

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

令和7年4月

1 神奈川県立障害福祉関係施設指定管理者評価委員会委員

(神奈川県聴覚障害者福祉センター ◎は委員長、○は副委員長)

委員名	職業等	委員区分
中野 泰志 ◎	慶応義塾大学教授	学識経験者
田村 順一 ○	元帝京大学教授	学識経験者
徳田 暁	弁護士	法務関係者 労務管理関係者
大杉 泉	公認会計士	経理関係者
生田目 昭彦	たちぼがや（障害者支援施設）施設長	施設関係者
磯部 栄子	特定非営利活動法人神奈川県視覚障害者情報雇用福祉ネットワーク理事	利用者代表
黒須 芙美	湘南聴覚障害児親の会	利用者代表

2 スケジュール

令和6年10月18日から令和6年10月22日

第1回委員会書面開催

(指定管理者の選定に係る選定基準等の検討)

令和7年1月22日 募集要項配布、質問の受付開始

令和7年2月14日 現地説明会 参加団体 0

令和7年3月4日 質問の受付終了 質問数 0

令和7年3月18日 募集受付終了 応募団体 1団体

第2回委員会開催

(申請者の提案書の評価の参考とするため、現地視察を実施)

令和7年4月25日 第3回委員会開催

(最終評価と報告書の作成等について協議)

3 評価の実施方法

(1) 会議の公開・非公開について

指定管理者の募集・選定等に支障があると考えられる情報を扱うため、申請団体のプレゼンテーション及び申請団体へのヒアリング以外は非公開とすることとした。

(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理した福祉子どもみらい局福祉部障害福祉課において、申請内容の確認を行った後、評価委員会において評価を行った。

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

(3) 外部評価委員会としての評価点について

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

4 選定基準

(募集要項に記載している選定基準表を記載)

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準 (条例、規則)	評価の対象とする申請書類 の該当箇所
Ⅰ サービスの向上(70)	1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	(1) 管理運営方針	・総合的な施設の運営方針及び考え方が、聴覚障がい者の視点に立ち、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	・業務の一部を委託する場合の業務内容等	3		事業計画書Ⅰ 1 (2)
	2 施設の維持管理		・保守管理業務、清掃業務、保安警備業務等についての実施方針	3	条例第7条第1項第2号 規則第3条第1号	事業計画書Ⅰ 2
	3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金	(1) 利用促進のための取組	・より多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等 ・より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等 ・手話言語条例への対応	4	規則第3条第2号	事業計画書Ⅰ 3 (1)
		(2) 苦情・要望等への対応	・サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等	4		事業計画書Ⅰ 3 (2)
		(3) 利用者サービスの取組	・情報提供施設としての取組やICT化に対応するための取組	9		事業計画書Ⅰ 3 (3) ア
			・聴覚障がい者の支援についての取組	9		事業計画書Ⅰ 3 (3) イ
			・聴覚障がい者に対する差別の解消・虐待防止に向けた取組	3		事業計画書Ⅰ 3 (3) ウ
			・聴覚障がい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	9		事業計画書Ⅰ 3 (3) エ
			・地域活動支援及び普及啓発の取組	6		事業計画書Ⅰ 3 (3) オ
			・施設管理及び聴覚障がい者福祉に関する新たな事業提案の内容等	5		事業計画書Ⅰ 3 (3) カ
		(4) 自主事業の実施	・施設の特性をより効果的に活かすために行う自主事業の内容等	3		事業計画Ⅰ 3 (4) 及び収支計画書 (任意様式)
	4 事故防止等安全管理	(1) 平常時の安全管理	・通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容	3	条例第7条第1項第2号 規則第3条第1号	事業計画書Ⅰ 4 (1)
		(2) 緊急時の対応	・事故・不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方針 ・急病人等が生じた場合の対応 (救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等)	3		事業計画書Ⅰ 4 (2)
	5 地域と連携した魅力ある施設づくり		・周辺地域や関係団体等との連携や交流の考え方	3	規則第3条第2号	事業計画書Ⅰ 5

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
Ⅱ 管理経費の節減等(5)	6 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 提案額 5点× (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) 注1「提案額」、「積算価格」は、指定期間内の総額とする。 注2 評価点は小数点以下切捨てとする。	5	条例第5条第5号 規則第3条第2号	事業計画書Ⅱ 支出計画書 (様式3-1, 2, 3)
	7 人的な能力、執行体制		・指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 ・業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況 ・指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況	5	条例第5条第4号 規則第3条第1号	事業計画書Ⅲ 1
	8 財政的な能力		・安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営の状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い	5	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
Ⅲ 団体の業務遂行能力(25)	9 コンプライアンス、社会貢献	(1) コンプライアンス等	・指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規 や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況 (労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む) ・手話言語条例への対応 ・指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 ・再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組 ・社会貢献活動等、災害発生時の自治体との連携、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	事業計画書Ⅲ 2(1)
		(2) 障がい福祉に係る法的知識等	・障害者基本法、障害者虐待防止法、障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進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」及び「神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例～ともに生きる社会を目指して～」の主旨を踏まえた取組についての考え方	5		事業計画書Ⅲ 2(2)
		(3) 障がい者雇用の促進	・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		事業計画書Ⅲ 2(3)
	10 事故・不祥事への対応、個人情報保護		・募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況 ・個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況	2	条例第7条第1項第3号	事業計画書Ⅲ 3 重大な事故又は不祥事に関する報告書 (様式7)
	11 これまでの実績		・指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績 ・利用者の視点に立った情報提供実績 ・その他聴覚障がい者の福祉、地域社会との連携や共生社会実現に向けた取組の実績	3	条例第5条第4号	事業計画書Ⅲ 4

5 評価結果

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

順位	団体名（所在地）	大項目別点数			合計点
		サービスの向上	管理経費の節減等	団体の業務遂行能力	
1	社会福祉法人 神奈川聴覚障害者総合福祉協会 (藤沢市)	68	5	24	97

6 提案概要及び評価の内容

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

(1) 提案の概要

I サービスの向上について

1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

(1) 管理運営方針

社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会は、公の施設としての設置目的及び役割である「聴覚障がい者に対して、その社会的自立を促進するために、各種の指導、訓練等を行うとともに、身体障害者福祉法第34条の規定により日常生活に必要な情報を提供し、及び聴覚障がい者に対する社会奉仕活動を行おうとする者に対して、その活動のための便宜を供与し、もって聴覚障がい者の福祉の増進を図る」ための施設として、当法人理念のもと、聴覚障がい者の視点に立ち、聴覚障害者福祉センターを運営します。

(2) 委託の考え方

維持管理業務は、安全性と効率性を重視して専門業者に委託し、当法人が責任を持って進捗管理と品質向上に努めます。委託先は県内中小企業や障がい者雇用企業を優先し、専任担当者が設備管理及び事業運営の適正性を確保します。

2 施設の維持管理について

(1) 法令遵守、業務基準以上の維持管理

関係法令を遵守し、設備保守業者と連携し、建築物や設備の点検保守を計画的に実施します。点検は基準を上回る頻度で行い、施設設備の安全性と性能を維持します。

(2) 清掃・保守点検等の計画化

利用者が快適に施設を利用し快適な時間を過ごせるよう、清掃の専任職員を配置するとともに、全職員で随時対応します。内容や方法は継続的に改善します。

(3) 予防保全、小規模修繕

予防保全の観点から、点検記録やデータに基づき性能維持と修繕コストの適正化を図り、経年劣化には保守点検で対応します。小規模修繕には即時対応し、大規模修繕は県と協議のうえ適切に実施します。

(4) 省エネ・経費削減

ア 備品管理簿による管理と、事務備品の維持・報告体制の整備

イ 事務備品・消耗品の購入と随時更新

ウ 重要物品の保守点検と障害福祉課への即時報告

エ 使用実績に基づくエネルギー削減の実践

オ グリーン購入適合商品の優先使用

3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用促進のための取組

当施設が指定管理施設であることを明示し、県民への周知を図ります。利用者の視点を反映し、行動力とネットワークを活かしてサービス向上と利用促進につなげます。また、手話言語条例に対応した研修、講習等を行い、条例の目的達成に努めます。

- ア 手話言語条例の対応
- イ 安心・安全
- ウ 積極的な広報・PR活動
- エ 施設見学会の実施
- オ 講座開催
- カ 福祉機器貸出等
- キ くつろぎ
- ク 関係団体等との連携
- ケ ホスピタリティ
- コ ストリーミング配信

(2) 苦情・要望等への対応

利用者の意見や苦情には人権とプライバシーに配慮し、法人の規則に基づき迅速・公平に対応し、業務改善に活かします。苦情対応の信頼性確保のため、苦情解決委員を選任します。

(3) 利用者サービスの取組

ア 情報提供施設としての取組やICT化に対応するための取組

- (ア) 字幕入り映像ライブラリーの提供
- (イ) 聴覚障がい者用各種機器の展示
- (ウ) 各種講座の開催
- (エ) ICT化への対応

イ 聴覚障がい者の支援についての取組

- (ア) 一般相談
- (イ) 支援
- (ウ) 聴覚障がい児早期対応

ウ 聴覚障がい者に対する差別の解消・虐待防止に向けた取組

エ 聴覚障がい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

オ 地域活動支援及び普及啓発の取組

カ 施設管理及び聴覚障がい者福祉に関する新たな事業提案の内容等

(4) 自主事業の実施

当法人は、聴覚障がい者の社会参加と福祉の向上を理念とし、法令遵守のもと当事者・支援団体と連携し、通訳派遣など各種社会福祉事業を実施しています。指定管理では対応できない領域は自主事業や委託事業により補完し、市町村支援や県委託事業など、幅広いニーズに応えていきます。

4 事故防止等安全管理について

(1) 平常時の安全管理

安全管理の基本として日常・定期・臨時の点検を実施し、災害を想定した転倒防止や避難経路の確保に留意し、事故防止に努めます。

(2) 緊急時の対応

災害対策計画や緊急対応規程に基づき、安全管理体制の整備、消防・警察との連携、避難訓練の実施などを行います。看護師資格を持つ職員の配置や業務継続計画の策定を通じ、多様な事態に備えた対応体制を確保します。

5 地域と連携した魅力ある施設づくりについて

地域や関係団体との連携・協働は公の施設にとって不可欠です。地域住民やボランティアとの交流、センターまつりや委員会の活用により、地域と連携した魅力あ

る施設づくりを目指します。また、当事者団体等との意見交換等を通じて相互理解と支援の推進を図ります。

Ⅱ 管理経費の節減等について

節減努力等

提案額	①	1,067,160千円
県が提示した積算価格	②	1,098,500千円
節減率 (①/②)	③	97%

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

当法人は、聴覚障がい者福祉の専門法人として、有資格者や経験者の人材確保に努めてきました。職員はその専門性や能力を活かせるよう適正に配置し、障がい者雇用についても当事者運営を基軸に、引き続き積極的に取り組みます。

2 コンプライアンス、社会貢献について

(1) コンプライアンス等

当法人は、法令遵守と高い倫理意識を重視し、個人情報適正に管理することで信頼性の高い運営を行います。あわせて、手話言語条例対応や環境配慮、CSR活動にも取り組み、地域から信頼される法人を目指します。

(2) 障がい福祉に係る法的知識

当法人は、神奈川県手話言語条例の理念に基づき、普及イベントへの協力等を通じて手話の理解促進に取り組みます。あわせて、障がい福祉関係法令の最新情報を職員へ周知し、研修等による職員教育の充実を図ります。

(3) 障がい者雇用の促進

当法人は、障害者雇用促進法やSDGs等の理念を踏まえ、法定雇用率の維持・強化を図るとともに、障がい者雇用企業への優先発注を含め積極的に障がい者雇用を推進します。

3 事故・不祥事への対応、個人情報保護について

当法人では、過去3年間に重大な事故や不祥事は発生していませんが、万一に備えてマニュアルに基づく対応体制と不祥事防止委員会を設置し、服務規律の確保と再発防止に取り組みます。また、個人情報は関連法令及び法人の個人情報保護規程に基づき適正に管理し、漏洩等の防止に努めます。

4 これまでの実績について

当法人は、2002年より神奈川県聴覚障害者福祉センターの運営を担い、2006年からは指定管理者として安定的かつ確実な施設運営を継続しており、相談支援や情報提供、通訳者の養成・派遣等を着実に実施してきました。令和3年度からはライトセンターとの連携講座を実施し、2016年からは川崎市の指定管理者として聴覚障害者情報文化センターの運営も行っています。

(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	F	
Ⅰ サービスの向上	管理運営方針	・総合的な施設の運営方針及び考え方が、聴覚障がい者の視点に立ち、かつ聴覚障害者福祉センターの役割と整合しているか ・聴覚障がい者福祉に関する理念があるか	3	3	3	3	3	3	3	3
	委託の考え方	・業務の一部を委託する場合の業務内容等	3	3	3	3	3	3	3	3
	施設の維持管理	・保守管理業務、清掃業務、保安警備業務等についての実施方針	3	3	3	2	3	3	3	3
	利用促進のための取組	・より多くの利用を図るために実施する事業の実施方針、内容等 ・より多くの利用を図るために行う広報・PR活動の内容等 ・手話言語条例への対応	4	4	4	3	4	4	3	4
	苦情・要望等への対応	・サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等	4	4	3	4	4	4	4	4
	利用者サービスの取組	・情報提供施設としての取組やICT化に対応するための取組	9	9	7	7	5	9	7	7
		・聴覚障がい者の支援についての取組	9	9	9	7	9	9	7	9
		・聴覚障がい者に対する差別の解消・虐待防止に向けた取組	3	3	2	2	3	3	3	3
		・聴覚障がい者をサポートする人材の養成や体制の整備にむけた取組	9	9	9	9	9	9	8	9
		・地域活動支援及び普及啓発の取組	6	6	5	6	6	6	6	6
		・施設管理及び聴覚障がい者福祉に関する新たな事業提案の内容等	5	5	5	5	4	5	5	5
	自主事業の実施	・施設の特性をより効果的に活かすために行う自主事業の内容等	3	3	3	3	3	3	3	3
	平常時の安全管理	・通常の指定管理業務を行う際の事故防止等の取組内容	3	3	3	2	3	3	3	3
	緊急時の対応	・事故・不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方針 ・急病人等が生じた場合の対応 (救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等)	3	3	3	3	3	3	3	3
	地域と連携した魅力ある施設づくり	・周辺地域や関係団体等との連携や交流の考え方	3	3	3	3	3	3	3	3
Ⅱ 管理経費の節減等	節減努力等	5点×「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 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） 注1 「提案額」、「積算価格」は、指定期間内の総額とする。 注2 評価点は小数点以下切捨てとする。	5	5	5	5	5	5	5	5

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	F	
Ⅲ 団体の業務遂行能力	人的な能力、 執行体制	・指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 ・業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況 ・指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の状況、労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保に係る取組状況	5	5	5	4	4	5	5	5
	財政的な能力	・安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営の状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い	5	4						4
Ⅲ 団体の業務遂行能力	コンプライアンス等	・指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む） ・手話言語条例への対応 ・指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 ・再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組 ・社会貢献活動等、災害発生時の自治体との連携、CSR の考え方と実績、SDG s（持続可能な開発目標）への取組	3	3	3	2	3	3	3	3
	障害福祉に係る法的知識等	・障害者基本法、障害者虐待防止法、障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進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」及び「神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例～ともに生きる社会を目指して～」の主旨を踏まえた取組についての考え方	5	5	5	4	5	5	5	5
	障害者雇用の促進	・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	2	2	2	2	2	2	2
	事故・不祥事への対応、個人情報保護	・募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況 ・個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況	2	2	2	2	2	2	2	2
	これまでの実績	・指定管理施設と類似の業務を行う施設等での管理実績 ・利用者の視点に立った情報提供実績 ・その他聴覚障害者の福祉、地域社会との連携や共生社会実現に向けた取組の実績	3	3	3	2	3	3	3	3
合 計			100							97

(3) 評価講評

- 委員会として提案者は指定管理者候補として適切であると判断した。
- 評価できる点は、次のようなものがあった。
 - ・ 指定管理業務実施にあたっての管理運営方針、管理経費の節減及び団体の業務遂行能力について、評価できる。特に、法人の姿勢として手話を大切な言語として尊重しており、当事者目線での事業運営が期待できる。
 - ・ 補聴器を必要とする方や手話を使う方など、当事者の幅広く多様なニーズに真摯に向き合っていることに加え、人工内耳装用者を対象とした「難聴者サロン」の開設等、新しいニーズにも対応しており、評価できる。
 - ・ 新生児・乳幼児から高齢者までライフステージに応じた支援を行うなど、聴覚障害者のニーズに一貫して対応できる支援体制は、高く評価できる。
 - ・ 新たに加わる聴覚障がい児早期対応の中核機能についても、これまでの関係機関との連携、相談、巡回支援、家族教室の実施等の実績から、着実な事業実施が高く期待できる。
 - ・ LINE公式アカウント開設やInstagram活用等、時代に即した情報発信の取組について、評価できる。
 - ・ 人材養成、普及啓発や地域活動支援について、これまでの地元企業や公共交通機関、高校等と連携したイベント等の実績を踏まえ、研修・講座や普及啓発活動の計画が具体的に示されており、実現可能性が高く、評価できる。
 - ・ 県と連携して災害時の支援体制を構築したり、対応マニュアルを整備していることについて、高く評価できる。
- 今後への期待・要望としては次のようなものがあった。
 - ・ 当事者の新たなニーズに基づいた支援や対応について、工夫を重ねてほしい。
 - ・ 幅広い年代の利用者が必要な情報にたどり着けるよう、ホームページのコンテンツを整理するなど、利便性の向上を図ってほしい。
 - ・ 差別解消・虐待防止、苦情対応等の充実強化に向け、専門職（弁護士や社会福祉士等）との連携強化を期待する。

7 議事概要（主要論点）

【サービスの向上について】

- ・ 今回の指定管理業務の範囲を超えるかもしれないが、手話通訳者や要約筆記の派遣単価について、近年の社会情勢を踏まえ、当事者負担等が増大しないよう配慮しながら、適正な額に引き上げる方向で検討すべき。

【団体の業務遂行能力について】

- ・ 地元企業や地域との連携など、共生社会の実現に向けた取組みの実績もあり、またライフステージや多様なニーズに応じたきめ細やかな支援ができており、引き続き安定した運営が期待できる。