス従事者にふさわしい人材の採用

ライトセンターを含む神奈川県内各席従事施設職員の採用について、選考は合同選考により実施し、3段階に分けて職務遂行能力調査、小論文、適性検査、面接を行う。

また、歩行訓練士、図書館司書、点字技能士などのライトセンター特有の専門的知識を必要とする専門職を独自の基準により採用する。

④ 労働時間の短縮、ハラスメント対策など労働環境の確保

ア 労働時間の短縮など

所内LANによる情報共有や報告での活用、インターネットを活用した会議、職場内のフォロー及びバックアップ体制がとれる業務遂行により、労働時間の短縮及び有給休暇の促進に取り組む。

イ ハラスメント防止及び対応について

ハラスメントがない、良好な勤務環境を実現するとともに、ハラスメントが発生した場合に、これを迅速かつ適切に解決する体制を整備することを目的に、「日本赤十字社ハラスメント防止規定」を定め徹底を図る。

また、ハラスメント防止ハンドブックを作成し、発生を未然に防ぐだけでなく、発生した場合の対応を含めた周知徹底を図る。

ウ 労働環境の確保

産業医の選任、衛生委員会の開催、健康診断の実施、メンタルヘルス対策、ストレスチェックの実施などにより、職場内の適正な労働環境や職員の健康管理を図る。

(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	<ul style="list-style-type: none"> 総合的な施設の運営方針及び考え方が、視覚障がい者の視点に立ち、かつライトセンターの役割と整合しているか 視覚障がい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	<ul style="list-style-type: none"> 業務の一部を委託する場合の業務内容等 	3	2	3	2	2	3	2
	施設の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 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	3	3
	利用促進のための取組	<ul style="list-style-type: none"> 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	3	2	3	2	3
	苦情・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> 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	3	3	2	3	3	3
	利用者サービスの取組	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供施設としての取組 	3	2	3	2	3	2	2
		<ul style="list-style-type: none"> 相談、指導・訓練事業等視覚障がい者支援の取組 	3	2	3	3	3	2	3
		<ul style="list-style-type: none"> ボランティアの養成や活用等に対する取組 	5	4	4	2	5	4	4
		<ul style="list-style-type: none"> IT化に対応するための取組 	3	1	3	2	3	2	2
		<ul style="list-style-type: none"> スポーツ活動の振興に対する取組 	3	2	1	2	3	3	2
		<ul style="list-style-type: none"> 地域活動支援及び普及啓発の取組 	3	2	3	2	3	2	2
		<ul style="list-style-type: none"> 施設管理及び視覚障がい者福祉に関する新たな事業提案の内容等 	3	3	3	2	3	3	3
	自主事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> 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	2	3	2	3	3	3
	平常時の安全管理	<ul style="list-style-type: none"> 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	3	3	3	3	3	3
緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> 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	2	3	3	3	3	
地域と連携した魅力ある施設づくり	<ul style="list-style-type: none"> 周辺地域や関係団体等との連携や交流の考え方 	3	2	3	3	3	3	3	
節減努力等	<p>「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）</p>	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	<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	4	5	4	5	4	4
	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	5	5
	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 手話言語条例への対応 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	3	3	3	3
	障がい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がい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	2	2	3	2
	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、障がい者雇用促進の考え方と実績 	2	1	2	2	1	2	2
	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	1	2	2	2	2	2
	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点字図書等の情報提供実績 視覚障がい者の特性を踏まえ取り組んだスポーツ振興の実績 その他視覚障がい者の福祉、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	4	4	5	5	4
	合 計		100						91

(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>

- サービスの向上に関しては、委託の考え方の項目において「障害者雇用企業等が無い」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>

- 施設の利用者サービスの取組の項目において、「広報の関係でもう少しきめ細やかな情報を提供する工夫が必要」、「日常生活用具の使用法の支援などが電話などでできるような工夫が必要」、「リモートサービスが必要」、「センターで実施する障害理解だけでなく、アウトリーチでの事業に力を入れるべき」、「アウトリーチの考え方が少し弱い」、「相談支援において、障害者差別解消相談等の法的分野への対応が必要」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>

- 「指定管理受託者の移動により専門的知識のある人材が外部に行くことの無いように留意することが必要」という意見があった。

<評価項目「コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献」について>

- 「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「これまでの実績の項目」について>

- 「競技スポーツとの連携の視点が必要」との意見があった。

提案者に委員会の意見を伝達。提案者からは、「今後、いただいたご指摘やご意見を踏まえて、適切にかつより良いサービスを提供するよう努めてまいります。」との回答があった。