

**事業計画書**  
(神奈川県ライトセンター)

団体等の名称	日本赤十字社
代表者の氏名	社長 大塚 義治
申請者の主たる事務所の所在地	〒105-8521 東京都港区芝大門1-1-3
電話番号	03-3438-1311
FAX番号	03-3435-8509
メールアドレス	mail@kanagawalc.org
担当者名	船津 久志

**【記載要領】**

- 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(セールスポイント)がわかるように記載してください。
- 「神奈川県ライト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)

# 目 次

I サービスの向上について	1
1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	1
(1)管理運営方針	1
1. 視覚障害者福祉に関する理念	1
2. 神奈川県ライトセンター運営にあたっての基本的な考え方	2
(2)委託の考え方	5
1. 業務委託の考え方	5
2 施設の維持管理について	6
1. 保守管理業務について	6
2. 清掃業務について	7
3. 保安警備業務について	7
3 利用促進のための取組、利用者への対応について	8
(1)利用促進のための取組	8
1. 利便性の向上ならびに魅力アップに向けた取組	8
2. 広報・PR活動の取組	9
(2)苦情・要望等への対応	13
1. 利用者からの意見・要望および苦情の反映	13
2. 苦情に対する取組	15
(3)利用者サービスの取組	16
ア 情報提供施設としての取組	16
1. 視覚障害者等の利用に関する業務(点字図書館の運営)	16
2. 利用者のニーズに応える製本体制の強化	19
3. 盲ろう者への情報提供	20
イ 相談、指導・訓練事業等視覚障害者支援の取組	21
1. 視覚障害者の地域生活の向上に向けた取組	21
2. 視覚障害児および保護者への支援	26
3. 盲ろう者への支援	27

ウ	ボランティアの養成や活用等に対する取組	29
	1. ボランティアとの協働	29
	2. ボランティア人材拡大に向けた取組	29
	3. ボランティアの養成について	81
	4. 地域ボランティア活動への支援	83
	5. 神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団と一体となった事業展開	85
エ	IT化に対応するための取組	
	1. IT化への着実な対応と利用者支援体制の強化	86
	2. IT利活用推進委員としての活動	87
オ	スポーツ活動の振興に対する取組状況	88
	1. 視覚障害者スポーツの拠点施設としての機能の発揮	88
	2. 地域でのスポーツ活動への支援	40
	3. 視覚障害者団体などへの支援	40
	4. 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	40
カ	地域活動支援及び普及啓発の取組	41
	1. 地域活動支援の取組	41
	2. 普及啓発の取組	42
キ	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	44
	1. 大規模災害時の視覚障害者支援	44
	2. 利用者交流ひろば「ライトセンターサロン」の開催	44
	3. 本や読書をテーマとしたイベントの開催【新規】	44
	4. だれでも参加できる新たな行事開催【新規】	44
	5. 音声や音楽による施設管理	44
	6. 障害者就労施設による昼食などの販売	45
	7. 視覚障害関係用具の販売	45
(4)	自主事業の実施	46
	1. 利用者の対象範囲拡大	46
4	事故防止等安全管理について	47
(1)	平常時の安全管理	47
	1. 利用者の怪我などの事故防止策	47
	2. 防犯・防災に向けた取組	47
	3. 安全対策を補完するための保険の加入	48

(2)緊急時の対応 .....	49
1. 事故発生時の対応 .....	49
2. 災害発生時の対応 .....	50
5 地域と連携した魅力ある施設づくりについて .....	53
1. 周辺地域との連携、交流 .....	53
2. 関係団体との連携、交流 .....	54
II 管理経費の節減等について .....	56
1 節減努力等 .....	56
1. 経費節減の取組 .....	66
III 団体の業務遂行能力について .....	57
1 人的な能力、執行体制について .....	57
1. 質の高さと効率性を両立させる人員配置 .....	57
2. 委託業務の管理・指導体制(再掲) .....	58
3. 職員の資質を向上させる人材育成および採用 .....	58
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 .....	61
2 コンプライアンス、社会貢献について .....	63
(1)コンプライアンス等 .....	63
1. コンプライアンスの徹底に向けた取組 .....	63
2. 環境への配慮 .....	64
3. 手話言語条例への対応 .....	65
4. 社会貢献活動、CSRの実績、SDGsへの取組 .....	66
(2)障害福祉に係る法的知識等 .....	67
(3)障害者雇用の促進 .....	68
1. 障害者雇用の促進 .....	68
3 事故・不祥事への対応、個人情報保護 .....	69
1. 過去3年間の重大な事故および不祥事の有無 .....	69
2. 事故があった場合の対応および再発防止策構築状況 .....	69
3. 個人情報保護および情報セキュリティへの取組 .....	69
4 これまでの実績 .....	71
1. 最近の主な事業実施について .....	71
2. 当社の福祉事業の実績について .....	81

## 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

#### (2) 委託の考え方

## 1. 業務委託の考え方

### (1) 業務内容

施設の設置目的である「視覚障害者の生活の充実およ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」という業務に直接かかわることではなく、なおかつ専門の事業者へ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、外部に委託します。（※様式4「委託予定業務一覧表」参照）

### (2) 選定の考え方

委託先は、下記の理由を考慮し、当社の会計規則に従い選定します。

- ① 安全・安心を優先させ、自社の責任による事故を起こしたことがないこと
- ② 視覚障害者だけでなく、多くの障害者の利用施設として、安全に十分対応できる体制が取れること
- ③ 県内事業者であること。
- ④ 障害者雇用企業であること
- ⑤ 現場の状況について当社と適宜コミュニケーションをとりながら業務推進ができること

※ただし、委託業務の実施結果が好ましくないと判断したときは、より適切な事業者を品質とコストのバランスを考慮して、選定することとします

### (3) 委託業務の管理・指導体制

#### ① PDCAサイクルに沿った継続的な業務改善マネジメントの実施

委託する業務に関しては、全てを事業者任せにするのではなく、「PLAN(計画)－DO(実行)－CHECK(結果検討)－ACTION(改善)」のマネジメント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、当社が責任を持って継続的に業務管理並びに指導を行います。

具体的には、外部委託先との契約時に、当社が作成した仕様書にて「事前打ち合わせ」を行い、「年間作業計画の提出」を義務付けます。

その上で、各業務マニュアルに基づいて作業を実施し、「日報」および「月報」などで日常業務の報告並びにスタッフ間の情報共有を行います。そして、「随時チェック・継続的な指導」を実施し、安心、安全な業務実施体制を構築します。

# 1 サービスの向上について

## 2 施設の維持管理について

(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)

当社では、関係法令を遵守することはもちろん、「県民の貴重な施設、財産・物品を預かっている」との意識を持ち、「安全・安心の確保」はもとより「快適な利用環境」を提供するために、施設の適正な維持管理を行います。

### 1. 保守管理業務について

#### (1) 建築物および設備の保守管理業務

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します。実施にあたっては、仕様書で事前打ち合わせを行い、「年間作業計画」を立て、作業開始前に「作業工程表の提出」などを義務付けるほか、作業完了時には「完了報告書の提出」を求め、業務内容のチェックを行います。

また、平成5年から26年を経過する建物・設備であることから、毎日施設内を巡回点検し、日常と異なるような状況を感じた場合は、直ちに連絡・報告する体制をとり、問題が大きくなる前に対処するよう努めます。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」を実施します。

万一、建物や設備に不具合が見つかった場合は、速やかに対処すると同時に、所管する県へ情報提供や修繕を依頼します。

【建築物・設備自主点検(委託を含む)】(募集要項に記載の法定点検を除く)

業務項目	実施内容
庁舎設備巡回点検	2回/月 専門業者による点検
庁舎空調設備保守(空調機など)	2回/年
庁舎衛生設備保守(ボイラー類)	1回/年
自動ドア点検	4回/年
電動シャッター点検	1回/年
電話交換機保守	6回/年
舞台吊物保守	1回/年
温水ボイラー	2回/年
建築物(外壁、内壁等の状況確認)	1回/月および随時
設備類(ボイラー、空調機、照明等)	毎日
敷地内および施設外周	毎日
臨時点検(庁舎・設備)	地震・台風など発生後に実施

### 【スポーツ施設自主点検実施項目】

点検項目	実施内容
トレーニングルーム自主点検	始業時・終業時
プール水質自主検査	3回/日
プール水底・排水口点検	3回/日
全スポーツ施設総合自主点検	毎月1回
プールろ過装置点検(委託)	3回/年

## (2) 備品の保守管理業務

備品は、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います。万一、破損、不具合および修理を行った場合は県に報告します。

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います。なお、当社は、より効果的に業務を遂行するために、高速点字ラインプリンタや、点字用紙カッター、点訳用パソコンなど備品58点を、当社の資金で購入し活用しています。

※ 別紙1:「当社が独自購入しライトセンター業務で使用する備品一覧」参照

## 2. 清掃業務について

清掃作業は、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、募集要項に記載されている特別清掃を実施します。さらに、利用者の安全のために外周の滑りやすい箇所の年1回以上の清掃や、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します。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します。

日常清掃(各部屋、トイレ、更衣室、外周など)	毎日
定期清掃(清掃・ワックスがけ、トイレ清掃)	年2回
特別清掃(外周路、ジョギングコース、体育館、プールなど)	必要により随時実施

## 3. 保安警備業務について

ライトセンターは、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す。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となります。

正面玄関入口の受付に設置してある窓ガラスを取り外し、広く事務所から来所者を確認できるようにし、在席の可能性が高い、総務課を受付に配置して対応します。

また、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ります。さらに、所轄の警察署に対し巡回の依頼や、万一の場合の速やかな対応を依頼しています。

退所者や施設、設備の停止などの最終的確認は、警備会社に委託します。さら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します。

# I サービスの向上について

## 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

ライトセンターをより一層多くの皆様にご利用いただける施設とするために、利用者の皆様に寄り添った取り組みをさらに充実します。同時に一人でも多くの視覚に障害がある方にライトセンターの存在を知っていただく取り組みを積極的に行います。

## 1. 利便性の向上ならびに魅カアップに向けた取組

### (1) 情報提供事業

#### ① プライベートサービスの充実

利用者の個人的なニーズに応えるために、点訳、音訳、拡大だけではなく、新たに、テキストデータも含め希望される媒体で提供します。

2019年の著作権法改正により、添付ファイルなどによる公衆送信も可能となりました。それを受けて、点字用紙への印刷、CD、USBメモリだけではなくメール添付など対応の幅を広げてまいります。

プライベートサービスの種類(例)	サービス内容
点訳	一般的な墨字資料のほか、外国語・楽譜・理数系教材の点訳や、触図作成など特殊な資料であっても可能な限り利用者の要望に応えます。
点字データの打ち出し	利用者が持ち込んだ点字データ並びに視覚障害者情報総合ネットワーク「サピエ」からダウンロードしたデータ等を点字プリンターで打ち出し、利用者が望む方法で製本します。
デジコピー	「サピエ」からダウンロードした音声データをCDにコピーし提供します。
音訳	利用者からの依頼により個人的資料を音訳します。
対面音訳	利用者の希望を受けてボランティアと調整し、資料の対面による音訳を行います。
拡大写本	利用者の見え方に合わせた資料の提供を行います。
テキストデータ	利用者の希望する墨字資料をテキストデータに変換し、パソコンなどの機器を使用した読書に対応します。



## (2) 指導訓練事業

### ① 県内全域を対象の訪問相談

当センターは、神奈川県で唯一、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しています。さらに、眼科医や包括支援センター、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ます。

### ② 相談・訓練事業の対応時間の柔軟化

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ります。

## (3) スポーツ振興事業

### ① スポーツの機会の拡充

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(スイムワンポイントレッスン)の回数を増やし、日曜日に実施している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」を土曜日にも実施します。

### ② 体力測定の実施【新規】

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」を開催します。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します。

#### 【実施項目】

・血管年齢測定、握力、長座体前屈、肺活量、上体起こし、椅子座り立ちテスト など

## 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を行います。

### (1) PR活動

#### ① 県内市町村および社会福祉協議会に出向いてのPR

平成30年度には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のほぼ全て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しました。引き続き、市町村や社会福祉協議会などへの広報に努めます。

#### ② 障害者手帳交付担当職員へのPR

市町村の福祉窓口は、障害認定を受けた人が最初に訪れる可能性が一番高い場所と考えられるため、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、継続的に依頼していきます。

### ③ 眼科医など医療機関に対するPR

一般県民や行政へのPR活動とともに、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します。

### ④ 「スマートサイト」への協力

「スマートサイト」を活用し、さらに多くの眼科医を通じて患者やその家族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します。

「スマートサイト」とは、2005年に米国で始まった情報提供サービスで、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、その他サービスなどをまとめたリーフレットを作成して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システムです。

日本では2010年から順次広がり、神奈川県では2019年4月に眼科医会へのリーフレットの配布を開始したところですが、2019年8月現在、「スマートサイト」を開設しているのは34都道府県です。

神奈川県視覚障害者生活技術研究協議会の事務局を務める当センターは、加盟施設と協働しこの「スマートサイト」の普及に協力するとともに、サイト利用者のニーズを的確にとらえて各視覚障害者に適したサービス提供に努めます。

### ⑤ 県障害福祉課と連携したPR

県障害福祉課が企画しライトセンターのPRが可能な研修会などにできるだけ参加し、行政関係職員を通じて視覚障害者自身や支援者にライトセンターについて知らせていただくよう依頼します。

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ます。

### ⑥ 当事者団体と連携した利用促進PR活動

県内の当事者団体(5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、登録を呼びかけるとともに、当事者団体のメール配信により、各種イベントや教室などをPRしていただくなど、当事者団体と連携し、認知度の向上とともに、利用促進を図ります。

### ⑦ 移動ライトセンターや「かなエール」によるPR活動(再掲)

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などを行います。

### ⑧ 関係機関と連携したPR活動(再掲)

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活動を行います。

### ⑨ 県内赤十字施設と連携したPR活動

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ります。これらの施設を通じて、ライトセンターの事業PRなどを行います。

## (2) 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、下記の通り、多様な媒体を活用した情報発信・広報活動に取り組みます。

### ① 機関紙「ライトセンターだより」の発行・配布(毎月発行)

点字版、録音版(ダイジー版)、拡大文字版、墨字版を発行し希望者に配布します。

点字版・録音版はサピエ図書館に、点字版・墨字版はライトセンターHPにデータをアップすることにより、データ利用を希望する利用者へ対応するほか、そのご家族や広く一般に向けてライトセンターの活動を周知します。

※ ダイジー: Digital Accessible Information Systemの略で、CDを使用したデジタル録音図書

※ 拡大文字版: 弱視者へ配慮し文字を大きくしたもの

### ② メール配信による視覚障害者およびボランティアへの情報の即時提供

メール配信を活用し、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います。

- ・各種教室の参加呼びかけ、センターのイベント情報など: ライトセンターメール配信
- ・視覚障害児およびその保護者向けの教室やイベント情報など: キッズメール配信
- ・図書情報など: ブックメール配信

### ③ 利用案内パンフレットの作成と配布

利用のしおり(全体版、図書館版、スポーツ版、相談支援版)の点字版、録音版(ダイジー版)、拡大文字版、墨字版を製作・配布します。

### ④ 告知・啓発用チラシの作成と配布

民生委員を始め、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(ライトセンターの紹介、福祉教室やボランティア養成講座の開催告知用チラシ)を配布します。

### ⑤ 日本赤十字社広報物(赤十字新聞NEWS、赤十字の動き)への掲載

当社の広報媒体も積極活用し、グループとして施設認知度向上に努めます。

### ⑥ ホームページによるPR

今や、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りました。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に努めます。

### (3) 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します。

点字のしおり作成や、視覚障害者の誘導体験、見えにくさの体験(ロービジョン体験)、福祉機器の展示など、視覚障害に関する理解を深めてもらうため、多くのコーナーを展開します。あわせて地域の小学校と連携した和太鼓演奏会など、視覚障害者と晴眼者が気軽に楽しめる多彩な催しも企画します。

# I サービスの向上について

## 3 利用促進のための取組、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ます。当社では、以下のような体制で、苦情・要望などへの対応を行います。

## 1. 利用者からの意見・要望および苦情の反映

### (1) 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ます。

#### ① 利用者満足度調査の実施

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、利用者の率直な意見・要望を聞き、今後の改善に役立つ体制を構築しています。

意見や要望を聞くだけでなく、個別の内容については墨字版・点字版・録音版・拡大文字版を作成し、希望者に配布し、一方通行ではなく相互理解にも活用します。

#### ② 意見箱の設置

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、気軽に要望を出せるきっかけを提供しています。ただ義務的に設置するのではなく、少しでも多くの利用者が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階用具コーナー、2階ラウンジ、3階ラウンジに設置しています。

#### ③ 電話・FAX・メール・郵送での意見受付

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ています。

各連絡先は、ライトセンターだよりやホームページに記載し、利用者からの意見を広く受け付けます。

#### ④ クラブ代表者との連絡会の開催

日々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います。

#### ⑤ 当事者団体との意見交換

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います。

### ⑥ 苦情受付担当者の設置

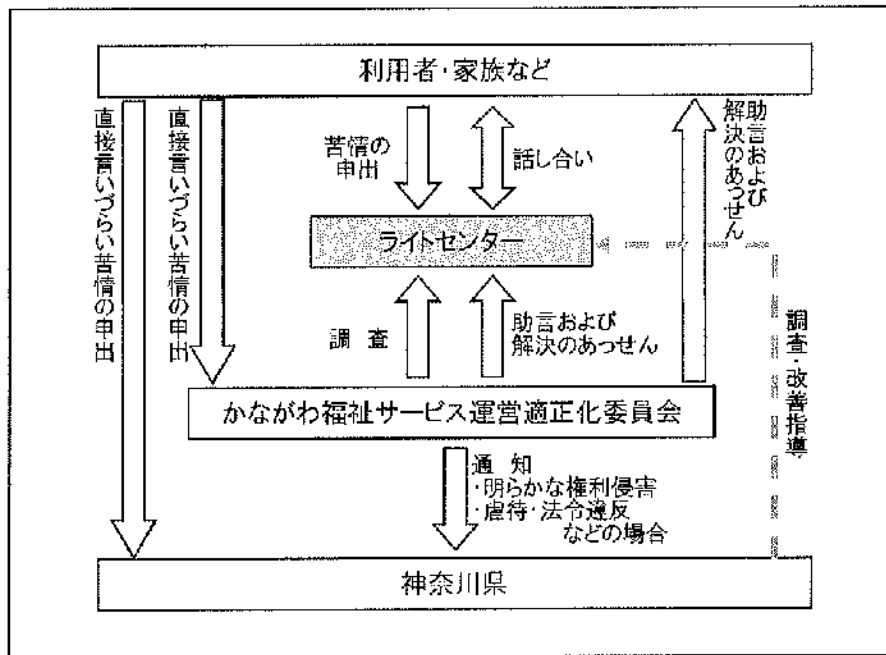
上記のさまざまな手段によって入手した苦情・要望等は、苦情受付担当者に集められ、内容をすべて精査した上で、職員全員で共有するとともに、改善事項としてサービス改善・向上委員会において検討します。

### (2) 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します。

### (3) 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します。



## 2. 苦情に対する取組

### (1) 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」(別添1)を活用します。

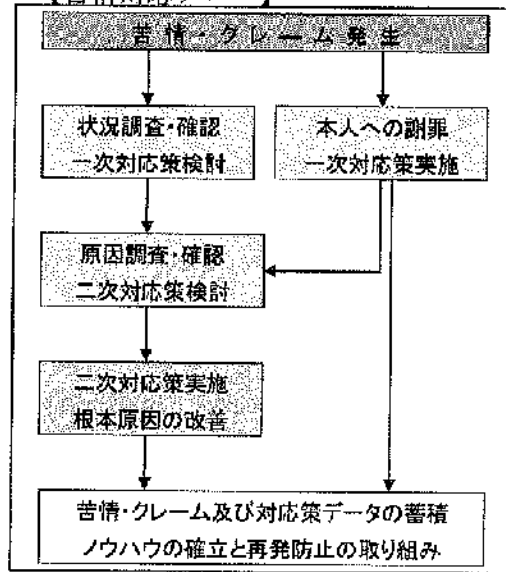
当社で保有している苦情内容およびそれに対する対応について集約し、データ化することで、対応策や予防方法の事例の充実を図ります。

### (2) 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、右図に沿って責任者が迅速に対応します。まず現状を確認した上で、利用者の話を聞き、内容を明確にします。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ます。

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ます。

【苦情対応フロー】



### (3) サービス改善・向上委員会の開催

さまざま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・向上委員会を開催します。

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します。

# 1 サービスの向上について

## 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

### (3) 利用者サービスの取組

#### ア 情報提供施設としての取組

## 1. 視覚障害者等の図書館の利用に関する業務(点字図書館の運営)

当社は、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「サビエ」を最大限活用した貸出を行います。視覚障害者などが円滑に情報収集を行うことができるよう、支援体制を強化します。

また、点字、録音図書だけでなく、弱視者(ロービジョン)を対象とした拡大図書の製作・活用も推進します。

幼児から大人まであらゆる世代が利用できる資料の提供に努めます。

### (1) 利用者のニーズをふまえた選書の推進

選書は利用者の意向をふまえた上で、公の施設として公平な選書を行うために、選書委員会により行います。

ベストセラーなど文芸書を中心とした図書は、製作が比較的容易なものが多く、他の図書館でも製作されていますが、専門性が高い図書や難読が多い図書は、製作の難易度が高く、利用者のニーズがあっても、製作できる図書館は多くありません。

当社は、利用者からの要望があり、全国の図書館に所蔵していない図書を提供することは視覚障害者のための図書館を運営するものとして責務だと考えており、長年の経験と実績がある神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団をはじめ県内のボランティアグループの協力を得て、文学書以外の分野の図書、専門書や製作の難易度の高い図書についても利用者の要望に応えます。

### (2) 視覚障害者情報総合ネットワークシステム「サビエ」などを最大限活用した貸出

厚生労働省の補助を受け、平成22年に運用が開始された視覚障害者情報総合ネットワークシステム「サビエ」は、システム構築段階からライトセンター職員がシステム開発プロジェクトリーダーとして深くかかわっており、点字データ、デージーデータをはじめ、暮らしに密着した地域・生活情報など多くの有用な情報を提供する業界最大のネットワークとなっています。

2019年3月時点では、点字データ、デージーデータなどの総目録数は約70万タイトルに上り、視覚障害者などの個人会員約16,000人が直接利用しています。

また、国立国会図書館でも、視覚障害者等用データ送信サービスを行っており、国立国会図書館が製作した視覚障害者等用データと国立国会図書館が公共図書館、大学図書館、学校図書館、ボランティア団体などから収集した、視覚障害者用データをインターネット経由で、視覚障害者など個人の方や、図書館などで利用することができます。「サビエ」の会員は、直接データを検索してコンテンツのダウンロードやストリーミングで読むことができるようになっています。

今後もこのネットワークなどを最大限活用して、全国規模での図書・雑誌などの相互貸借を行い、ネットワーク上のデータをダウンロードすることにより、ライトセンターが所蔵していない図書・雑誌な



どに対する利用者からのリクエストに応えるとともに、ライトセンターの図書データをアップロードすることで全国の視覚障害者への活用の促進を図ります。

### (3) 点字・録音など刊行物の充実

全国的に見ても発行点数の少ない点字雑誌は、現在の7誌を継続して発行する計画です。録音雑誌は、全国最多の15種を製作しており、今後もライトセンターの大きな特色でもある逐次刊行物の安定的な製作・発行とさらなる充実に努めます。なお、これらは、長年センターと一体となつて活動している赤十字奉仕団の経験と協力によるものです。

### (4) 拡大図書の充実と活用推進

弱視者(ロービジョン)を対象とした拡大図書の製作を引き続き行い、盲特別支援学校や弱視学級、県内の視覚障害者施設などに拡大図書を貸し出すなど活用を進めます。

具体的には、盲特別支援学校図書館司書や特別支援教育コーディネーターの先生方と連携して盲特別支援学校や地域の弱視学級で学ぶ児童・生徒に拡大図書を貸出し、多くの学校で行っている朝の読書活動での活用や、本の楽しさに触れる機会を提供します。また、成人を対象とした県内の視覚障害者入所・通所施設などにも働きかけを行います。

各学校や施設からの要望や希望を受け取り、さらなる拡大図書の充実に努めます。

### (5) プライベートサービス(個人的資料の点訳など)の充実

各種製品の取扱説明書、小冊子、個人的に必要な資料などの点訳・音訳などを行うプライベートサービスは、利用者の希望に沿ったきめ細かな対応であり、当センターでは、施設開設当初からこのサービスを行ってきました。

プライベートサービスの実施にあたっては、赤十字奉仕団をはじめとする地域のボランティアグループを紹介するなど、ボランティアの協力を得ながら対応します。

### (6) テキストデータの提供【新規】

テキストデータやPDFデータ化は、書籍や資料をスキャナーで画像データとして取り込み、OCRソフトを使って文字データに変換し、校正・レイアウト修正をするという工程で、点訳や音訳に比べて早く利用者に提供できます。利用者はパソコンなどを使用して、音声読み上げソフトや画面拡大機能を用いて読むことができます。

教本テキストや手書き資料など個人的なものをテキスト化する利用者からのニーズに対し、神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団の協力を得て、利用者とは相談してできる限り要望にお応えします。

### (7) 点字習得者への読みやすい図書の提供

点字を習得したばかりの視覚障害者に対し、L(Large)点字という点間の大きい点字など、読みやすい点字の提供を引き続き行います。

### (8) 児童やヤングアダルト世代に向けた図書の充実【新規】

サビエ図書館の蔵書でも成人向けの図書に比べて児童や13歳から19歳と言われるヤングアダ

ルト世代に向けた図書は多くありません。当社では幼児から大人まで切れ目なく、あらゆる世代が利用できる図書館を目指し、利用者の声、公共図書館、盲特別支援学校とも連携して利用者ニーズを把握し、ヤングアダルト世代向けの図書の充実に取り組みます。

## (9) 安全安心情報の提供

視覚障害者の日常生活や緊急時の安全安心を確保するために、当社では「新型インフルエンザへの対応ハンドブック」や「災害時の対応ハンドブック」などの点字版・録音版を製作し配布しました。

また、障害のある方に健康医療情報を届けるための取組を行っている医療機関に協力し、糖尿病情報センター発行の資料の点字版・録音版・テキストデージー版を製作しました。

今後も引き続き、関係機関へ協力をいり必要とされる医療情報や、安全安心のための災害時の要援護者に関する情報などの提供を行います。

## (10) 選挙資料の提供

選挙は基本的人権にかかわる重要なものとして、当社では先駆的に昭和47年から衆議院議員選挙の公報を点字版として利用者に配布してきました。県選挙管理委員会とも連携し、これまで、国政選挙、県知事選挙だけではなく、県議会議員選挙の点字版・録音版を製作・発行してきました。

障害者差別解消法の施行や、当事者からの選挙情報を求める声が高まるなか、国としても視覚障害者に対する選挙情報の提供について前向きな動きがみられます。県選挙管理委員会でも、視覚障害者に対する選挙情報を製作する流れになりつつあります。当センターは、全県的な施設として、県選管と協力し、これらの選挙情報を利用者に提供します。また、人権にも係る選挙情報として、当事者団体や県内ボランティアグループとも連携を取りながら、一人でも多くの視覚障害者に情報を提供できるよう、県選管とも引き続き連携を深めます。

## (11) JBニュースなど情報ネットワークを活用した情報の配信

日本視覚障害者団体連合が運営する「点字ニュース即時提供システム」を活用するとともに、視覚障害者情報総合ネットワークシステム「サビエ」をはじめ、インターネットやメールなどの、ITを活用した情報提供に努めます。

## (12) 希望に沿った貸出対応

自ら本を選んで貸出を受けるいわゆる公共図書館と異なり、点字図書館の貸出の多くは電話によるものとなります。また、貸出は、特定の図書タイトルを指定されるのではなく、作者や内容などの希望を聞き取りながら図書を提案することも多くあります。

コミュニケーション、図書に関する知識、さらに図書情報を的確に検索するスキルなどを持った職員を配置し、希望に沿った円滑な図書貸出を行います。

## (13) スピーディーな情報提供を行います

当社では、週刊誌も定期的に発行しています。週刊誌など雑誌の点字版・録音版は、次号が発売されるまでに利用者に届かなければ情報の価値が低下します。そのため、赤十字奉仕団の協力を得て、日曜日と休館日を除き発送作業を行っています。(発送作業は一日あたり約10人の協力)。

また、当社では独自に業務用車両3台を配置し、毎日郵便局に図書や雑誌などを持ち込みます。

なお、配置する車両は、荒天時でも安全に運行できるように最新の安全装置と四輪駆動を装備しています。

## 2. 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図ります。

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います。

### (1) 製作の効率化

現在は、「サピエ」を通じて図書の製作や所蔵の状況をリアルタイムに確認することができ、「点字や録音図書になっていればよい」という時代から「一刻も早く読みたい」という時代が変わってきています。

ライトセンターで製作中の図書についても、全国の利用者が完成を待っている状況にありますが、それぞれの図書の内容により、製作に要する期間や品質を見極め、即時性と信頼性を高める製作に取り組んでいきます。

テキストデータを取込んだ「テキストデジター図書」の製作を引き続き行うとともに、そのテキストデータを点字データや拡大図書の製作にも活用し、スピードアップ化を図ります。また、テキスト化データをさまざまな形態で活用するための組織体制の強化を進めます。

### (2) 自宅録音の開始【新規】

ライフスタイルの変化により時間的な制約があるボランティアの図書製作の効率を改善するために検証を進めてきた自宅録音の体制を整備し、図書製作のスピードアップを図ります。

### (3) パソコン録音への移行【新規】

効率的な図書製作を行うために、録音図書・雑誌の製作でこれまで使用していた録音機材から、パソコンでの録音図書製作に順次移行し、必要な機材の整備やボランティアへの研修を行います。また、パソコン録音の特長を生かしより早くより質の高い図書の製作に努めます。

### (4) ボランティアと一体となった図書・雑誌製作

当社は昭和25年から赤十字ボランティアと一体となり図書や雑誌の製作を行っています。

現在は、当センターと一体となり活動を行っている神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団に加えて、点訳では県内7赤十字奉仕団、9ボランティアグループの協力を得ながら、図書や雑誌を製作しています。

#### 【図書製作目標数】

点字図書	デジター図書	拡大図書	テキストデジター図書	合計
370	250	35	20	675

(参考:業務の基準 400タイトル)

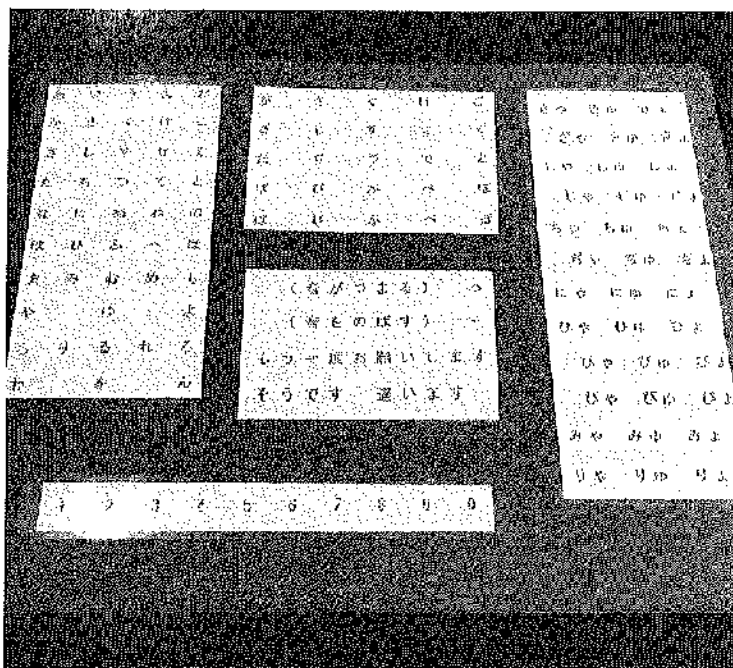
### 3. 盲ろう者への情報提供

盲ろう者は、視覚・聴覚それぞれの障害の発生時期や残存する機能の度合いもさまざまに個人差が大きいので、通常、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します。

例えば、日常、点字を主に使用している方には、点字図書や点字データを送付し、視力の程度によっては、テキストデータや拡大した文字で送付するなど、きめ細やかな対応を行います。

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します。

なお、点字一覧表を参考にして持ち運び可能な点字を使用してコミュニケーションができる「コミュニケーションボード」を製作し受付にも設置しています。



【製作したコミュニケーションボード】

## I サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

#### (3) 利用者サービスの取組

##### イ 相談、指導・訓練事業等視覚障害者支援の取組

下記のような取り組みを行って、途中で失明あるいは視力低下した方や、高齢者、重複障害がある方などにも、生活の質(QOL)の向上や社会参加の支援を行います。また、視覚障害児および保護者に対しての、相談や指導を行います。

## 1. 視覚障害者の地域生活の向上に向けた取組

### (1) 「見ることに不安のあるすべての人」への相談対応

身体障害者手帳を保有する視覚障害者だけでなく、視覚による認識に支障を感じているすべての人を相談事業の対象者とします。これは、視覚の程度がさらに進む場合を考え、現在の不安を聞き取り、将来の生活の変化に備えて、早期に支援を開始するためです。まず電話で話を聞き、状況を把握したうえで的確に対応して、個々の利用者の不安軽減や、生活の利便性を高める支援を行うとともに、図書館やスポーツ施設の利用につなげる情報を提供し、利用者の拡大に努めます。

### (2) 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

途中で失明あるいは視力低下した視覚障害者に対して、下記のような各種指導訓練などの自立に向けた支援を実施します。利用者個々のニーズはさまざまであり、スタッフには豊かな専門知識が不可欠です(例: 白杖の選択の場合、個々のニーズ、障害の程度、使い方を正確に把握した上で、種類、長さ、杖の先の形状まで選択提案する知識が要求される)。そのため、きめ細やかな対応が可能となるよう、常にスタッフの力量を向上させ支援体制の強化に努めます。

その上で、他の訓練施設とも密接に連携を取りながら、高齢者や聴覚・肢体などの重複障害を持つ方にも積極的に対応し、生活の質(QOL)の向上や社会参加を促進します。

#### ① 視覚障害者による相談窓口の設置(ピアカウンセリングの実施)

視覚障害になって間もない人は障害の受容が困難なため、視覚障害者の相談員による相談窓口を設けることによって障害受容を促す機会を増やし、早期の社会参加が可能となるよう、また、職場復帰などにもつながるよう支援します。

#### ② 日常生活技術の指導

訪問あるいは来所による「身の回りに関すること(身だしなみ、物の管理や整理、便利な道具の使い方など)」、「家庭生活に関すること(掃除、洗濯、調理など)」、「社会生活に関すること(金銭の弁別、電話の使い方、買い物など)」などの日常生活技術指導をマンツーマンで行います。

### ③ コミュニケーション指導(点字・IT関連機器)

訪問あるいは来所による点字指導、パソコンなどのIT関連機器の指導をマンツーマンで行います。また、基本操作を習得した人たちを対象に、神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団ITサポートグループと連携して、技術の保持や向上のための支援を行います。

パソコンに限らず、スマートフォンやタブレット、デジタル録音機器など、個々の利用者が希望する機器のサポートを随時行うことに加えて、定期的な個別指導も行います。

### ④ 歩行訓練士による歩行指導

白杖の選択や単独歩行の基本となる白杖の正しい操作方法などを指導します。原則として、自宅を起点に希望に沿って目的地を設定します。外出以外でも、自宅の庭への出入り、ゴミ出しなど、少しでも自力でできることを増やして「自信につながるリハビリ」も行います。

また、常に誘導者がいるという視覚障害者には、より安全な誘導のされ方、白杖の持ち方など、移動時の不安や恐怖を軽減する方法を指導し、誘導者に対しても、誘導対象者に合わせた声の掛け方や誘導方法をアドバイスします。

### ⑤ 生活支援用具・機器に関する情報提供ならびに機器の紹介

最新ニュースをチェックし、便利グッズなどの最新情報をメールマガジンなどで発信します。

また、通常の相談・訓練はもとより教養講座や移動ライトセンターにおいても、各販売業者などと協力して生活支援用具・機器の紹介および使用方法について支援します。

日常生活用具や補装具の申請にあたって、利用者からの希望により当センターが見積書の送付依頼を代行します。

### ⑥ 福祉制度についての説明と活用支援

障害者手帳の申請方法、日常生活用具の種類や給付の受け方などの情報を提供するとともに、管轄する行政の窓口へ引き継ぎます。また、行政窓口の担当職員が視覚障害者の支援を滞りなく、正しく行えるように、質問への対応などをサポートします。

### ⑦ 神奈川県視覚障害者生活技術研究協議会との連携

ライトセンターは、県内の視覚障害者(児)に対して各種相談・指導・訓練・情報提供などを行っている機関・施設が加盟する「神奈川県視覚障害者生活技術研究協議会」の事務局として各施設と深く連携してきました。ここで長年培われた当社のネットワークを生かし、指導事例の検討会や職員研修などを通じてスタッフの資質向上と均一化に努め、相談、指導、訓練事業の一層の充実・強化を図ります。

### ⑧ 技術講習会

視覚障害者の日常生活における、諸技術の習得のために、各種講習会を開催します。

講座名(例)	内 容
レトルト食品にひと工夫	簡単にできる調理講習
メイク講習会	失敗しない化粧の仕方
デジタル機器個別相談会	音声読書器・スマートフォンなどの操作法
お役立ち講座	各社携帯電話・スマートフォンの紹介など

### ⑨ 教養講座

視覚障害者の生活に潤いや変化をもたらすきっかけを期待し、文化や日常の暮らしなど、幅広い分野について教養講座を開催します。

講座名(例)
弾いてみよう！ウクレレ！
フラワーセラピー体験教室
ボイストレーニングと歌の集い

### ⑩ クラブ活動

視覚障害者と晴眼者の交歓活動として、文科系クラブ14(213名)、スポーツ系クラブ23(556名)のクラブ員が活動を行っています。当社ではクラブ活動が、視覚障害者の生活の質を豊かにすること、社会参加のきっかけになることなどにより、共生社会の実現を目指して積極的に支援を行っています。運営の協力のほか音楽祭や施設公開などを活動の発表の場としています。

#### 【文化系クラブ】

クラブ名	人数	活動回数
英会話	13	月1回
オカリナ	20	月2回
カラオケ	16	月2回
コーラス	26	月3回
コールフェリーチェ	13	月1回
茶道	16	月2回
詩吟	11	月3回

クラブ名	人数	活動回数
手芸	13	月2回
大正琴	12	月2回
ハーモニカ	23	月2回
俳句	19	月1回
パソコン	9	不定期
料理	16	月1回
朗読	6	月2回
計	213	

【スポーツ系クラブ】

クラブ名	人数	活動回数
球技(フロアバレーボール)	20	月2回
水泳	16	月2回
ウキウキアケ	19	月2回
社交ダンス	40	月2回
自彊術	24	月2回
スキー	111	随時
サウンドテニス	15	月1回
保健気功体操	28	月2回
スルーネットピンポン	24	月2回
プラントニューバスケ	26	月2回
フォークダンス	17	月1回
サウンドテーブルテニス	34	月2回

クラブ名	人数	活動回数
競泳	5	不定期
クライミング	10	月2回
ヨガ	12	月1回
アーティスティックスイミング	13	月2回
ソフトエアロビクス	26	月2回
ゴルフ	29	月6回
マラソン	51	月2回
太極拳	8	月2回
悟空(フロアバレーボール)	7	月1回
ハッピーリズムダンス	15	月2回
健康合気道	6	月1回
計	556	

**(3) 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  
(就業環境改善など)などによる、視覚障害者の社会生活支援体制の強化**

視覚に障害がある方々が社会生活に積極的にかかわりが持てるよう、下記の取り組みを実施します。

盲特別支援学校や障害者職業能力開発校などが主催する研修会、公開授業などへの職員派遣、各機関の発行物や、関係機関の専門スタッフから入手した情報を、視覚障害者(児)はもちろん、学校・企業などへタイムリーに発信します。

これらの取組は、福祉事務所や教育機関などへの訪問と、ホームページ、メールマガジン、機関紙などを通じてPRします。

**① 教育に関する情報提供と関係機関の紹介**

保護者との面談を重ね、児童の発達状況に応じた適切な教育機関の紹介や専門機関と連携した対応を図ります。並行して、一般の幼稚園や保育園に通う幼児の担任に対し、適切なアドバイスをを行います。

**② 就労関係機関の紹介並びに新たな情報提供機会の創出**

視覚障害者が働きやすい職場環境の整備などについて、視覚障害者を雇用しようとする企業団体などの管理者などにアドバイスするとともに、視覚障害者の就労相談に対しても、適切な情報提供と関係機関の紹介を行います。

盲特別支援学校や職業訓練校を随時、紹介するほか、ワンストップで質問できるよう、ライトセンターにおいて、盲特別支援学校や職業訓練校の相談会を実施します。また、就労中の当事者やその家族と、就労希望者が気軽に懇談できる場を設け、就労当事者の職場復帰までの経緯や苦勞話などを聞き、視覚障害者の社会参加や社会復帰を目指す意欲を高めるよう支援します。



さらに、就職または職場復帰した視覚障害者に対して、職場の担当者なども加えて話し合いをしつつ、自宅から就職先までの往復や職場内の移動、パソコン使用などに必要な訓練やアドバイスをを行います。

**③ 視覚障害者の就業環境改善などの雇用団体へのアドバイス機能**

ライトセンターの存在をできるだけ多くの企業に知らせ、職場に視覚障害者や視機能の低下した従業員がいる企業への就業環境改善などに向けたアドバイスや相談に積極的に対応します。

**④ 視覚障害者用各種機器の展示、紹介および使用についての助言指導**

新しい用具、各種機器の説明会や体験会を随時開催し、新規利用者開拓につなげ、施設認知度向上や利用促進を図ります。また、機器類購入後も、バージョンアップなどの情報を常に把握・提供して利用者の利便性の向上を継続的に図ります。

**⑤ 弱視(ロービジョン)に関する情報提供**

専任の職員が見え方に不安を感じる人やその家族と面談を行い、それぞれの方に適したロービジョン関連の最新情報を提供するとともに、拡大読書器、拡大鏡(ルーペ)、遮光眼鏡などを紹介し、使用法の訓練も行います。そのために、眼科医会、ロービジョン関連機器の開発業者、大学などの研究者などと密接に連携して情報の収集に努めます。

## 2. 視覚障害児および保護者への支援

自宅訪問、センター内外での親子交流行事などを通じて、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います。

### (1) 訪問での個別指導、親子交流、野外活動などを通じた支援の取り組み

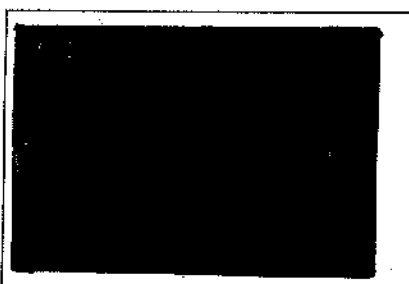
視覚障害児は、本人への支援はもちろん、それ以上に保護者へのアドバイスが重要です。

当社では、0歳児から視覚障害児に安全で知育に役立つ遊びの場を提供し、保護者に対しては養育方法の相談に対応し適切な支援を行います。

また、乳幼児向けに素材を工夫したおもちゃを、神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団の幼児教材製作グループの協力を得て幼児の遊び(感覚)に合わせて製作し提供します。

さらに、センターのプールを毎週末(土・日)に解放し、視覚障害児とその家族が安全にプールで楽しめる機会を提供します。保護者には、病気やケガなどに対する応急手当の方法を学ぶ機会を提供します。

対 象	内 容	頻 度
視覚障害児	家庭への訪問支援、発達観察	随時
	キッズルームの開放による親子交流	全開館日
	センター外での生活体験活動 (視覚障害児の養育に有効な施設紹介などの行事)	随時
	点字学習支援、拡大読書器などの紹介	随時
視覚障害児ならびに保護者	全国視覚障害者早期教育研究会の専門家による乳幼児養育相談「ライトのびのびひろば」の実施	年数回
	視覚障害当事者による保護者向け講演会や、外部講師による勉強会の実施	随時
	「プールファミリー&フレンドデー」の実施 (視覚障害児とその兄弟、保護者によるプール遊び)	毎週土・日曜日
	リトミック体操	随時



【障害児野外活動の様子】

(※写真掲載について本人または保護者の承諾を得ています)

## (2) 視覚障害児支援者との協働

盲特別支援学校の児童・生徒の課外活動の場として施設を提供したり、幼児の通う保育園や幼稚園を訪問し、保育士や教諭と面談し、必要に応じて助言を行います。その他、独立行政法人国立特別支援教育総合研究所が主催する教員向け研修に協力します。

視覚障害乳幼児・小学校低学年程度の親子のグループ(「ひよこの会」)ならびに、小学校高学年以上の親子のグループ(「つばさの会」)のセンター利用を支援します。

## (3) 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

夏休み・春休みのお遊び会、絵本の読み聞かせ、クリスマス会などを開催し、学校の枠を超えた視覚障害児やその保護者間の交流促進の場を提供します。

## (4) 視覚障害児および保護者に有用な情報提供

盲特別支援学校の特別支援教育コーディネーターを通じ、地域の学校の弱視級に通う視覚障害児などに、図書館、スポーツ施設、キッズルームの利用、各種行事の紹介など、ライトセンターの機能を有効活用していただくための情報提供を積極的に行います。

イベントなどで来所いただいた方に施設を案内し、その利用について理解を深めます。視覚障害児関連施設や、関係医療機関への情報提供も併せて実施します。

## 3. 盲ろう者への支援

視覚と聴覚の重複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います。

### (1) 個々のニーズに合わせた支援

生まれながらの盲ろうの方、視覚障害が先で聴覚障害になった方、聴覚障害が先で視覚障害になった方、その度合いもさまざまです。そこで、個々の状況を把握し必要な支援を的確に行うよう、関連施設・団体とも連携していきます。

### (2) 点字関連の訓練

聴覚障害者が途中で視覚障害になった場合、点字を覚えると生活が非常に便利になる人がいます。当センターでは、点字の読み書きと点字で使用できるデジタル機器の操作法、コミュニケーションツールとして役立つ指字の学習支援を行います。

### (3) パソコン操作の支援

ロービジョンのろう者の方にパソコン画面拡大ソフトの設定のサポートや使用法の指導、質問への対応を行います。

### (4) 歩行についての支援

盲ろう者が家族や支援者と外出する際の誘導や、白杖の有効な使い方などを指導します。

**(5) 家族への支援**

盲ろう者と家族とのコミュニケーションを円滑にする方法や通訳介助の利用方法の説明などを行います。

**(6) スポーツ施設利用者の支援**

盲ろうの利用者に施設を安全に利用していただくため、必要に応じスタッフが介助者と協力して支援を行います。

**(7) 盲ろう者への利用支援**

盲ろう者の利用支援は、神奈川県聴覚障害者福祉センターを初め、横浜訓盲学院、東京大学先端科学技術研究センター、社会福祉法人全国盲ろう者協会、NPO法人東京盲ろう者友の会、神奈川盲ろう者ゆりの会などとの協力を密にして利用者に有益な情報と支援を提供するとともに、触手話や盲ろう者に便利なIT機器などの研修に職員を派遣します。

## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

#### (3)利用者サービスの取組

##### ウ ボランティアの養成や活用等に対する取組

ボランティア制度の拡大による継続的な人材の確保と、質の高いボランティア活動維持のため、以下のような取り組みを行います。

## 1. ボランティアとの協働

当社では、赤十字の基本原則の一つである「奉仕」の精神のもと、長年ボランティアと協働してきました。それは、ライトセンターの前身である神奈川県点字図書館が設立された1965年より以前、1950年に当社県支部が「赤十字愛の文庫」を設置し県内3盲学校に点字図書贈呈を行ったことから始まります。

1981年の国際障害者年には、『完全参加と平等』を支える哲学としてノーマライゼーションの考え方がクローズアップされました。当社もその考えに立って、見えない、見えにくいことに対し配慮、援助することが「ともに生きる社会」を実現するためのボランティアであるべきだと考えます。

活動内容も、その時々において利用者が必要としていることを受け止め、その幅を広げてきました。現在では、点訳・音訳にとどまらず、誘導法(外出援助)、拡大写本、スポーツ・レクリエーション、在宅者援助、ITサポートボランティアの養成を行い、活動につなげています。

2019年は「盲人、視覚障害者その他の印刷物の判読に障害のある者が発行された著作物を利用する機会を促進するためのマラケシュ条約」が発効され、「読書バリアフリー法」が施行されました。ライトセンターはこれからも時代の流れとニーズを把握し、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ていきます。

## 2. ボランティア人材拡大に向けた取組

### (1) ボランティア人材確保に向けた広報

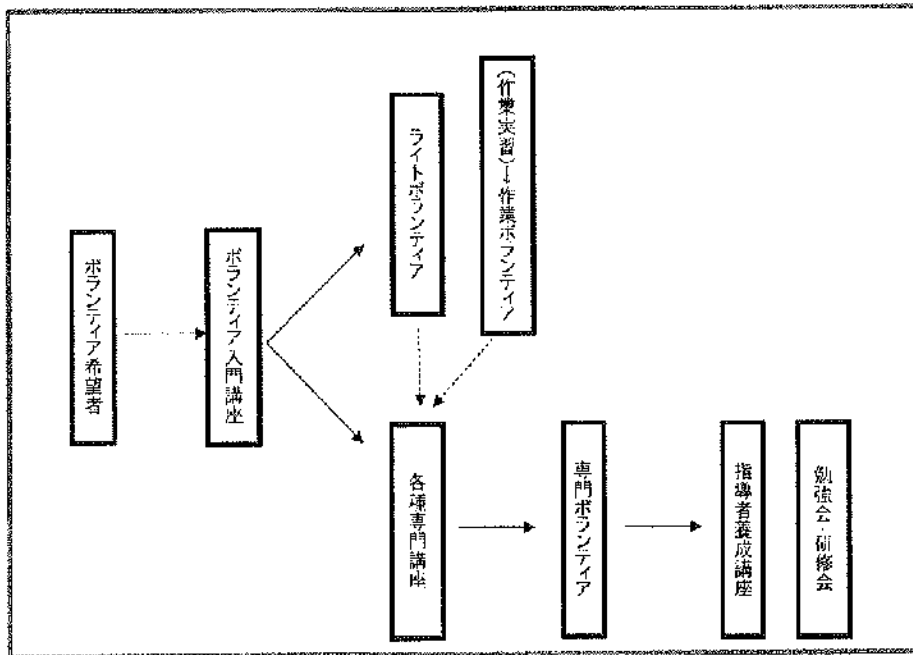
ホームページへの掲載、「県のたより」や、地域情報誌などへの投稿、県内公共図書館・ボランティアセンターなどに加え、大学およびスポーツセンターに対して、啓発ポスターやチラシの配架を依頼し、より多くの人にボランティア参加をアピールします。

併せて、福祉教室や職業体験およびインターンシップの受入の機会を利用し講話内でボランティアの重要な役割を強調し、チラシを配布するなどボランティア活動への参加を呼びかけます。

### (2) ボランティアの継続的な活動に向けた取組

ボランティア入門講座受講者で、一般ボランティアとして定期的なボランティア活動を行うことが難しい場合でも、ライトボランティアとしての参加を可能とするなど、各々にあった形態のボランティア活動を提案します。また、進学や就職などで生活スタイルが変わった場合でも、継続的に活動ができる体制を構築します。

【ボランティア養成・活動図】



### (3) ライトボランティア活動の拡大

もっと気軽にボランティアに参加したいと考えている方々などに向けて、専門的な講座を受講しなくても活動できる「ライトボランティア制度」を導入し、その活動も定着してきました。

ボランティア入門講座において、視覚障害者へのボランティア活動や、ライトセンター事業、点字の概要、視覚障害者への接し方などについて学んだ後、ライトセンター所属のボランティアとしての活動につなげています。

現在は、主にLCサロン、ライトセンター音楽祭やライトセンターフェスティバル、クラブ活動のサポート活動を行っています。今後は、センター内で行うイベント時の施設案内や簡易な代読などちょっとした日常生活支援など、活動の幅を広げていきます。また、ライトボランティアを経験したのちに専門講座へと進むボランティアも見受けられることから、そのような機会の提供も行っていきます。

### 3. ボランティアの養成について

#### (1) 質の高いボランティア活動維持とスキルアップのための養成(フォローアップ)講座・研修会などの実施

##### ① ボランティア形態に応じた養成講座の実施

各ボランティアの活動形態に応じた養成講座を実施します。

休日に利用者からニーズの高い誘導やスポーツ介助などのボランティア活動に対応させることや、働き方改革など社会環境の変化に対応するべく、平日に働いている方にも受講できるよう、土日の講座開催を進めます。

##### 【ボランティア養成講座】

講座内容	ボランティア形態
<b>基礎講座</b>	
視覚障害援助ボランティア入門講座	ライトボランティア
視覚障害援助ボランティア入門講座＋作業実習	作業ボランティア
<b>専門講座</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・点訳講座</li> <li>・録音講座(基礎・応用)</li> <li>・誘導法講座</li> <li>・拡大写本講座</li> <li>・スポーツ&amp;レクリエーションボランティア講座</li> <li>・在宅者援助講座</li> <li>・デジタル録音図書編集講座</li> <li>・ITサポートボランティア講座</li> <li>・点訳図書校正講座</li> <li>・視覚障害者点字指導法講座</li> <li>・特殊点訳講座</li> <li>・指導者養成講座</li> </ul>	専門ボランティア

##### ② 組織運営や自主的なボランティア活動のための講座の実施

点訳や録音などの専門活動を行うとともに、組織運営の中心となる人材を育成することが、ボランティアグループの維持・発展につながると考えます。ライトセンターでは専門活動につながるボランティア養成に加え、県内の視覚障害援助ボランティアグループのメンバーを対象とした「指導者養成講座」を開催し、ボランティアグループが自主的に組織を運営するためのノウハウを伝達します。

##### 【指導者養成講座の主な内容】

ボランティア活動のあり方について
指導者の役割と心構え
事業計画の立て方
スピーチ・指導実習
グループワーク

※ 全国の点字図書館では点訳や録音ボランティアに対し、専門技術を伝達する講座は開催されていますが、グループ運営に関わる講座の開催は稀であり、当社の長年のボランティア養成の経験から実施しています。

### ③ 質の高いボランティア活動維持のための研修会の実施

ライトセンターでは、質の高いボランティア活動を維持するため、定期的な勉強会や、研修会を実施しています。

特に、視覚障害者に対する情報提供に重要な、点訳・録音図書などについては、処理の難しい図表・画像などについても省略しないなど厳しい基準を設けるとともに、随時、技術チェックを行い、高いレベルを保持しています。

また、他のボランティア活動においても、各地域で活動するすべてのボランティアも含めて、同じレベルで活動を行えるよう、下記のような技術研修会を行います。

#### 【ボランティア研修会の実績例】

名称	内容
点訳勉強会	「点訳のてびき」に基づく学習など
点訳図書校正技術者勉強会	点訳校正現場における現状と課題
指導技術研究会(録音)	録音ボランティアの養成を考える
指導技術研究会(誘導)	指導技術法および教材研究他
点訳・録音ボランティア合同勉強会	ボランティアのための視覚障害者用福祉機器の紹介
拡大写本ボランティア勉強会	ロービジョンの利用文字判定キットの利用方法
指導者勉強会	点訳・録音・誘導の指導ポイント
録音技術認定者勉強会	活動経験別ブラッシュアップ・モニターについて
歳書点訳技術者勉強会	点訳実技指導
ボランティアリーダー勉強会	災害時要援護者の避難生活と支援について
作業ボランティア実習	録音雑誌の発送、返却作業等の実習



#### 4. 地域ボランティア活動への支援

##### (1) ボランティアの地域拠点構築への支援

現在、県内の視覚障害援助ボランティアグループは110団体あります。ライトセンターでは、このすべてのボランティアグループと連携・協力しながら視覚障害者支援を行っています。

それぞれのボランティアグループが、地域ごとに拠点をづくり、拠点リーダーを養成、地域のボランティアがライトセンターと連携しつつ、独自に活動できるよう協力します。

その一つとして、地域で行っているボランティア養成講座について、講師派遣などを行い、地域に根差した活動を展開することができるボランティア養成に協力しています。

##### 【地域のボランティア団体などへの協力・支援実績】

内 容	地 域など
点訳ボランティア講座	秦野市
ボランティア大学共通講座	茅ヶ崎市
音訳勉強会	綾瀬市
録音図書製作に関する著作権について	横浜市
視覚障害者との接し方	相模原市
視覚障害者の立場から(講話)	綾瀬市
録音ボランティア講座	秦野市
テキストデイジー作成実習勉強会	横浜市
視覚障害者の誘導について学ぶ	伊勢原市
音訳ボランティア勉強会	横浜市
利用者の想いに寄り添って活動するための心得について	秦野市
録音勉強会	厚木市
利用者と交流会のレクリエーションについて	海老名市
誘導ボランティア入門講座	横浜市
ボイストレーニングについて	秦野市
視覚障害者への理解	厚木市
音訳ボランティア入門講座	横浜市
分かりやすい読み方とは	茅ヶ崎市
視覚障害者への接し方・誘導法について	川崎市
音声訳勉強会	二宮町
音声訳勉強会	大和市
著作権について	神奈川県録音奉仕団(会)連絡協議会
音声訳について・視覚障害者の生活について	横浜市音声訳ボランティアグループ連絡会

【地域のボランティア団体への支援内容】

メールによるタイムリーな視覚障害関係情報の提供
点訳・録音・誘導・拡大写本など勉強会の開催
点訳・録音・誘導・拡大写本など勉強会の講師紹介や派遣
点訳・録音・誘導・拡大写本など講座の開催
講座や勉強会への資料、教材などの提供
視覚障害者用日常生活用具の紹介・貸出
レクリエーション・スポーツ教室の開催
視覚障害者用スポーツ器具の貸出
福祉教室の開催
視覚障害者地域相談会の開催
ボランティアグループ運営相談

(2) 地域のボランティア主催イベントへの支援

地域のボランティアが各地域でレクリエーション・スポーツなどのイベントや交流会を独自に行えるようさまざまな支援を行っており、今後も継続して行います。

【地域のボランティア主催のイベント支援実績例】

ミニサウンドテーブルテニス体験	相模原市
視覚障害者・ボランティア交流会レクリエーション指導	厚木市
	横浜市
	茅ヶ崎市
イベントでのゲーム・レクリエーション内容のアドバイス	横浜市
イベントでのゲーム内容のアドバイス	相模原市

(3) ボランティアとのネットワークの強化(勉強会などの実施)

ライトセンターが中心となり、地域のボランティアと定期的な会合の場を持ち、活動に関する情報共有を行います。

県内の視覚障害関係ボランティアグループの代表者に呼びかけ、ライトセンターの事業や、視覚障害を取り巻く環境などについて情報を共有するとともに、さらに、点訳や音訳など活動ごとに分科会を開催し、日ごろの活動の中で生じた課題などを解決する機会として「視覚障害関係ボランティアグループ代表者会議」を開催します。

また、神奈川県録音奉仕団(会)連絡協議会(11団体)、神奈川県拡大写本連絡協議会(14団体)と協力し、グループ相互の情報交換や交流の場の提供のほか、研究会や勉強会を行っています。

## 5. 神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団と一体となった事業展開

神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団は、当社神奈川県支部が運営し、ライトセンター内に事務局を置いて活動しているボランティアグループです。

昭和40年の神奈川県点字図書館開館、昭和49年のライトセンター開所を経て、今日まで50年以上にわたりライトセンターとともに視覚障害者福祉事業を推進してきました。

ライトセンターでは、当社職員がボランティアを養成し、神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団がライトセンターの実活動を担う形で事業を支えてきました。

神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団では「点訳」、「録音」、「スポーツ・レクリエーション」、「誘導」、「拡大写本」、「在宅者援助」の6部会が組織されているほか、「災害対策」、「ITサポート」、「幼児教材作製」、「デジタル録音図書編集」、「電子書籍製作」のグループがあり、約700名が分担して行っています。

また、神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団以外にも、赤十字の視覚障害関係ボランティアグループ（赤十字奉仕団）は県内に20団体あり、いずれも当社神奈川県支部が活動助成を行い、地域でさまざまな活動を行っています。

このように、ライトセンターは赤十字の理念を共有している赤十字奉仕団の活動を支援し、視覚障害者の福祉の向上に寄与しています。

当社は、今後も神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団と一体となって視覚障害者福祉事業をさらに推進してまいります。

### 【神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団と一体となって行うライトセンター事業】

事業	内容
①情報提供事業	点字図書・録音図書の製作 録音刊行物の製作・発送返却作業 個別サービス(点訳・音訳、対面音訳) 拡大図書の製作
②指導訓練事業	視覚障害者への点字指導、パソコン指導 調理など日常生活指導および各種技術講習会 教養講座の介助、視覚障害児の教材作製
③スポーツ振興事業	スポーツ教室介助(水泳教室、アクアビクス教室など) スポーツ競技会介助(サウンドテーブルテニス大会、 フロアバレーボール大会)、スポーツ教室の開催援助
④ボランティア育成事業	各ボランティア養成講座指導講師 ボランティア研修等指導講師
⑤普及啓発事業	視覚障害者福祉教室指導講師 (誘導・点字体験学習指導) 点字教室の指導員
⑥その他奉仕団独自の活動	誘導活動 在宅者援助活動 ITサポート活動

## I サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

#### (3)利用者サービスの取組

##### エ IT化に対応するための取組

視覚障害者を取り巻くIT化の劇的な進化は留まるところを知りません。

当社は、視覚障害者に対し、時代に即したIT機器の活用支援を行うと同時にサポートするボランティアの養成を行います。

## 1. IT化への着実な対応と利用者支援体制の強化

IT環境がある利用者に対して、利便性を高めるために下記のような取り組みを行うとともに、IT環境がない方に対しては、ITの活用の支援や、IT環境を導入する相談など情報格差が生じないように配慮します。

### (1) 視覚障害者のインターネット利用環境づくりの支援

#### 【インターネット利用環境づくりの支援】

視覚障害者がインターネットを利用したいと思っても、自力での環境設定が困難な場合が多いため、ITサポートボランティアの協力を得て、自宅訪問によるサポートを継続します。職員は、視覚障害者が使いやすいパソコンソフトやスマートフォンのアプリ、デジタル録音機器などの最新情報を常に把握し、視覚障害者とサポートボランティアに的確に情報提供します。

#### 【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】

昨今、音声情報のデジタル化が大きく進展し、視覚障害者情報総合ネットワークシステム「サピエ」への音声データアップロードやダウンロードが可能となるなど、視覚障害者がインターネットを活用して情報を入手する環境が飛躍的に進歩しました。

そこで、必要なときに必要な情報を即時入手できる「サピエ」の利便性を紹介し、ネットワークの活用を推進します。

また、「サピエ」は音声ガイドで利用できるスマートフォンにも対応しているため、使用可能な方に対してスマートフォンを活用した情報入手方法を支援します。また、パソコンを所有していないが自宅など身近にインターネット回線のある利用者に対しては、無線LAN経由で利用できる携帯型読書機の活用を支援します。

### (2) 視覚障害者のパソコン操作スキルの習得支援

#### 【充実した習得支援体制】

利用者のさまざまな要望に応えるために、神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団のITサポートボランティアの協力を得て、マンツーマンでの支援を継続します。

その際、利用者の希望や技術レベルも個々に異なるため、要望に的確に対応できるよう、サポートボランティアのスキルアップを図ります。

職員は常にサポート用ツールの最新情報を入手するとともに、必要な講習などを受講し、勉強会などを通じて、その情報をサポートボランティアと共有し、支援体制を継続的に強化します。

#### 【地域での支援】

視覚障害者の利便性を考慮し、県内各地域のサポートボランティアと連携し、視覚障害者が自宅もしくは自宅近くの公共施設で、サポートを受けることができるよう、体制を整えます。

また、職員が地域に出向きボランティアを対象にパソコンサポート講習会や勉強会を開催し、視覚障害者への地域支援を促進します。

### (3) パソコン操作支援ボランティアの養成

ライオンセンター主催の講座や勉強会を開催し、サポートボランティアのスキルアップを図るとともに、新たなサポートボランティアの養成を行います。

### (4) IT活用ルームの設置【新規】

音声認識によりさまざまな情報を得ることや、テレビや照明の操作を行えるスマートスピーカーは、今後視覚障害者の利用も増加することが予想されます。

スマートスピーカーの操作ニーズが高まることを考え、IT機器開発業者との連携を深め機器の開発促進に寄与するとともに、所内にITの活用が体験できる場所を設置し、操作体験などの機会を作ります。

## 2. IT利活用推進委員としての活動

視覚障害者の枠を超え、障害者のITの活用を推進するIT利活用推進委員会の委員を受嘱し、その推進に積極的に関わります。

# I サービスの向上について

## 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

### (3)利用者サービスの取組

#### オ スポーツ活動の振興に対する取組状況

視覚障害者スポーツのさきがけ施設として下記のような取り組みを行って、視覚障害者に対するスポーツ活動の振興を図ります。

## 1. 視覚障害者スポーツの拠点施設としての機能の発揮

スポーツやレクリエーションの場を提供し、視覚障害者の体力の維持や健康の増進、さらには社会参加の促進を図り、健康で豊かな生活の実現(QOLの向上)を支援します。

ライオンセンターのスポーツ施設は視覚障害者に特別に配慮された設備が整えられていますが、一人で視覚障害者が来所しても安心して安全に利用できるよう、施設の維持管理体制を徹底するとともに、視覚障害者が主体となって、クラブ活動などを行えるようサポート体制を整えています。

特に、視覚障害者の多くを占める中途視覚障害者が、スポーツを通じて将来に向けて生きる力を取り戻し、自立に向けての第一歩を踏み出すきっかけとなるような施設運営を目指し、視覚障害者のスポーツ拠点としての役割を果たしていきます。

### (1) スポーツを行うきっかけ作り

#### ① スポーツ教室の定期的な開催

利用者のニーズに応えるべく、下記のとおりさまざまなスポーツ教室や体験会を定期的に開催し、スポーツを行うきっかけ作りに努めます。

#### 【定期的に実施】

種類	対象・内容など	実施時期・回数など
水泳教室	高校生以上の初級者、中級者対象	月2回程度
忍者EX	忍者の健康法を基にした軽運動	月2回程度
アクアビクス教室	水中で行う有酸素運動	月2回程度
スイムワンポイントレッスン	水泳で各自が希望するポイントを指導	月2回程度
ノルディックウォーキング教室	ウォーキング専用ポールをつかったウォーキング	年1回程度
ボクサイズ教室	ボクシングの動作を応用したエクササイズ	年2回程度
クライミング教室	専門講師によるクライミング(ボルダリング)指導の実施	月1回程度
レッツエンジョイスポーツ	ボランティアによる各種スポーツの紹介と体験	月1回程度

#### 【単発で実施】

スポーツ講演	パラリンピック出場選手などによる講演
フロアバレーボール体験教室	中・高校生の晴眼者を対象にしたフロアバレーボールの体験と視覚障害者理解ならびに視覚障害者との交流



【ボクシングを取り入れたエクササイズ】



【アクアビクス】

## ② 新たなスポーツの普及

パラリンピック競技種目である下記スポーツの普及を図ります。

種類	対象・内容など
ゴールボール	パラリンピックで実施される対戦型スポーツであるゴールボールの体験会を、視覚障害者や晴眼者を対象に実施します。

## ③ 救急・救命講習などの開催

当社の「命を守る」という使命・知識を活かして、専門的な講師による講座を実施します。

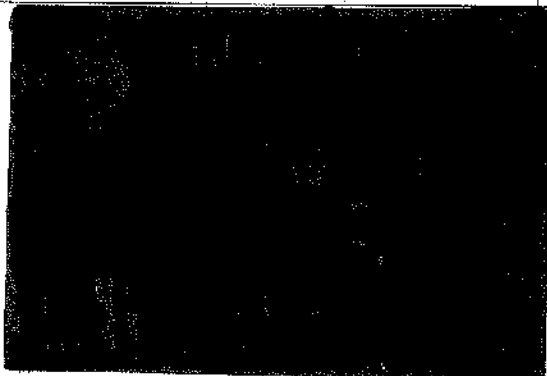
テーマ	対象・内容など
救急法講習(一次救命処置)	利用者・ボランティアを対象とした、心肺蘇生法とAEDの取り扱い
水上安全法講習(着衣泳)	利用者を対象とした、衣服を着た状態で水に浮いて助かる技術

## (2) スポーツを習慣化する取り組み

日ごろの練習の成果を発揮する場として、また参加者の意識を向上させるとともに、参加者間の交流を図るため、下記のとおりスポーツ競技会を開催します。

### ① 競技会の開催

種類	回数など
サウンドテーブルテニス大会	年1回
フロアバレーボール大会(共催)	年3回



【サウンドテーブルテニス大会の様子】

## 2. 地域でのスポーツ活動への支援

地域活動支援の取り組みで記載のとおり、アンケート結果から、視覚障害者の利用は可能でも、利用者がいないという施設もあることから、施設側だけでなく、利用者側にも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います。また、視覚障害者のスポーツ施設の利用について長年の経験とノウハウがある当社として、地域のスポーツ施設からの問い合わせに対し、助言やアドバイスをを行い、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みます。特に合理的配慮の必要性について強く訴えてまいります。

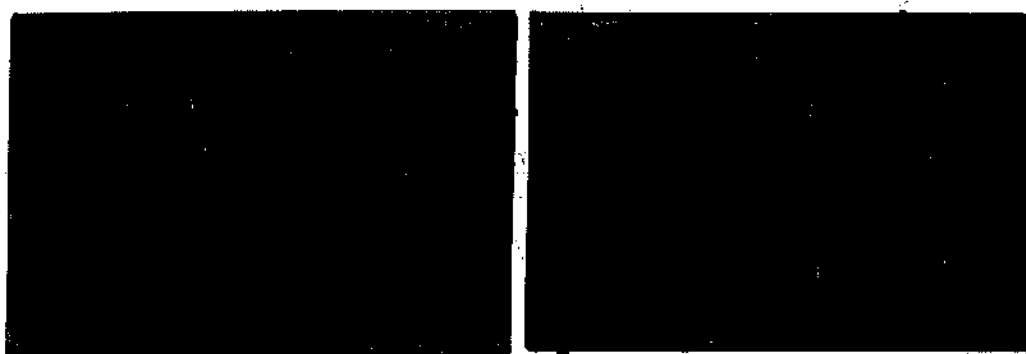
## 3. 視覚障害者団体などへの支援

視覚障害者団体や視覚障害者に関わる団体が行う、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します。

団体名	大会名
公益社団法人 日本ダンス議会	全日本ブラインドダンス選手権大会(協力)
神奈川県フロアバレーボール協会	神奈川県フロアバレーボール大会、レディース&シニア大会、フロアバレーボール神奈川リーグ(共催)
日本フロアバレーボール連盟	JFVAクラブ日本一決定戦(共催)

## 4. 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

パラリンピック開催後の障害者スポーツへの関心の高まりを好機として捉え、パラリンピック競技である、ブラインドサッカーやゴールボールなどの体験会や、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みます。



【ゴールボール体験教室の様子】



## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

#### (3) 利用者サービスの取組

##### カ 地域活動支援及び普及啓発の取組

全県を対象とした施設として、視覚障害者の地域活動をさまざまな形で支援します。

また、視覚障害理解やライトセンター事業についての普及啓発活動も積極的に行います。

## 1. 地域活動支援の取組

### (1) 指導訓練などのアウトリーチ活動

視覚障害者や家族が相談を受けたいと思っても高齢や重複障害などの理由で来所できない場合は、職員が自宅に向向いて相談に応じ、必要な情報提供を行います。また、当該視覚障害者から、白杖の使い方、拡大読書器や拡大鏡(ルーペ)、携帯電話・スマートフォンの使用方法などを学びたいとの希望が出された場合は、継続的に訪問して必要な訓練を行います。

当センターに来所することが難しい視覚障害児およびその保護者のために、職員が家庭を訪問して、障害児への指導とともに保護者へのアドバイスなども実施し、盲特別支援学校への就学などを支援しています。

自宅もしくは自宅に近い所で、点字やパソコン操作の指導を受けたい視覚障害者に対して、職員が訪問して当該視覚障害者のニーズを把握し、地元で活動しているボランティアグループと協力して指導体制を作ります。

また、視覚障害者にとって使いやすい機能を持つ携帯電話やスマートフォン、デジタイズ録音機器、その他の便利グッズなどを地域の福祉会館などに持参し、地域のボランティアの協力を得ながら、多くの視覚障害者が体験できる機会をさらに増やして行きます。

### (2) 県域全体へ向けた視覚障害者スポーツ振興への支援

移動が困難とされている視覚障害者がスポーツを楽しむためには、本人が居住する地域のスポーツ施設を気軽に利用できることが重要であると考えています。

利用状況などを把握するため県内194施設に対し、平成25年にアンケート調査を行い、その結果を参考に、地域のスポーツ施設の支援や、視覚障害者の利用についてアドバイスなどを行ってきました。

令和元年に、さらに詳細な利用状況を把握するために、アンケート調査を行い、その結果を基に、今後もスポーツ施設の受け入れや利用についての相談を始めとした支援を行います。特に、合理的配慮の必要性については、重要事項として位置付け、啓発に努めます。

また、当施設利用者にも地元のスポーツ施設の利用実績などをライトセンターだよりに掲載するなど、受け入れ側、利用者側双方への働きかけを引き続き行います。

### (3) 「移動ライトセンター」による地域支援活動

県内各地域のイベントに出向いて、視覚障害者の日常生活用具や各種機器の展示、点字体験、ボランティア相談など、ライトセンターの事業紹介などを行うとともに、視覚障害についての理解を深めるためのアウトリーチ活動「移動ライトセンター」を今後も継続して行います。

### (4) 視覚障害者のためのワンストップサービスイベント「かなエール」の継続開催

視覚障害者が効率的に知りたい情報にたどり着けるように、出展企業や団体の垣根を越えて行う「機器展示会&各種相談会」(通称:かなエール)を、今後も継続開催します。

かなエールの会場は、「外出がしたい」「文字の読み書きをしたい」「読書したい」「仲間や趣味を見つけたい」など、目的別のブースに分け、利用できるサービスから機器の購入までその場で解決できるように工夫されており、来場者の皆様から好評をいただいています。

視覚障害者の利便性をさらに高めるために、出展企業や団体を増やすよう努めます。

## 2. 普及啓発の取組

### (1) 学校教育における視覚障害理解を促進する活動への取組

小中高等学校や各種専門学校生徒や教職員などの施設見学を積極的に受け入れ、視覚障害者の状況について解説するとともに、点字学習体験や視覚障害者の誘導体験などの機会を提供します。これによって、児童・生徒・学生達の視覚障害への理解を醸成するとともに、教育現場において視覚障害を理解する人材の育成を支援します。

児童・学生対象の福祉教室	総合的な学習の時間や人権教育として、視覚障害者の日々の生活などの話や点字体験などをとおして、視覚障害理解を深めると同時に人それぞれの違いを認め合うきっかけ作りとします。
教職員対象「福祉教室」	教育現場で視覚障害理解の中心的な存在として、授業で指導が行えるよう視覚障害についての講義、点字の歴史や体験、視覚障害者への接し方などの教室を開催します。
夏休みキッズ福祉教室	夏休み期間中に、小学生・中学生を対象に、視覚障害についての理解や、点字について理解をする教室を開催します。自由研究の課題や、子供・保護者一緒に視覚障害理解を深める機会とします。
「視覚障害と聴覚障害についてともに理解する福祉教室」【新規】	「視覚障害」だけではなく「聴覚障害」についても同日に学べる機会として、聴覚障害者福祉センターとコラボし、ライトセンターと聴覚障害者福祉センターを会場として夏休み期間中にそれぞれの施設で、小学生から高校生を対象とした福祉教室を開催する。

## 2) 公的機関職員やサービス従事者に対する理解促進活動への取組

公共機関職員やサービス従事者が、視覚障害について正しく理解し対応できることは、視覚障害者が社会生活を行う上で非常に重要です。そこで、警察官や消防署員など神奈川県内の公的機関やサービス従事者に対し、視覚障害理解のための講話、視覚障害者との接し方を中心とした教室を開催します。

## 3) 県内医療機関への積極的なアウトリーチ活動の展開

急性期治療から視覚障害リハビリに移行する患者や、視覚による認識に障害がある方、また、高次脳機能障害の方に対する情報提供を目的として、県内医療機関に対し視覚障害支援事業を啓発するアウトリーチ活動を展開します。

このことにより、治療中の患者さんについて医療機関からの相談を受けることや、治療中の患者さんがライトセンターのを知ることで、新たな来所や相談につながる機会を創出します。対象医療機関としては、眼科はもちろん糖尿病、多発性硬化症など、視覚障害を引き起こす可能性のある疾患患者を治療する医療機関も含めることとし、ライトセンターのサービスの存在を知らずに地域で取り残される可能性を持つ方が、少しでも減るよう、積極的に訪問活動を展開します。

さらに、「スマートサイト」の活用を促し、患者が情報のないまま自宅にこもらざるを得ない状況を作らないように、ライトセンターにつなげていただくことを常態化するよう努めます。

## 4) 民生委員および一般県民などに対する視覚障害理解を促進する活動への取組

地域で生活する視覚障害者を支援するには、地域の力が重要です。一般県民に対し視覚障害理解を促進する機会として、ライトセンターを会場とするだけでなく、希望される場所での福祉教室の開催や講師を紹介します。特に、民生委員や地域の活動支援センター職員などに対しては、地域の視覚障害者にライトセンターを積極的に紹介していただくよう、相談を受ける手順や対応している事項を記載したちらしを配布して広報への協力を依頼します。

## 5) 地域における理解促進への取組

地域の社会福祉協議会、ボランティア団体などが主催する「福祉大会」「福祉まつり」「交流会」などに「移動ライトセンター」として参加し、センターのPR活動に努めるとともに、視覚障害者の暮らす地域で相談会を行い、また、センターに対する理解を深める働きかけを積極的に行います。

## 6) 赤十字ワンチームとしての啓発活動

赤十字として、全施設と連携した啓発活動を行います。

支部事業	サービス事業者などに対する視覚障害理解のためのプログラム
青少年赤十字事業	視覚障害理解のためのプログラム
奉仕団活動	・県内の赤十字奉仕団に対する視覚障害理解のための研修 ・県内の赤十字防災ボランティア地区リーダーに対する、災害時の避難所における視覚障害者対応などの研修
献血事業	視覚障害者が献血に来られた場合、適切に対応するためのアドバイスや研修
病院事業	病院スタッフに対する視覚障害理解のための研修

## I サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

#### (3)利用者サービスの取組

#### キ 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

大規模災害発生時の視覚障害者支援や、利用者の交流を促進するため次のとおり提案します。

### 1. 大規模災害時の視覚障害者支援

地域の災害ボランティアやボランティア団体が、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、大規模災害発生時には、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よりボランティアセンターなどへ派遣します。

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します。

### 2. 利用者交流ひろば「ライトセンターサロン」の開催

利用者が、教室やイベント参加だけでなく、もっと気軽に利用者同士の交流を楽しむことができるよう、利用者交流ひろばを開催します。

これは、地域のデイサービスなどに行っても、少数の視覚障害者だけでは楽しめないという声を聞く機会があり、同じ境遇にある者同士が知り合い、話すきっかけづくりとして行うものです。予約なしでお茶などを飲みながら気軽に利用者同士が話のできる環境をつくり、利用者の憩いの場を提供します。

### 3. 本や読書をテーマとしたイベントの開催【新規】

本をもっと身近に、もっと楽しく、もっと多くのジャンルを知るなど、本により興味をもっていただくための講演会、本の紹介や読み聞かせ、感想を伝える場など、利用者が図書について、知ったり、楽しんだりするイベントを開催します。

### 4. 誰でも参加できる新たな行事開催【新規】

施設の利用者同士が広く交流できる場として、センター内の畑などを活用し、視覚障害者とその家族や支援者が気軽に参加でき、四季の移り変わりを体感できる行事をボランティアの協力を得て実施します。

### 5. 音声や音楽による施設管理

ライトセンターのトイレや更衣室には当初から音声で報知する設備が備わっています。安全を考慮した音声や音楽による報知や、設備の不具合や工事などについても音声報知機器を使用して報知します。

## 6. 障害者就労施設による昼食などの販売

当初、ライトセンターでは、県が障害者の雇用や自立と社会参加を目的として「ともしびショップ」を設置しており、来所者の軽食喫茶として利用されていました。しかし、経営的な問題もあり撤退した経緯があります。

ライトセンターの近隣には昼食などを購入できる場所も少ないため来所者の利便向上、相互理解や「ともに生きる社会」、さらには、障害者優先推進法の考えに基づき、障害者就労施設に依頼し定期的に昼食などの販売を行います。

## 7. 視覚障害関係用具の販売

視覚障害者用の補装具や生活用具を取り扱う団体や企業に働きかけ、年に数回視覚障害関係用具の販売を行います。

# 1 サービスの向上について

## 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

### (4) 自主事業の実施

## 1. 利用者の対象範囲拡大

当社では、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はなく次のとおり拡大します。

### (1) 図書館の利用対象者の拡大

2019年の「著作権法の一部を改正する法律」の施行、「マラケシュ条約」への批准、「読書バリアフリー法」の制定を受けて、録音図書などの提供対象が、視覚による認識に障害がある方々（ディスレクシア（読字障害）を含む）の他に、肢体不自由の方々も加わりました。

このことにより、当社では、録音図書などの提供対象を、視覚による認識に障害がある方々（ディスレクシア（読字障害）を含む）の他に、身体障害により書籍を持ったりめくったりすることができない人や目の焦点を合わせることができない人などに拡大します。

現在、録音図書の郵送費は、視覚障害者は第四種郵便の「特定録音物等郵便物」扱いとなり無料ですが、視覚障害以外の方はこの扱いが適用されず、自己負担となっています。

このため、ライトセンターでは、窓口貸出に対応するほか、その方の最寄りの公共図書館と連携し、公共図書館を通して利用したい図書が受け取れるよう、より負担の少ない方法を提案します。

今後はライトセンターが事務局を務める「神奈川県視覚障害者情報提供施設連絡協議会」などを活用し、県内の視覚障害者情報提供施設、県立図書館、公共図書館との連携を強化するとともに、視覚障害関係施設として加盟している神奈川県図書館協会を介し、ライトセンターが培ってきた視覚障害者専門図書館としてのノウハウを公共図書館に伝えていくなど、神奈川県全体の情報提供環境の向上に努めます。

### (2) 相談対象者の拡大

視覚による認識に障害がある方にとどまらず、家族や支援者などの抱える問題や不安を聞き、的確な助言を行ったり、視覚障害者向けの福祉用具の購入方法、便利グッズの紹介などを行います。

また、「サビエ」では視覚障害者以外で読書に困難のある方も、パソコンやスマホから直接利用することが可能なため、視覚障害以外の読書困難者が「サビエ」を利用できるよう、登録手続きや操作サポートなどの支援を行います。

### (3) スポーツ施設利用対象者の拡大

図書館業務と同様、スポーツ施設の利用対象者も視覚障害者と定められていますが、緑内障、白内障、黄斑変性症などにより自覚症状がある「視覚による認識に障害がある方」まで拡大します。

これは、視覚による認識に障害がある方の障害の程度がさらに進む場合を考え、将来への不安、日常生活の不自由の軽減、また、円滑な支援にも有用であると考えます。

## サービスの向上について

### 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

ライトセンターは、視覚障害者が利用される施設のため、特に日常の事故防止策・安全確保策を徹底することが重要だと考えます。当社は、「神奈川県ライトセンター施設安全管理委員会」(別添2)を設置し、「神奈川県ライトセンター安全管理マニュアル」(別添3)により、全ての利用者に施設を安心してご利用いただけるように下記の取り組みを行います。

### (1) 施設内および外回りの巡回の実施

施設や設備の不具合による事故などを防止するために、毎日の始業前・終業後と日中に施設内および駐車場など外回りを巡回し、安全管理に努めます。

その際、設備のチェック漏れが生じないように、「日常チェックシート」を作成の上、それに基づいた点検を行います。

### (2) 視覚に頼らない安全確保策の推進

床面の点字ブロックや手すりの点字表示だけでなく、階段の入り口や動線が交錯するスポーツ受付などでは、音楽、音、センサーによる注意喚起のための音声装置を設置し施設利用者の安全に万全な体制を整えます。

### (3) 利用状況に配慮し徹底した事故防止策

ライトセンターでは視覚障害者やボランティアをはじめ多くの方々が施設を利用しています。

特に施設内には、プールやトレーニング室などがあり、事故の危険性は通常の施設よりも高い状況にあります。事故の予防と事故が発生した際の素早い対応、さらに緊急地震速報発表時の対応を含んだ、「神奈川県ライトセンタースポーツ施設管理マニュアル」(別添4)や「プール監視対応マニュアル」(別添5)を別に定めるとともに、一次救命処置やAEDの取り扱い、プールでの事故を想定したシミュレーション訓練を実施し事故防止に細心の注意を払います。

## 2. 防犯・防災に向けた取組

ライトセンターは、誰もが自由に入出入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、防犯・防災への備えを行います。

また、前述した施設内巡回や館内点検を徹底することで、防犯意識の高い体制を構築するとともに、休館日や夜間は機械警備を導入し、24時間365日の警備体制を徹底します。

### 3. 安全対策を補完するための保険の加入

ライトセンターは不特定多数の利用者が活動する場であり、事故や急病などの不測の事態においても、指定管理者としての責務を果たし、利用者の信用を担保することが重要です。

そこで、当社が運営する社会福祉施設のスケールメリットを生かし、次の社会福祉事業者総合施設賠償責任保険に加入し、安全対策を補完します。

なお、訪問指導など出先での事故も保険の対象となります。

#### 【当社が加入する施設賠償保険の内容】

対人 (1事故)	300,000,000円 2,000,000,000円	その他、対人見舞い費用、 事故対応費用
対物	20,000,000円	
管理財物 (うち現金)	3,000,000円 300,000円	
人格権侵害	300,000,000円	
経済的損害	1,000,000円	

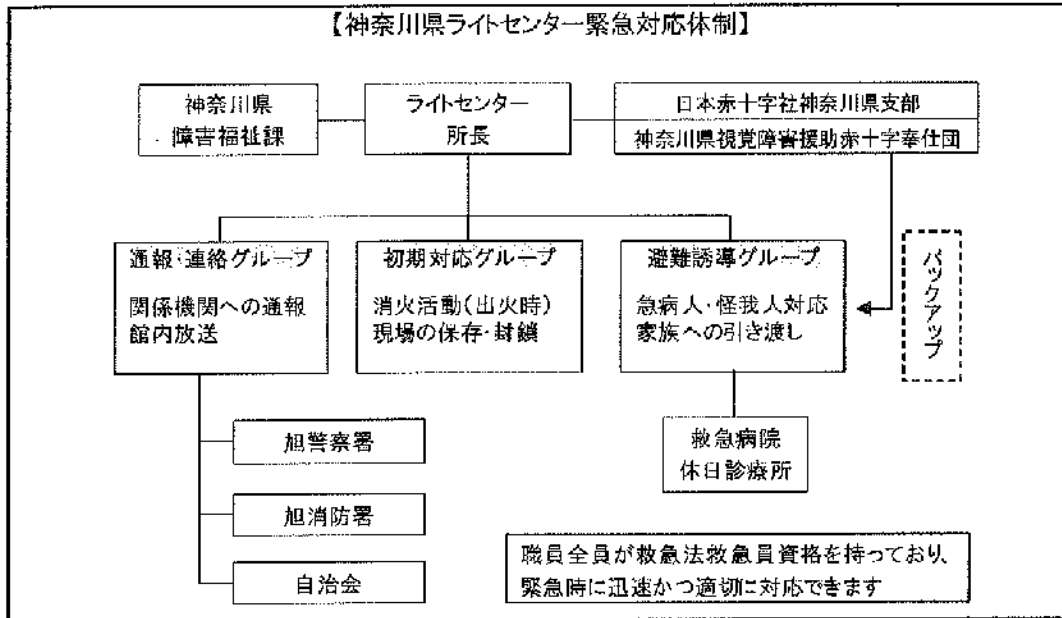


# 1 サービスの向上について

## 4 事故防止等安全管理について

### (2) 緊急時の対応

万一事故や災害が発生した際は、下記の緊急対応体制で迅速かつ的確に対処します。



## 1. 事故発生時の対応

### (1) 日頃の備え

事故発生時に迅速に行動できるよう、「神奈川県ライトセンター事故発生時対応マニュアル」(別添6)を整備し、内部対応体制や対応上の注意、救急病院並びに関係機関への連絡、事後処理などについて取り決めてあります。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ます。また、けが人・急病人に対して適切な応急措置が行えるよう、担架、毛布、包帯などの応急手当用品を常備しています。さらに、当社の「人間のいのちと健康、尊厳を守る」という理念に基づき救急法などの講習を普及する活動も行っています。

当センターの職員は全員、赤十字の救急法技術を習得しています。さらに、当社独自で自動体外式除細動器(AED)も配備し、かつ、適切迅速に対応できるよう訓練も行っています。

また、地震など災害時にも適切な対応ができるよう救護訓練にも参加しています。

### (2) 現場対応

事故発生時は、「神奈川県ライトセンター事故発生時の対応フローチャート」(別添7)により職員が直ちに現場に急行し、アクションカード(別添8)を用いて負傷者などの保護、応急手当、救急車の要請、病院への搬送などを行います。

事故発生場所は一時閉鎖(使用中止)を行うとともに現場の状況を観察し、目撃者などから事故概況をヒアリングし、「急病・けが人・事故対処票」に記録します。

### (3) 連絡・報告

「神奈川県ライトセンター事故発生時の緊急連絡体制および県への連絡・報告に係る判断基準」(別添9)により、直ちに関係職員および県に連絡・報告をします。

さらに、スタッフはSNSを活用して即時情報共有を図ります。

### (4) 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います。一連のことは事例として記録し、データ化して、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反映させます。

## 2. 災害発生時の対応

### (1) 日頃の備え

災害発生時に迅速に行動できるよう、消防計画を定めるとともに「自衛消防隊」を組織し、緊急時体制を整備しています。年2回以上、地元消防署の協力を得て、視覚障害者、ボランティアも参加して防災訓練を実施し、消火、避難誘導、連絡通報、警報機器操作などを行います。

なお、休館日や夜間での発生に備え、緊急連絡網を作成し、全職員が携帯します。

### (2) 現場対応

大規模災害発生時は「神奈川県ライトセンター防災計画」(別添10)並びに「神奈川県ライトセンター災害対応マニュアル」(別添11)により災害発生時には、所長をトップとする災害対策本部を設置します。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およびマスコミ対応の窓口とします。来所者のパニックを防止するため、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います。また、負傷者などの保護、応急手当、救急車の要請、病院への搬送、関係機関への連絡など、事故発生時と同様の対応をとります。火災が発生した場合は速やかに初期消火にあたります。

### (3) 事後措置

施設・設備の被害状況を、早急に把握して県に報告するほか、できる限りすみやかに、応急措置・復旧措置を講じます。また、緊急対応が適切であったかどうかの検証も行い、マニュアルなどへ反映させます。

#### (4) 非常用物品の常備

地震などの災害でライトセンター内に利用者が一時避難せざるを得なくなったことを想定し、100人が3日間過ごせるよう、下記の非常用物品を当社で配備および備蓄しています。

NO	品名	数量	NO	品名	数量
1	業務用無線機	4台	21	非常食(惣菜・汁物など)	632食
2	無線機用アンテナ	1式	22	保存水	780ℓ
3	毛布	123枚	23	大型浄水器	1台
4	防寒・保温シート	30枚	24	担架	4台
5	クインネット(簡易トイレ)	10箱	25	ターボリン担架	2枚
6	サニタークリーン(簡易トイレ)	3箱	26	ディスクレストレジャー	4枚
7	エルディメイト(簡易トイレ)	1箱	27	レスキューキャリーマット	2セット
8	ラップボン(ラップ式トイレ)	1台	28	リヤカー	1台
9	キャンプセット(お皿等)	2箱	29	エアージャグ	1台
10	キャンプセット(カセットガスコンロ)	2台	30	防災頭巾	3箱
11	キャンプセット(マルチスタンド)	2台	31	簡易ベッド	3台
12	簡易お釜セット	2セット	32	レスキューキット	3セット
13	テーブル(大)	10台	33	バルーン投光器	1台
14	テーブル(小)	3台	34	自動体外式除細動器(AED)	2台
15	椅子	6脚	35	日用品セット	1箱
16	ベンチチェア	6脚	36	安眠セット	10箱
17	イージーアップテント	1張り			
18	パイプテント	1張り			
19	発電機	1台			
20	非常食(ご飯などの主食)	1500食			

## (5) 防災計画ならびにBCP(事業継続計画)に基づいた事故・災害時の行動計画

当社は、災害発生時に迅速かつ的確な対応が可能となるよう、「神奈川県ライトセンター防災計画」(再掲)を策定するとともに、「神奈川県ライトセンター災害対応マニュアル」(再掲)の改訂も実施し、有事への備えに努めます。

また、「災害発生時の事業継続計画(Business Continuity Plan :BCP)」(別添12)の観点から①予防対応、②緊急対応、③業務再開、④業務回復、⑤全面回復の各フェーズに対応した行動計画に基づき、職員などに教育、訓練を徹底します。

そうすることで、万一災害が発生しライトセンターが被災したとしても、いち早く業務の全面回復に向けて行動を開始し、サービス利用者のご不便を最小限にとどめるための対応を実施します。

	主な行動内容
①予防対応	・平常時より防災備蓄品の保管、定期的な棚卸を確実に実施。
②緊急対応	・災害が発生した直後の対応と業務再開へ向けた継続性を判断。
③業務再開	・万一ライトセンターが被災して機能しなくなった場合は、緊急度を判断し、優先順位の高い業務から復旧にあたる。
④業務回復	・優先度の高い業務が再開した後、管理体制を段階的に復旧させ、優先度の低い業務の復旧にあたる。
⑤全面回復	・すべての対応が完了し通常業務に移行。

# 1 サービスの向上について

## 5 地域と連携した魅力ある施設づくりについて

魅力ある施設づくりのため、周辺地域や関係団体と以下のような連携、交流を行います。

### 1. 周辺地域との連携、交流

#### (1) 横浜美術館との交流

横浜美術館および関係団体主催の、「誰にでも開かれた美術館」を目指す取り組みとして開催されている「対話型の鑑賞会」の協力として、平成22年から、美術館職員や市民ボランティアを対象とした「バリアフリー研修」の実施などを行っています。

また、平成26年2月には、教養講座「横浜美術館へ行ってみませんか？」の開催が実現しました。これは、視覚障害者と晴眼者で4～5人のグループをつくり、多数の展示品の中から2～3点の作品の前で静かに話をしながら鑑賞するもので、晴眼者からの説明を聞くだけでなく、感動や驚き、疑問などを率直に口に出していくうちに、作品のイメージができていく点がこの鑑賞スタイルの大きな魅力です。鑑賞後には、横浜美術館のご厚意で、日本画で使用する筆や紙、絵具やパレットなどに触れたり、筆を使う体験もできました。

その他、視覚障害児向け野外指導、神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団の研修親睦会なども行い、交流を深めています。

このように、視覚障害者が美術鑑賞を楽しめるような協力を、今後も継続して行っていきます。

#### (2) 学校や企業と連携したボランティア体験

若年層をターゲットとしたインターンシップのような位置づけの、施設内ボランティア体験の場を提供します。インターンシップを通じて、視覚障害者への理解を深める役割も担います。

#### (3) 地元商店街と連携した活動

地元の商店街のイベントに出展し、点字体験や、視覚障害用具の展示などを行い、視覚障害理解を深めます。また、商店街にライトセンターのイベントポスター掲示を依頼することや、ライトセンターが開催するイベントに地元商店街の出店を依頼するなど連携した活動を行います。

## 2. 関係団体との連携、交流

### (1) 当事者団体との連携、協働

視覚障害者の思いを深く理解している当事者団体と連携・協働し、県内の視覚障害者のために同じ方向を向いて事業を実施します。

#### 【当事者団体と連携・協働する主な内容】

- |                               |
|-------------------------------|
| ①当事者団体が県内で開催する研修会への参加(利用相談など) |
| ②当事者団体が開催する機器展示会への参加          |
| ③ライトセンターの利用登録の呼びかけ            |
| ④ライトセンターが開催する教室の参加呼びかけなど      |

### (2) 神奈川県視覚障害者生活技術研究協議会加盟団体との連携

下記、当センターを含む15団体と「神奈川県視覚障害者生活技術研究協議会(生技研)」を組織し、事例検討会や研修会などを実施し、職員の資質向上を図っています。

今後は、より一層、利用者のニーズや居住地域に合わせて適切な団体を紹介し、利用者の利便性に沿った支援のために連携を深めます。

#### 【生技研加盟団体】

①神奈川県ライトセンター
②(社福)神奈川県総合リハビリテーション事業団 七沢自立支援ホーム
③(社福)光友会 藤沢障がい者生活支援センター
④川崎市視覚障害者情報文化センター
⑤(社福)横浜訓盲院 生活訓練センター
⑥(公財)日本盲導犬協会 神奈川訓練センター
⑦横須賀市点字図書館
⑧藤沢市点字図書館
⑨神奈川県立平塚盲学校
⑩横浜市立盲特別支援学校
⑪横浜訓盲学院
⑫一般社団法人 ピアスペース
⑬NPO法人 神奈川県視覚障害者福祉協会
⑭国立県営神奈川障害者職業能力開発校
⑮(社福)神奈川県社会福祉事業団 横須賀養護老人ホーム

### (3) 神奈川県視覚障害者情報提供施設連絡協議会加盟団体との連携

下記、当センターを含む6団体と「神奈川県視覚障害者情報提供施設連絡協議会(神視情連)」を組織し、担当者会議や、研究集会などを実施し、視覚障害者への情報提供サービスの進展を図っています。

#### 【神視情連加盟団体】

①神奈川県ライトセンター
②川崎市視覚障害者情報文化センター
③横須賀市点字図書館
④藤沢市点字図書館
⑤相模原市立視覚障害者情報センター
⑥神奈川県立図書館

### (4) その他、視覚障害者福祉関係団体との連携

視覚障害者福祉にかかわる情報提供や生活支援に携わる全国の施設や団体は、さまざまな共同体を立ち上げ協力体制を構築し福祉の向上に努めています。

当センターも長きにわたり、そうした体制に協働歩調を取っており、各団体の役員や課題解決に向けたプロジェクトに職員を派遣しています。

当社は、これらの団体との連携は、ライトセンターの運営や、視覚障害者支援の向上に非常に有用であると考え、積極的に参画して参ります。

#### 【主な視覚障害者福祉関係団体 一覧】

団体名	役職など
①神奈川県図書館協会(加盟133団体)	
②関東地区点字図書館協議会(加盟17団体)	理事・事務局
③特定非営利法人 全国視覚障害者情報提供施設協会(加盟101団体)	理事・委員
④(社福)日本盲人社会福祉施設協議会 情報サービス部会(加盟84団体)	委員
⑤(社福)日本盲人社会福祉施設協議会 自立支援施設部会(加盟49団体)	

## Ⅱ 管理経費の節減等について

### 1 節減努力等

ライトセンターの運営に際しては、公の施設の指定管理者として、効率的な運営を行い施設運営にかかる経費を適切に節減します。一方で、利用者の安全を第一に考え、経費削減ありきではなく、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ます。また、働き方改革、同一労働同一賃金、非正規労働者への処遇改善などの社会状況が変化する中、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います。

### 1. 経費節減の取組

#### (1) 経費節減への取組

福祉サービスは、人が担う部分が多い業務であり、人件費をいかにコントロールするかが経費節減のための大きなポイントとなります。

一方で、専門性の高いサービスを提供するには、経験豊富な人材や、有資格者など専門的な知識を有する人材を確保することが必要となります。さらに、継続的な事業を行うためには、人材育成に取り組み続けることが必要であり、そうした人材が安心して働ける環境を整備することも重要となります。上記のとおり取り巻く環境は厳しさを増す中で、次のとおり経費削減を行います。

- ① 利用者支援を効率的に行うために事業部門を統合し役職者を減らす一方、現場スタッフを増員します。
- ② 所内LANを活用した情報共有などを行うことにより、業務の効率化と労働パフォーマンスの向上を図ります。
- ③ インターネット会議の活用や時間的な効率運営を図ります。
- ④ コピー機と印刷機を統合し維持経費を削減します。
- ⑤ 照明のLED化をさらに進めます。
- ⑥ 適正な冷暖房の使用など光熱水費の節減に全員で取り組みます。
- ⑦ 入札や複数業者による見積りなど適正な経費削減を行います。



### 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

当社は、ライトセンターだけではなく、多数の福祉施設、赤十字病院、血液センターやボランティアの育成や災害時の救護を行う支部など幅広い事業を行っています。

いずれの施設でも赤十字の基本理念を共有し、施設ごとの特性を生かして業務を行っています。職員は人材育成や適性を考慮して各施設を異動することにより、幅広い視野を持ち現在の業務にあたることができます。

ライトセンターにおいても、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効率の良い人員配置を行い、質の高いサービスの提供を行います。

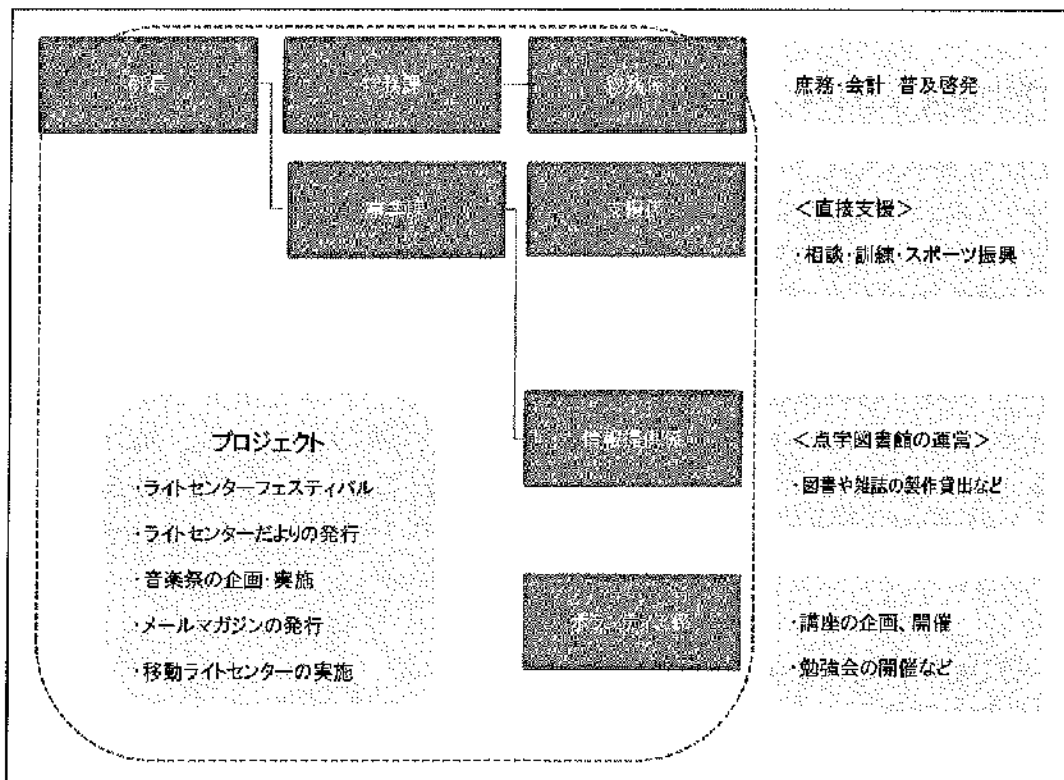
利用者支援をより円滑に行い、連携を深め効率的な対応を行うために、3課を2課とし、直接利用者を支援する相談指導とスポーツの2係を1係とした人員配置を行います。

課としての業務遂行だけではなく、センター全体で行う事業や、各課連携して行う事業などはプロジェクトを設置し、横断的な事業運営を行います。

#### 【職員配置計画】

所長(館長)1名 総務課4名(課長1名、係長1名、主事2名) 事業課17名(課長1名、係長3名、主事13名)  
計22名(うち視覚障害者職員3名)

#### 【組織図】



【募集要項に記載されている資格など保有状況】

図書館司書	5名
歩行訓練士	4名
障害者スポーツ指導員	3名
保育士	1名
幼稚園教諭	1名
小学校教諭	4名
点字指導員	3名
貸出閲覧員	3名
校正員	3名
録音指導員	4名
救急法受講者	全員

## 2. 委託業務の管理・指導体制(再掲)

### PDCAサイクルに沿った継続的な業務改善マネジメントの実施

委託する業務に関しては、全てを事業者任せにするのではなく、「PLAN(計画)→DO(実行)→CHECK(結果検討)→ACTION(改善)」のマネジメント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、当社が責任を持って継続的に業務管理並びに指導を行います。

具体的には、外部委託先との契約時に、当社が作成した仕様書にて「事前打ち合わせ」を行い、「年間作業計画の提出」を義務付けます。その上で、各業務マニュアルに基づいて作業を実施し、「日報」および「月報」などで日常業務の報告並びにスタッフ間の情報共有を行います。そして、「随時チェック・継続的な指導」を実施し、安心、安全な業務実施体制を構築します。

## 3. 職員の資質を向上させる人材育成および採用

ライトセンターは視覚障害者のための施設ではありますが、視覚障害以外の障害者の利用や来所もある施設です。このことから障害者支援施設に勤務する職員として必要な知識の習得、専門的資質の向上を目的に、以下のような各種研修を行います。

さらに、当社職員研修体系に則って、職場で業務を通じた訓練、教育を行うほかに、視覚障害者のための総合的な福祉施設の職員として必要な基礎知識や職制に応じた能力、業務に必要な専門性を身に付けるために、各種の研修を実施します。

また、必要に応じて外部研修への積極的な参加により職員の専門性の維持・向上につなげます。

なお、当社では、視覚障害者のための福祉施設職員としてだけでなく、赤十字の基本理念である「人道」に基づいて幅広い視野を獲得できるよう、本部における階層別・職能別研修も行き総合的な人材育成を図っています。

### (1) 障害者支援施設職員としての専門的資質の向上

#### ① 職員研修の実施

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、適時、職員同士の意見交換会や下記のような研修会

を実施しています。

特にライトセンターは不特定多数の利用者が来所する福祉施設であるため、万一の事態に対応できるよう、救急法講習は全員が受講します。

#### 【研修例】

- ・障害者差別解消法、障害者虐待防止法、読書バリアフリー法など関係法令理解のための研修
- ・視覚障害生活支援研修
- ・聴覚障害について、聴覚障害者とのコミュニケーションについて
- ・著作権について
- ・個人情報保護について
- ・情報セキュリティについて
- ・クレーム対応研修
- ・救急法講習会

### ② 新任職員研修

ライトセンターの業務は、ボランティアとのかかわりが大きいことから、次のボランティア養成講座を受講することで、「視覚障害者の状況」、「点字の読み書き」、「視覚障害者への接し方(誘導法)」などを習得します。

#### 【研修名】

- ・視覚障害援助ボランティア入門講座
- ・点訳講座
- ・録音講座
- ・誘導法講座
- ・ライトセンター業務研修

### ③ 担当者研修

担当業務に応じて次の講座を受講することで、事業の知識と技術を学ぶとともに、事業におけるボランティアとのかかわりを学び、コーディネーターとしての役割について身をもって習得します。

#### 【研修例】

- ・録音講座(応用)
- ・スポーツ&レクリエーション講座
- ・指導者養成講座など

### ④ スキルアップ研修会

当社では、業務上必要なスキルを身につけるため、積極的に研修を受講させるとともに資格取得を促します。

- ・プレゼンテーション研修
- ・会計簿記などスキルアップ研修
- ・衛生管理者の資格取得
- ・障害者スポーツ指導員など資格取得講習 ・ブール安全管理者資格取得講習

## ⑤ 外部研修会

視覚障害者福祉関係の研修会・大会のみならず、関係機関との連携により外部研修会に積極的に参加しています。

- ・神奈川県視覚障害者情報提供施設連絡協議会(加盟6施設)
- ・神奈川県視覚障害者生活技術研究協議会(加盟15施設)
- ・神奈川県図書館協会(加盟133団体)
- ・関東地区点字図書館協議会(加盟17団体)
- ・社会福祉法人日本盲人社会福祉施設協議会情報サービス部会(加盟84団体)
- ・社会福祉法人日本盲人社会福祉施設協議会自立支援施設部会(加盟49団体)
- ・特定非営利活動法人全国視覚障害者情報提供施設協会(加盟101団体)

## ⑥ 職員ハンドブックの配布

全職員に対し、職員として理解しておくべき基本的な知識(理念、規則、接遇マナー、制度など)を記載した「職員ハンドブック」を配布し、共通の認識を持つようになっています。

## (2) 職員の資質向上およびコンプライアンス遵守のために必要な資質の向上

当社では、視覚障害者のための総合的な福祉施設の職員としてだけでなく、「人の痛みや苦しみに目を向け、常に想像力を持って行動する」という赤十字の基本理念である「人道」に基づく人材育成、資質向上を目的に、次のような階層別・職能別(専門)の研修を行っています。

階層別研修	<ul style="list-style-type: none"><li>・新規採用職員・同フォロー研修</li><li>・中堅職員研修</li><li>・新任係長研修</li><li>・新任課長研修</li><li>・現任係長研修</li><li>・現任課長研修</li><li>・施設長研修</li></ul>
職能別研修	<ul style="list-style-type: none"><li>・個人情報保護研修</li><li>・ハラスメント防止研修</li><li>・クレーム対応研修</li><li>・コミュニケーションスキル研修</li><li>・ソフトウェアライセンス管理研修</li><li>・労務管理研修など</li></ul>

## (3) 自己評価および人事考課制度の活用

赤十字の理念に基づいた業務を行っているか、年1回、当社が定める自己評価を実施しています。その結果は、「ライトセンター勤務評定要領」により、職員の勤務実績並びに職務に関する適正、能力、取り組み姿勢などの評定を統一的に行い、職員の能力開発、適正配置、昇任および昇格・昇給など給与管理のための基礎資料として活用し、適正な人事管理を行い、組織目標、職員目標を定め、計画的に目標達成に向け行動することで、人材育成を図ります。

#### (4) 障害者福祉サービス従事者にふさわしい人材の採用

当社は、赤十字の理念である「人道」を理解し、その実現のために「無関心に陥ることなく、人の痛みや苦しみに目を向け、常に想像力をもって行動」しようという意欲のある人材を採用しています。神奈川県内各赤十字施設職員の採用については、基本的に合同選考を実施し、3段階に分けて職務遂行能力検査、小論文、適性検査、面接を行います。

特に、社会福祉施設の運営に従事する者には、障害を持つ人も、持たない人も、ともに地域社会の中で暮らすことを目的としたノーマライゼーションの考え方に基づき、社会的な支援を必要とする方々が個人の尊厳をもって、自立した生活を送っていただくためのお手伝いをする、「援助」の立場を理解させます。

さらに、ライトセンターにおいては、合同選考で採用する一般職(事務職)のほかに、歩行訓練士、図書館司書、点字技能師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は独自の基準(小論文、面接、適性検査)によって採用します。

### 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

#### (1) 労働時間の短縮など

働き方改革、ワークライフバランスの実現は、職員の健康管理やモチベーション維持・向上に重要なものと考えています。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、職場内のフォローおよびバックアップ体制が取れる業務遂行により、労働時間の短縮および有給休暇の促進に全社を挙げて取り組んでいます。なお、昨年4月に施行された働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律により、有給休暇を10日以上付与されるスタッフは、5日以上の有給取得が義務化されましたが、管理者側が時季指定をすることなく、かつ、業務に支障を生じさせることなく取得しています。

#### (2) ハラスメント防止および対応について

パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、妊娠・出産などに関するハラスメントについて、当社として全社を挙げて取り組んでいます。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程」を定め徹底を図っています。

##### ① ハラスメントに対する研修の実施

ハラスメントを未然に防止するために、全社を挙げて研修実施や、スタッフに対する教育研修を実施しています。

##### ② ハラスメント相談員の配置および第三者による外部相談窓口の設置

ハラスメント相談員を職場で選任するだけでなく、第三者による外部相談窓口を設けて適切に対処しています。

### ③ ハラスメント防止ハンドブックの作成・配布・徹底

ハラスメントの発生を未然に防ぐだけでなく、万一、発生してしまった際の対応をまとめた「ハラスメント防止ハンドブック」(別添13)を作成し、全職員に配布し周知徹底を図っています。さらに、ハラスメントが発生してしまった場合の対応などを含めた「ハラスメント予防・対応ハンドブック」(別添14)も別に作成し、管理監督者およびハラスメント相談員に徹底を図っています。

## (3) 労働環境の確保などについて

### ① 産業医の選任および衛生委員会の開催

職場内の適正な労働環境および職員の健康管理は円滑な業務遂行にも重要な点です。そのため、労働安全衛生法では産業医の選任は労働者50人以上となっていますが、適正な労働環境および職員の健康管理の観点から産業医を選任しています。また、「神奈川県ライトセンター衛生委員会運営要綱」(別添15)を定め、次のメンバーによる衛生委員会を毎月1回開催し、労働環境の確認や改善点などを検討しています。

#### 【衛生委員会の構成】

統括安全衛生管理者	総務課長
衛生管理者	総務係長
衛生推進者	総務係長
産業医	医師
委員	職場で選任したもの

### ② 健康診断の実施

法律に定められている雇入時健康診断や、年1回の健康診断を実施し、職員の健康管理を行っています。健康診断後は、産業医が検診結果を基に健康状況を評価し、有所見者には受診勧奨や保健指導を行っています。また、希望者には一対一で相談できる「健康相談」の場を設けています。

### ③ メンタルヘルス対策・ストレスチェックの実施

昨今、ストレス社会と言われるようになり、職場での人間関係など、働くことに関連する問題は多くの方が抱えています。当社では国の定める「労働者の心の健康の保持増進のための指針」に従い、全社をあげてメンタルヘルス対策を行っています。その一つとして、「心の健康づくり計画」(別添16)を定め、衛生推進体制の整備のほか心の健康づくり活動の具体的な目標を掲げてメンタルヘルス対策に取り組んでいます。

また、労働者50人未満の事業者は努力義務であるストレスチェックについても「神奈川県ライトセンターストレスチェック制度実施要領」(別添17)により毎年実施し、職員一人ひとりがセルフケアを行い、結果に応じて産業医を含む職場内産業スタッフによるストレスに関する保健指導を受けられるようにしています。さらに、管理監督者は、スタッフの健康や精神的な不調の有無などの把握を心がけ、職員からの相談に対処できるようラインケアに努めています。

当社は、効率的で活気ある職場作りとコミュニケーションの活性化などを促進し、職員の心の健康維持と強化に努めます。

### Ⅲ 団体の業務遂行能力について

#### 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

当社は、赤十字事業の公共性と国際性から制定された認可法人であることから、企業倫理や、法令に関する規程を定め、かつ、遵守することは最重要事項であると考えています。また、法令および当社が定める各種規程が遵守されているかなど、ライトセンター独自で行うのではなく、全社的に外部監査を含めて、調査や確認などを行い徹底しています。さらに、公の施設の指定管理者として、神奈川県ライトセンター条例および条例施行規則など、県の代行者として、コンプライアンス(法令遵守)を徹底した管理運営を行います。

#### 1. コンプライアンスの徹底に向けた取組

##### (1) コンプライアンス規程による職員心得・行動指針の明示

コンプライアンス違反を防止するためには、公の施設の管理者としてあるべき職員の心得、行動指針を組織として明確にする必要があります。そのために当社では、日本赤十字社職員倫理規程や、各種コンプライアンス規程を定め、職員に対して公の施設管理者としてふさわしい行動基準を示し、県民や利用者から信頼を得られる管理運営を行っています。

##### 【各種コンプライアンス関係規程一覧】

日本赤十字社倫理規程
日本赤十字社ハラスメント防止規程
日本赤十字社の保有する個人情報保護規程
日本赤十字社特定個人情報取扱要領
日本赤十字社における公益通報の処理等に関する規程
日本赤十字社の保有する情報の公開に関する実施要綱
日本赤十字社ソフトウェア管理規程
日本赤十字社情報セキュリティ基本規程
日本赤十字社匿名加工情報取扱要領
日本赤十字社における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領

##### (2) コンプライアンス研修の実施

コンプライアンス規程で公の施設の管理者としての行動基準を示すと同時に、個人情報保護やハラスメントなど各種研修を実施しています。

##### (3) 外部監査の実施(三様監査の実施)

法令遵守、各種規則類の遵守、適切な会計処理や事務処理が行われているか確認する三様監査を実施します。コンプライアンスを確認する業務監査、公認会計士による会計監査、さらには、コンプライアンス部門による内部監査を実施し、法令遵守および適切な業務運営の徹底を図ります。

#### (4) 労働関係法令の遵守

就業規則や、36協定、適切な労働時間の管理や、年次有給休暇の取得義務化、さらには、同一労働同一賃金の法制度化など最新の情報を得ながら労働関係法令の遵守を徹底しています。

また、誤った解釈や見落としがないよう、管理監督者や人事労務担当者を対象に全社的な研修も実施しています。

#### (5) 労働条件審査の受審

当社としては、全社的に法令や規則の遵守などについて調査・確認を行っています。さらに、内部や外部監査を実施し、適正な業務遂行を図っていますが、別な視点で適正な執行を確認する意味も含め労働条件審査を受審します。

#### (6) 施設設備の維持管理に関する法規遵守

消防法、ビル管理法、大気汚染防止法、市水浴条例など関係法規を遵守することは当然として、改正施行される法規などの最新の情報を常に意識して得ると同時に、県をはじめとした関係各所および設備保守委託業者などとも情報共有を行いながら遺漏ない対応を図ります。

## 2. 環境への配慮

公の施設の管理者として、県民の地域環境はもとより、地球環境に配慮した管理運営を行うことは当然の責務であると考えます。

ライトセンターの運営においては、環境基本法や神奈川県環境基本条例などの関連する各種法令・条例・計画などを遵守した上で、神奈川県環境マネジメントシステムに基づいた継続的な環境改善に取り組みます。

#### (1) 具体的な環境対策の取組

当社のこれまで培ったノウハウをもとに、県の地球温暖化対策計画や、省エネ法などの理念に基づき、下記のような取り組みを行い、指定管理業務の中での5R(Refuse Reduce Reuse Repair Recycle)を徹底します。

##### 【環境対策の取組】

項目	内容
廃棄物の削減(5R運動)	・ゴミの分別の徹底 ・両面コピーの活用やミスコピーのファックス用紙の活用 ・視覚障害者に配慮した形の違うゴミ箱の設置 ・排出される紙類のリサイクル
グリーン購入の推進	再生トナーや再生紙の購入
照明のLED化	県工事によるLED化のほか、LED電球へ換装
アイドリングストップ	業務用車両のアイドリングストップの徹底
環境へ配慮	除草剤の不使用と原則、農薬の不使用



## (2) エネルギー消費量の削減に向けた取組

県の地球温暖化対策計画や省エネ法に基づき、電気・ガス・ガソリンなどのエネルギーの使用量の削減に努めます。当センターの各部屋は、手動でスイッチのオン/オフを行い、温度を調整する設備のため、一部箇所に自動で調整できる設備を追加しました。また、施設内の照明は、ロービジョン(弱視者)に支障が無い範囲で消灯させることや、電球や蛍光灯についてもLED照明に順次切り替えるなどさまざまな観点からエネルギー消費量の削減に向けた取り組みを行います。

## 3. 手話言語条例への対応

ライトセンターは主に視覚障害者を対象とした施設ではありますが、聴覚障害者が来所される場合や、施設を利用されることもあります。このため、職員に手話についての研修を受講させるなど職場内で研修を行ってきました。今後も職員研修や聴覚障害者福祉センターへの施設見学などを通じ、聴覚障害の理解も深めます。

## 4. 社会貢献活動、CSRの実績、SDGsへの取組

赤十字の活動および事業は「人道」という理念に基づき、利益を追求するのではなく、災害救護、防災教育、献血、青少年育成、社会福祉など事業全てが社会貢献と言っても過言ではありません。別添パンフレットのとおりに、一般企業のCSR活動にも活用していただけるよう取り組んでいます。

また、2015年9月に国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030年アジェンダ」に記載されたSDGsは、当社が事業として行っている災害や飢餓から命と健康を守る災害救護や国際活動、ボランティアの育成、地域包括ケアに貢献する講習の普及など多くの取組と一致するものであると考えています。

神奈川県「かながわSDGs取組方針」と、当社のSDGsとの取り組みを重ね、今後も、ライトセンターの事業の中でもSDGsの趣旨に沿った事業を展開します。

### 【ライトセンター事業の中での実践例】

#### すべての人に健康と福祉を

- 全県を対象とした視覚障害者支援
- スポーツを通じての健康を維持
- スポーツ施設の利用の機会の拡大
- 地域のスポーツ施設への働きかけ
- 地元スポーツ施設における視覚障害者の利用状況の周知

#### 質の高い教育をみんなに

- すべての人が質の高い教育を確保し、将来に渡って学習の機会を促進する
- 迅速な情報提供の充実
- 拡大図書の実成や活用の促進
- IT化への対応と支援体制の強化および支援ボランティアの養成

#### 人や国の不平等をなくそう

- ともに生き、ともに活躍できる社会の実現を目指す
- 視覚障害についての理解促進のための教室や機会の充実
- 障害者差別解消法に基づく「合理的配慮」に関する普及啓発や支援

### Ⅲ 団体の業務遂行能力について

#### 2 コンプライアンス、社会貢献

##### (2) 障害福祉に係る法的知識等

障害者施設に働く職員として障害福祉に係る法的知識は必要であると考えています。

これまでも例えば、障害者差別解消法の施行に併せて、全職員を対象に、弁護士に依頼し「障害当事者から見た障害者差別解消法」をテーマに研修会を開催しました。また、全国や地域で開催される研修会に職員を派遣し受講させるとともに、会議や所内LANを通じてこれらの情報を共有しています。

また、障害者差別解消法による合理的配慮について、さまざまな問い合わせに対し、適切なアドバイスを行うと同時に、視覚障害以外の方も含めて施設利用に対する配慮を行っています。

さらに、冒頭の理念に記載したとおり、「ともに生きる社会かながわ憲章」を当社の基本的理念と融合し、当センターの事業全てにおいて、これまでも、これからも、あらゆる事業の中で実践します。

### Ⅲ 団体の業務遂行能力について

#### 2 コンプライアンス、社会貢献

##### (3) 障害者雇用の促進

#### 1. 障害者雇用の促進

##### (1) 法定雇用率の達成状況

###### ① 障害者雇用状況(令和元年6月1日現在)

法定雇用障害者数の算定の基礎となる労働者数(A)	うち常用雇用障害者数(B)	実雇用率 (B)/(A)×100	不足数 (A)×法定雇用率 (2.2)-(B)
58,039	1,279.5	2.2	0

###### ② 障害者雇用促進法に基づく国(公共職業安定所長)からの障害者雇入れ計画作成命令の有無 □有(計画作成命令を受けた後の対応について: )

■無

##### (2) 障害者雇用促進の考え方と実績

ライトセンターにおいては、正規職員19名のうち、現在3名の視覚障害者が正規職員として勤務しています。(法定雇用率に対し、当センターの実雇用率は17.65%)

3名はそれぞれの専門性を活かし、点字図書や雑誌の製作、校正、パソコン、携帯端末やタブレットなどのIT支援、当事者としてピアカウンセリングなどを行う相談担当として活躍しています。

その他、当事者として福祉教室や講座の講師など活躍の場は多岐にわたります。

当事者が各々の専門性を発揮できる場を提供することで、障害者雇用の促進につなげます。

###### 【ライトセンターの障害者雇用状況】

法定雇用障害者数の算定の基礎となる労働者数(A)	うち常用雇用障害者数(B)	実雇用率 (B)/(A)×100	充足数 (A)×法定雇用率 (2.2)-(B)
34	6	17.65	5.3

##### (3) 視覚障害者との協働のしくみづくり

視覚障害者が当事者としてライトセンター事業に携わってもらうことは重要であると考えますので、積極的に協働する機会を作ります。

- ・福祉教室の視覚障害者の状況について講話
- ・視覚障害者の受容体験談
- ・視覚障害児の保護者の子育て体験
- ・フロアバレーボール体験教室
- ・ライトセンターサロンの進行など

### Ⅲ 団体の業務遂行能力について

#### 3 事故・不祥事への対応、個人情報保護

##### 1. 過去3年間の重大な事故および不祥事の有無

ありません。

##### 2. 事故があった場合の対応および再発防止策構築状況

これまで重大な事故や不祥事は発生させていませんが、万一発生するようなことがあった場合は、速やかに当社所管部局および県に報告をすると同時に、その対応策および再発防止策を協議します。

##### 3. 個人情報保護および情報セキュリティへの取組

ライトセンターでは、施設利用時や相談受付時などに、住所、氏名、年齢、性別、生年月日、電話番号、障害内容など重要な個人情報を取り扱います。そのため、お預かりした個人情報を適切に取り扱うことは、非常に重要な社会的責任であると考えます。

特に、利用者やボランティアなどの個人情報件数が約15,000件あり、個人情報保護法における「個人情報取扱事業者」(第2条5項)となることから、個人情報保護法や神奈川県個人情報保護条例および日本赤十字社個人情報保護規程に従い、万全な個人情報保護の体制を次のとおり講じます。また、IT関連機器からの情報漏洩を防止するために、「日本赤十字社情報セキュリティ基本規程」も定めて徹底を図っています。

###### (1) 人的な対応

###### ① スタッフに対する個人情報保護の周知徹底

ライトセンターでは、その施設の特性上、利用者情報など「特定個人情報」も取り扱います。そのため、適切に個人情報を取り扱うために、「神奈川県ライトセンター個人情報の安全管理マニュアル」(別添18)を整備し、安全管理の徹底を図り運営しています。また、所長をトップとする施設管理会議で個人情報保護の徹底や、職員研修の実施、所内LANを通じた徹底を図ります。

なお、プライバシー保護上重要となる、個人情報の取得・利用・問合せ対応・管理・廃棄の5つのステップにおいて、下記のポイントに沿って具体的な取り扱い方法を定めています。

###### ② 職員研修や管理の徹底

個人情報保護を徹底するため、全社的な研修を行い、さらに、ライトセンター内でも全職員対象に個人情報の適切な取り扱いや漏えい防止策など研修を行っています。(参考:研修資料)

###### ③ 個人情報保護および情報セキュリティに関する体制

個人情報の適切な取り扱いを徹底・推進できるように、日本赤十字社個人情報保護規程により下記のとおり、個人情報保護に関する責任者や取扱担当者を設置します。

また、ライトセンターにおける個人情報の取り扱いについて、利用者などからの苦情・相談を受け付けるための窓口を設置し、自分の個人情報に関して、気軽に問合せや相談ができる体制を構築します。

#### 【個人情報取扱体制】

個人情報保護責任者	所長
個人情報管理者	総務課長
個人情報管理保護者	総務係長
個人情報取扱担当者	特定職員
情報システム管理責任者	所長
個人情報相談窓口	事務所

## (2) 物理的な対応

### ① 物理的な保護

個人情報は当社の個人情報保護規程により施錠したキャビネットに保管します。また、保管する部屋も終業時には施錠を行い、かつ、鍵の管理もいつ・だれが持ち出したか追跡できる鍵管理機を整備して対応しています。

### ② インターネットやIT機器による個人情報保護の徹底

USBメモリなどの外部メディアによる個人情報の漏洩を防ぐために、個人のUSBメモリなど、事前に登録されていない、機器の使用を防ぐシステムを導入しています。さらに、業務上使用するデータを自動的に暗号化するシステムも導入し、データファイルを外部で開くことができないようにしています。

また、「社内ネットワークおよびインターネット利用のための要綱」(別添19)を定め、ファイル共有ソフトウェアの使用禁止を明記するとともに、プロバイダー、ファイヤーウォール、ソフトウェアの3重のウィルス対策を行い、情報セキュリティを高めています。

なお、故障や更新後のパソコンやサーバーについては、専門業者に委託し、所内で職員が立ち合い、破壊または磁氣的消去を行い外部に流出することがないようにしています。

## (3) 個人情報保護方針(プライバシーポリシー)の周知

当社は、個人情報保護法や神奈川県個人情報保護条例に沿った「個人情報保護方針(プライバシーポリシー)」を作成しており、職員にも周知を図っています。

今後も方針を徹底できるよう、事務所の受付窓口および当社のホームページ上に掲載します。

### Ⅲ 団体の業務遂行能力について

#### 4 これまでの実績

赤十字の理念に基づき、当社社長はヘレンケラーの来日のために招致委員として尽力しました。

そして、今から遡ること70年前に、全国の赤十字奉仕団向けのパンフレット「盲聾啞の人の友となって」(別添20)を発行・配布し、その中に、視覚障害者や、聴覚障害者に対する奉仕活動(ボランティア活動)について参加を呼び掛けました。ヘレンケラーの神奈川県への来訪や、視覚障害者に対する奉仕活動の参加呼びかけなどに呼応し、その翌年の1950年(昭和25年)に、県内3盲学校に点字図書を贈呈する活動を開始しました。

これらの活動は、神奈川県点字図書館から現在のライトセンターの事業の礎となっており、赤十字職員・赤十字奉仕団員が一体となった事業運営を県と連携し、県内の視覚障害者のために積極的な事業運営を行っております。

現在、ライトセンターが行っている事業は赤十字が長きにわたる視覚障害者福祉事業から生まれたものであり、特にスポーツ振興事業においては、新庁舎が再整備されるにあたり県と協議を重ね視覚障害者の自立促進のために付加されたものです。当社と視覚障害者福祉事業との係わり【年表(別紙2)】

ライトセンターの運営実績は別添事業報告書のとおりですが、最近の主な事業実績について、次のとおりとなります。

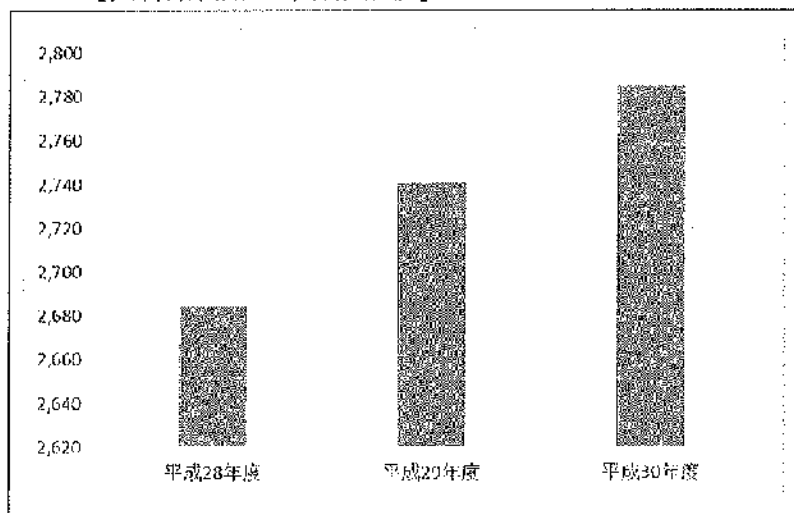
#### 1. 最近の主な事業実績について

##### (1) 情報提供事業

##### ① 図書館利用登録者

図書館の利用登録者は、年々増加しており平成30年度は平成29年度と比べ41人増加し2,785人となっています。これは、関係機関、行政、医療機関などへのPRの効果の一つであると考えています。

【図書館利用登録者数推移】



	平成28年度	平成29年度	平成30年度
利用登録者数	2,684	2,741	2,785

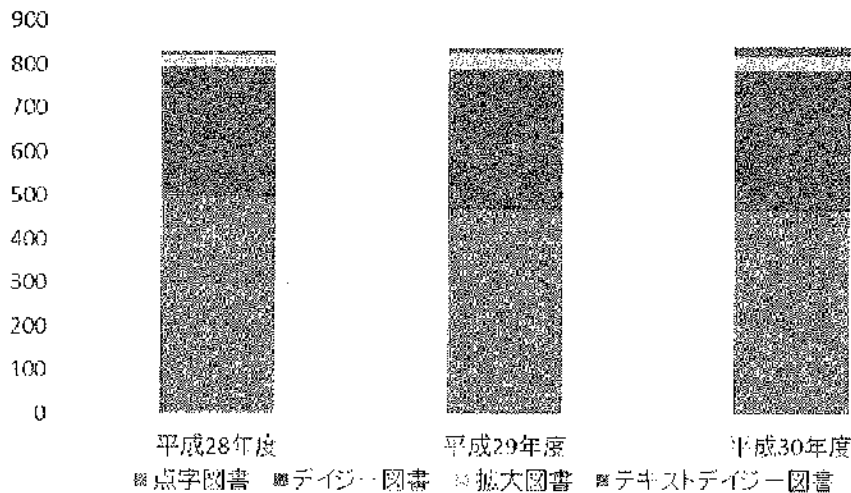
## ② 図書製作実績

点字・デイジー・拡大・テキストデイジーの図書全体の製作数は、年々増加しています。

点字図書の製作数は、近年減少傾向となっていますが、全国の点字図書館の中では、屈指の製作数を誇っています。なお、平成30年度に図書館で受け入れた蔵書のうち92.3%がボランティアによって製作されています。

### 【年度別図書製作実績】

年度別図書製作実績



	平成28年度	平成29年度	平成30年度
点字図書	501	473	470
デイジー図書	297	318	319
拡大図書	24	32	33
テキストデイジー図書	10	15	21
計	832	838	843

<単位:タイトル数>

### 【点字図書年間受入実績】(全国調査・日本の点字図書館より)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度
1	ライトセンター 423	ライトセンター 501	A図書館 486
2	A図書館 325	A図書館 484	ライトセンター 473
3	B図書館 302	E図書館 311	C図書館 279
4	C図書館 258	C図書館 279	F図書館 264
5	D図書館 255	D図書館 263	D図書館 250

<単位:タイトル数>

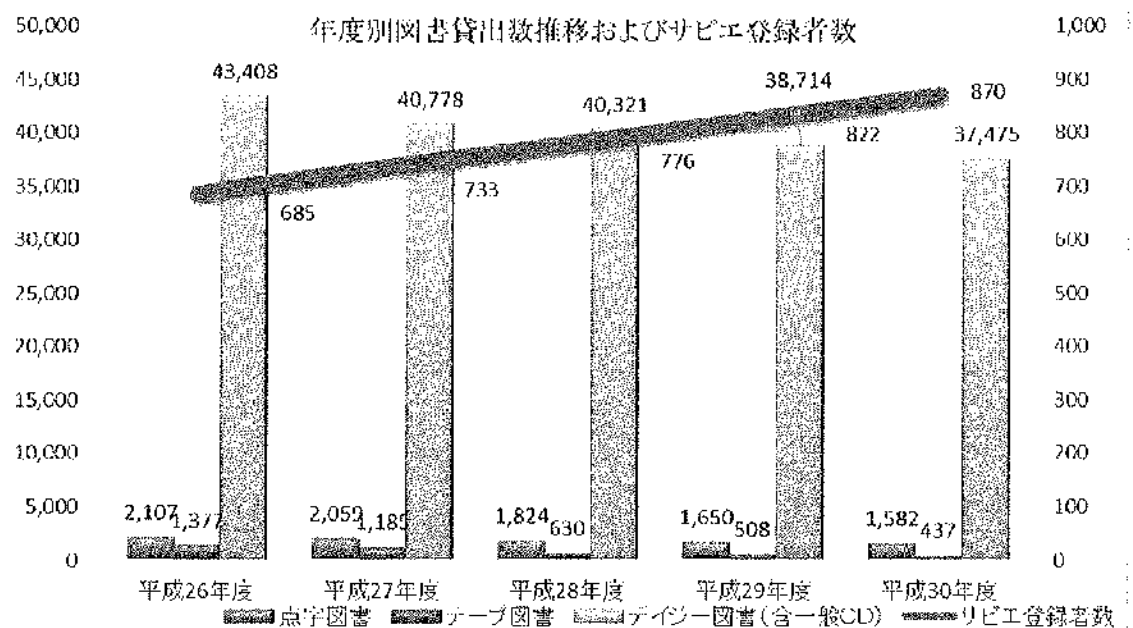


### ③ 図書貸出数

現物の貸し出しは減少傾向にあります。視覚障害者情報総合ネットワーク「サピエ」の利用者が増加しています。

サピエは利便性が高く、視覚障害者にとっても有用なものであることから、サピエの利用促進を図るとともに、読書機器類の操作訓練や、スマートフォンの取り扱い訓練などを含むコミュニケーション訓練をセンター全体で対応しています。

【年度別図書貸出推移およびサピエ利用登録者推移】



	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
点字図書	2,107	2,059	1,824	1,650	1,582
テープ図書	1,377	1,185	630	508	437
デージー図書	43,408	40,778	40,321	38,714	37,475
計	46,892	44,022	42,775	40,872	39,494
サピエ登録者	685	733	776	822	870

## (2) 相談指導事業

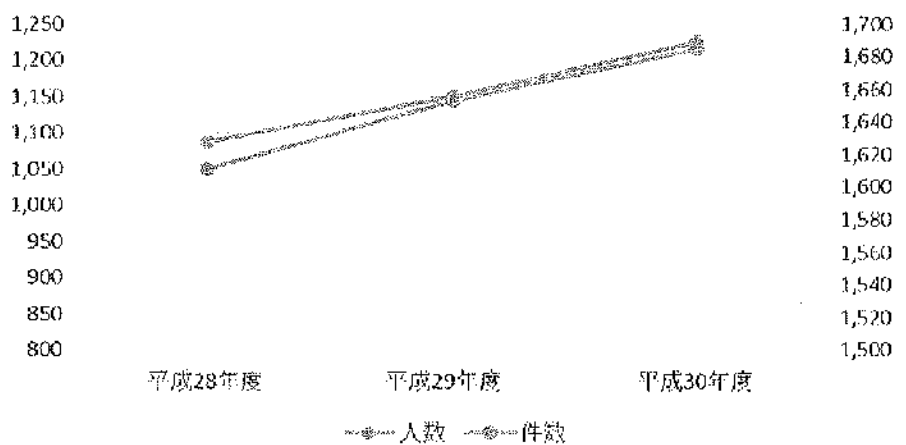
### ① 相談対応

多種多様な初期相談に対応し、県全域におよぶ訪問や来所を前提とした各種相談や訓練を実施しています。

各種PR活動により、相談件数は増加傾向にあり、視覚障害者の相談に迅速かつ適切に対応できるよう人員を配置しています。また、視覚障害者生活支援員(歩行訓練士)のスキルアップ研修なども行っています。

#### 【相談対応数の実績】

相談対応数の推移



	平成28年度	平成29年度	平成30年度
白杖・歩行相談	507(285)	494(301)	550(350)
日常生活全般について	383(246)	435(277)	380(272)
録音図書相談	177(127)	148(116)	173(130)
視覚障害者用機器の相談	146(101)	103(90)	145(110)
センター事業の紹介	92(83)	99(88)	115(107)
パソコン相談	147(87)	123(85)	109(73)
点字相談	73(42)	135(82)	78(56)
こころのケア	24(20)	53(44)	54(46)
クラブ関係の相談	14(12)	20(20)	32(32)
就労支援・相談	27(19)	19(15)	20(19)
幼児相談	24(17)	8(8)	19(10)
スポーツ相談利用支援	5(3)	9(9)	5(5)
スポーツ相談	2(2)	1(1)	5(4)
用具貸出関係	7(6)	9(9)	4(3)
計	1,628(1,050)	1,656(1,145)	1,689(1,217)

<単位:件数(人数)>

## ② 訓練対応

利用者からの相談がきっかけとなり、各種訓練を実施しています。訓練ニーズが一番多い、白杖・歩行訓練は、センター内だけではなく、勤務先や自宅周辺など利用者の希望する場所で実施しています。また、最近は、「サピエ」の利用ニーズの高まりや、視覚障害者が利用できるIT機器も増えていることからコミュニケーション訓練が増加しています。これら利用者ニーズに神奈川県視覚障害援助赤十字奉仕団の協力も得ながら迅速に対応しています。

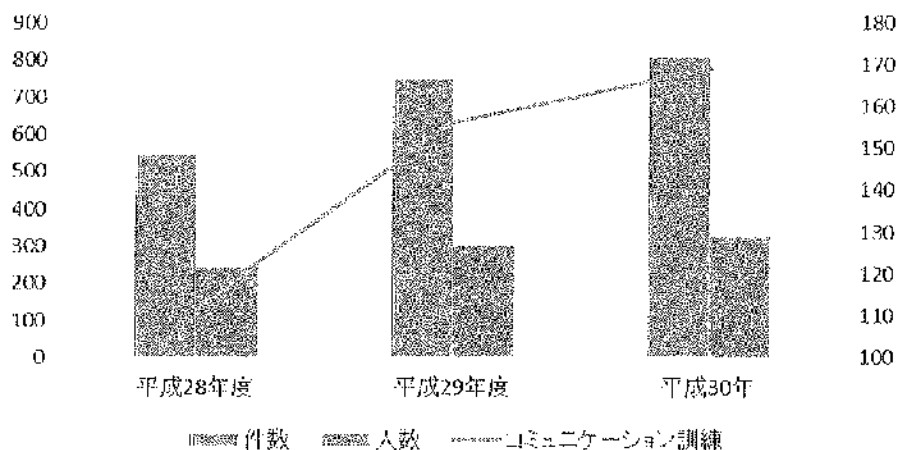
### 【訓練対応実績】

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
白杖・歩行訓練	238(63)	261(76)	256(74)
点字訓練	69(13)	168(24)	211(33)
コミュニケーション訓練	112(63)	156(87)	169(96)
その他	53(52)	68(58)	58(53)
日常生活指導	20( 8)	40(14)	50(18)
読書機器操作訓練	31(26)	25(22)	47(34)
パソコン訓練	12( 9)	15(13)	10(10)
視覚障害者用機器取扱訓練	9( 6)	13( 9)	4( 4)
幼児(訓練)	2( 2)	0( 0)	2( 2)
計	546(242)	746(303)	807(324)

<単位:件数(人数)>

### 【訓練件数の推移】

訓練件数の推移



### (3) ボランティア育成事業

当社には長年のボランティア養成や活動についての経験や実績があることから、当センター事業の柱の一つとして、視覚障害者のニーズに沿った専門ボランティアの育成のための各種講座を多数開催しています。また、質の高いボランティア活動を維持するために、研修会や勉強会も積極的に開催しています。

#### ① ボランティア養成講座の実施

視覚障害者をサポートするボランティア養成を積極的に行っています。ボランティアの減少が言われる中、一人でも多くの方に講座を受講していただくよう、「県のため」への講座開催のお知らせの掲載や、関係機関などを含め広くPR活動を行い、安定的なボランティア確保に積極的に取り組んでいます。さらに、ライトセンターで気軽に(ライトに)活動できる「ライトボランティア」の活動により、ボランティア活動のすそ野を広げるよう取り組んでいます。

【各種ボランティア講座開催実績(平成30年度)】

講座名	講座数(講座総回数)	修了者数
視覚障害援助ボランティア入門講座	5 (20)	120
点訳講座	1 (18)	8
録音講座(基礎)	1 (10)	8
録音講座(応用)	1 (16)	8
誘導法講座	2 (14)	25
拡大写本講座	1 (14)	10
スポーツ&レクリエーション講座	2 (12)	17
在宅者援助講座	1 (6)	9
デジタル録音図書編集講座	1 (6)	7
ITサポートボランティア講座	1 (8)	3
点訳図書校正講座	1 (5)	11
視覚障害者点字指導法講座	1 (5)	5
特殊点訳講座	1 (8)	11
指導者養成講座	1 (8)	34
計	20 (150)	276

#### ② ボランティア研修会の実施

質の高いボランティア活動を維持するために、その時々で視覚障害者から求められていることや、全国の動向などを踏まえた内容で研修会を行っています。

視覚障害者を支援するボランティア活動は、点字や録音など知識や技術も要するものであり、それらの維持・向上は必要不可欠となることから、特に力を入れて実施しています。

また、点訳は県内17グループに当センターの図書や雑誌などの製作を依頼していることから、各地域に出向き勉強会を開催することにより、点訳技術の統一を図り、日ごろの活動での質問などにも直接答えられるようにしています。

【ボランティア研修会の開催実績(平成30年度)】

研修会名	回数	内容	参加者数
点訳勉強会	4	「点訳のてびき」に基づく学習等	357
点訳勉強会(地域)	6	「点訳のてびき」に基づく学習等	274
点訳図書校正技術者勉強会	1	点訳校正現場における現状と課題	93
指導技術研究会(点訳)	2	資料を点訳する(点訳実技)	24
指導技術研究会(録音)	1	資料をよむ～音声訳実技を中心に	16
指導技術研究会(誘導)	4	指導技術法および教材研究他	42
録音勉強会	1	「その先の、活動へ。」～最近の情報提供環境について	31
拡大写本ボランティア勉強会	1	社会で活躍している視覚障害者の方のお話	44
録音技術認定者勉強会	11	活動経験別ブラッシュアップ・モニターについて	119
蔵書点訳技術者勉強会	1	点訳実技指導	18
ボランティア勉強会	1	金メダルよりも大切なこと	63
作業ボランティア実習	1	録音雑誌の発送、返却作業等の実習	4
計	34		1,085

#### (4) スポーツ振興事業

当社では、昭和45年にすでに第1回盲バレーボール大会を開催するなど、長きにわたる視覚障害者スポーツに関する経験と実績があります。この経験がもととなり、現在の当センターのスポーツ振興事業が付加されました。

当センターのスポーツ施設の利用促進や各種教室開催だけではなく、地域に出向いたスポーツ体験教室なども実施しています。

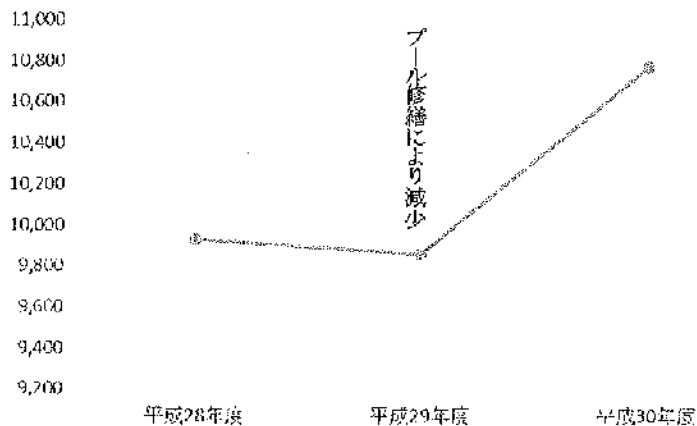
さらに、視覚障害者が地元のスポーツ施設を利用できるよう、スタッフに対する研修やアドバイスなども積極的に行っています。

また、県内のスポーツ施設に対し、視覚障害者の受け入れの可否、その状況や課題などを聞き取るアンケートも実施し、全県的な視覚障害者のスポーツ振興に取り組んでいます。

##### ① 体育施設の利用実績

平成29年度にはプール修繕がありました。スポーツ教室を多数開催することや、視覚障害者から相談を受ける中で、スポーツ施設の利用について根気よく説明するとともに、教室参加者とスタッフ間で積極的に意思疎通を図り施設利用の改善を行った結果、利用者による口コミや新たな参加者の勧誘などもあり、新規利用者も増加しています。

体育施設の利用者数の推移(視覚障害者)

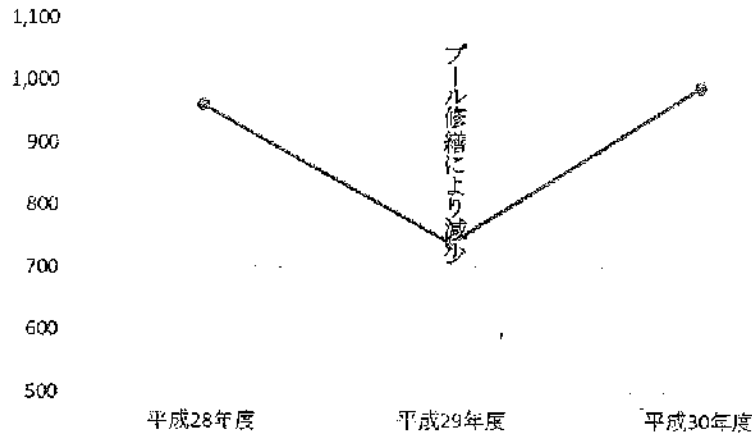


	平成28年度	平成29年度	平成30年度
視覚障害者数	9,928	9,856	10,770

##### ② スポーツ教室の開催

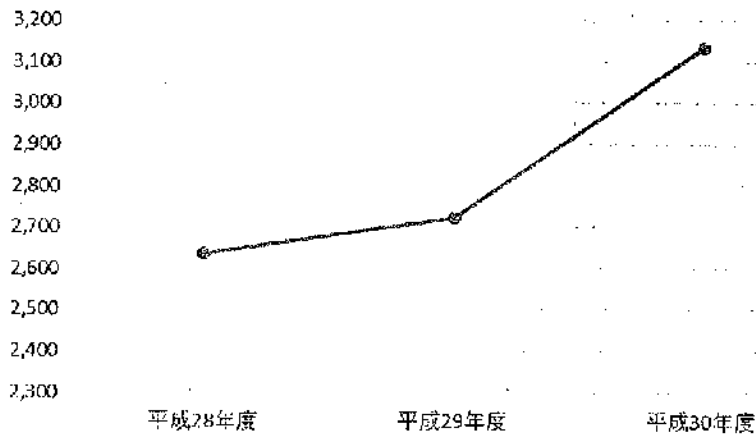
プールでの水泳教室、アクアビクス教室や、体育館での軽運動や、利用者の状況を考慮した肩こり腰痛ケア体操教室など、当社の長年の視覚障害者スポーツの事業運営の中で利用者ニーズなどを考慮して多種多様のスポーツ教室を開催しています。

### スポーツ教室の参加者推移(視覚障害者)



	平成28年度	平成29年度	平成30年度
視覚障害者数	961	737	988

### スポーツ系クラブの参加者数(視覚障害者)



	平成28年度	平成29年度	平成30年度
視覚障害者数	2,635	2,721	3,133

## (5) 普及啓発事業

県民にライトセンター事業や視覚障害理解を深めるための啓発活動を積極的に展開しています。特に全県を対象とした施設として、県内の関係機関や施設などと連携しながら、全職員挙げて対応しています。

### ① 全県対象のPR活動

県内の眼科や障害福祉行政機関などを訪問し、県内在住・在勤および在学する視覚障害者にライトセンターのさらなる利用促進を図るとともに、一般県民への視覚障害理解を深めることを目的に、全職員を挙げて取り組んでいます。

### ② ライトセンターフェスティバルの開催

広く県民にライトセンター事業を理解していただくとともに、視覚障害理解を深める施設公開、「ライトセンターフェスティバル&「あい・あい」ひろば」を毎年11月に神奈川県視覚障害援助赤字奉仕団と共催しています。毎年、多くの方に来所いただいています。

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
来所者数	1,528人	1,920人	2,086人



【フェスティバルでの見えにくさ体験の様子】

### ③ 音楽祭の開催

視覚障害者やボランティアなど日ごろの練習の成果を発表する「音楽祭」を毎年開催し、好評を得ています。

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
来所者数	320人	498人	520人

### ④ 移動ライトセンターの実施

県内各地域に出向き視覚障害者の日常生活用具や機器類の展示、点字体験やボランティア相談などのライトセンター事業を紹介し、視覚障害理解を深める「移動ライトセンター」を実施しています。

(平成28年度:8回 1,236人 平成29年度11回 2,685人 平成30年度12回 1,271人)



### ⑤ 福祉教室の開催

視覚障害理解を促進するための視覚障害者からの講話を含んだ福祉教室を当センター内や希望される会場で実施しています。

(平成28年:59回 3,216人 平成29年度 60回 3,343人 平成30年度65回 3,209人)

### ⑥ 小中学校教職員対象の福祉教室の開催

小中学校教職員対象に夏休み期間中に視覚障害理解のための教室を開催しています。

(平成28年度 49人 平成29年度 36人 平成30年度 62人)

### ⑦ 夏休みミニ福祉教室の開催

夏休み期間中に、子どもを対象とした福祉教室を開催し、夏休みの宿題などを通じて視覚障害理解を進めています。

(平成28年度 25人 平成29年度 27人 平成30年度62人)

### ⑧ クラブ活動

視覚障害者と晴眼者との交歓活動を目的としたクラブ活動を積極的に支援しています。これらのことによりクラブ数やクラブ員数も増加しています。

(平成28年度:35クラブ 748人 平成29年度 35クラブ 756人 平成30年度 37クラブ 776人)

### ⑨ ライトセンターだよりの発行

教室の参加呼びかけや、新刊図書情報などを掲載した、ライトセンターだよりの(点字版・録音版・拡大文字版・墨字版)を毎月発行しています。

(点字版 4,072部、録音版 9,228部、拡大文字版 1,397部、墨字版 18,600部)

## 2. 当社の福祉事業の実績について

当社では、障害を持つ人も、持たない人も、ともに地域社会の中で暮らせることを目的としたノーマライゼーションの考え方にに基づき、ライトセンターだけではなく、生活を営むうえでさまざまなサービスを必要としている高齢者、児童、障害者などを介護、保護、育成し、治療、訓練などにより自立を援助するため、全国28か所で社会福祉施設を運営しています。

これらの社会福祉施設では、施設に入所されている方へのサービスはもちろんのこと、慣れ親しんだ地域でサービスを希望される方には、デイサービス、ショートステイ、電話相談サービスなどの在宅サービスも行っています。また、地域に根ざした施設を目指すため、保健・福祉の知識を普及するための各種教室や行事も積極的に開催しており、利用者やそのご家族、さらに地域住民の皆様方にもご参加いただいています。

### 【視覚障害者情報提供施設2か所】

- 1 神奈川県ライトセンター
- 2 日本赤十字社北海道支部点字図書センター

【障害者支援施設】

- 3 徳島赤十字障がい者支援施設ひのみね

【補装具製作施設】

- 4 千葉県支部義肢製作所

【医療型障がい児入所施設】

- 5 青森県立はまなす医療療育センター
- 6 大阪赤十字病院附属大手前整肢学園
- 7 徳島赤十字ひのみね総合療育センター

【特別養護老人ホーム】

- 8 日赤鶯鳴荘
- 9 小川ひなた荘
- 10 彩華園
- 11 大寿園
- 12 やすらぎの郷
- 13 豊寿園
- 14 錦江園
- 15 日赤安謝福祉複合施設

【乳児院】

- 16 日赤医療センター附属乳児院
- 17 日赤岩手乳児院
- 18 秋田赤十字乳児院
- 19 茨城県支部乳児院
- 20 富山県立乳児院
- 21 松本赤十字乳児院
- 22 松江赤十字乳児院
- 23 徳島赤十字乳児院

【保育所】

- 24 小樽保育所
- 25 釧路さかえ保育園
- 26 武蔵野赤十字保育園

【児童養護施設】

- 27 赤十字子供の家

【複合型施設】

- 28 日本赤十字社総合福祉センター

【別紙1】 当社が購入しライトセンターの業務で使用する備品一覧

NO	品名	数量	NO	品名	数量
1	業務用車両(キャラバン)	1台	21	点字ディスプレイ エクストラ	1台
2	業務用車両(ステップワゴン)	1台	22	拡大読書器 アシストビジョン	1台
3	発送用車両(エブリイバン)	1台	23	点字電子手帳(ブレイルノート46X)	2台
4	点字プリンター(ESA721)	1台	24	携帯用情報端末機(ブレイルポケット)	3台
5	点字ラインプリンター	3台	25	拡大読書器 AV-100	1台
6	点字プリンター エベレスト	1台	26	トレーニングマシン(ランニングマシン)	1台
7	CDコピー機	1台	27	トレーニングマシン(コードレスバイク)	1台
8	点字タイプライター	1台	28	トレーニングマシン(エアロバイク)	2台
9	電子ピアノ	1台	29	トレーニングマシン(ジョーパ)	1台
10	グランドピアノ	1台	30	トレーニングマシン(レッグプレス)	1台
11	製本機	2台	31	トレーニングマシン(ステアマスタ)	1台
12	ノートパソコン	2台	32	グラウンドゴルフセット	2式
13	デスクトップパソコン	3台	33	幼児用トランポリン	1台
14	事務用帳合機	1台	34	幼児用遊具(サイバーホイール)	1台
15	プロジェクター	1台	35	卓球台	1台
16	立体コピーシステム	1式	36	クライミングウォール	1式
17	点字ディスプレイ ブレイルメモスマート40	1台	37	全自動血圧計	2台
18	点字ディスプレイ ブレイルメモ32	3台	38	携帯型拡大読書器(クロバー10)	1台
19	点字ディスプレイ ブレイルメモスマート16	3台	39	携帯型OCRプレイヤー(プレイズET)	1台
20	点字ディスプレイ ブレイルセンス	3台	40	拡大読書器(エクストラルビーHD)	1台