

選定基準別提案内容と事業実績の確認

施設名	神奈川県ライトセンター
指定管理者名	日本赤十字社
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
施設所管課	障害福祉課

評価項目					審査（評価）の視点 (C)	提案内容 (D)	指定期間 令和3年度の事業実績 (E)	所管課による課題分析等 (F)	事業実績の確認方法 (G)				
選定基準 大項目	選定基準中項目 (A)	小項目 (B)	配点	選定時の 評価点					実績報 告書	現地※	その他		
I サービスの向上	(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	3	3	・ 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	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。	・ 視覚障がい者への情報提供事業、相談・訓練事業等について、利用者の視点に立って行った。	・ コロナ禍においても行える支援を積極的に検討し、視覚障がい者のニーズに応える事業運営を行った。		○		
			(2) 委託の考え方	3	2	・ 業務の一部を委託する場合の業務内容等	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する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。	・ 専門の業者に委託する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については、外部委託にて効果的・効率的に実施した。	・ 提案内容の通り適切に実施していた。引き続き適切な管理運営に努めてもらいたい。	○	○		
	(2)	施設の維持管理	施設の維持管理	3	3	・ 保守管理業務、清掃業務、保安警備業務等に関する実施方針	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。	・ 施設、設備などの保守管理業務について体制を整備したうえで適切に行った。	・ 利用者の安心安全や使い勝手をきちんと考慮し、計画的に点検等を実施した。 ・ 築年数から修理等が発生することも多かったが、利用者への影響が少なく済むよう、配慮して対応を行っていた。	○			
							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。	・ 清掃業務について体制を整備したうえで適切に行った。	・ 提案内容の通り適切に実施していた。引き続き適切な管理運営に努めてもらいたい。	○			
							保安警備業務については、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。施設の施設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。	・ 保安警備業務について体制を整備したうえで適切に行った。	・ 提案内容の通り適切に実施していた。引き続き適切な管理運営に努めてもらいたい。	○			
	(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	3	3	・ 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	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、拡大だけでなく、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。	・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、来館利用を停止していた期間が多く、プライベートサービスは、可能な範囲での実施となった。	・ コロナ禍においても、提案内容の通り積極的に支援を行った。	○			
							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。	・ 眼科医、包括支援センター、行政へ積極的に働きかけ連携を行った。 ・ 県内全域に在住・在勤・在学している視覚障がい者を対象に、訪問での相談に対応した。 ・ 通勤・通学のための歩行訓練は必要不可欠な事項として常時行った。	・ コロナ禍においても、提案内容の通り積極的に支援を行った。	○		○	ヒアリング
							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。	・ ライトセンターのプールが経年劣化のため使用できない関係で、県立スポーツセンターにて水泳教室を実施した。 ・ 「プールファミリー&フレンドデー」及び「体力測定会」は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止となった。	・ スポーツ振興事業のプール利用について経年劣化によりプールが利用できない状況が続いている。代替として、県立スポーツセンターを利用して水泳教室を行っているが、ライトセンターのプールについて今後どうしていくか協議しながら、検討していく必要がある。	○		○	ヒアリング
							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。	・ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため事業が中止となった。	・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から不特定多数が参加するイベントを中止したのはやむを得ない。次年度は感染症の状況を注視しつつ、適切な時期に再開できるよう指定管理者と調整したい。	○		○	ヒアリング
							機関紙「ライトセンターだより」を、毎月点字版、録音版（デージー版）、拡大文字版、墨字版を発行し希望者に配布する。	・ 機関紙について点字版・録音版・拡大文字版は利用登録者に、墨字版は県内奉仕団及び関係機関に配布した。 ・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する情報についても「ライトセンターからの臨時のお知らせ」として登録者全員へ発行した。	・ コロナ禍においても、提案内容の通り積極的に広報活動を行った。	○			
				3	3	・ より多くの利用を図るための広報・PR活動の内容等	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。	・ 視覚障がい者へ新型コロナウイルス感染症に関するお知らせ、ライトセンターだより墨字版・点字版の掲載等をホームページ上に掲載した。 ・ SNSによる動画配信でライトセンターの事業紹介を行う新たな試みを実施し、2000回ほど視聴された。	・ 提案内容の通り積極的にホームページ上に情報を掲載するとともに、新たな試み（動画配信）を行うなど積極的に広報活動を行った。	○			

評価項目					審査（評価）の視点 （C）	提案内容 （D）	指定期間 令和3年度の事業実績 （E）	所管課による課題分析等 （F）	事業実績の確認方法 （G）				
選定基準 大項目	選定基準中項目 （A）	小項目 （B）	配点	選定時の 評価点					実績報 告書	現地※	その他		
I サービスの向上	(3) 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金	(2) 苦情・要望等への対応	3	3	・ 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	サービス向上のため、利用者からの意見・要望を受け付けるとともに、指定管理の定めに基づい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。	・ 利用者満足度調査について、新型コロナウイルス感染症により来館者数が減少する中で、オンラインによる回答方法を追加するなど、工夫してより多くの意見を取り入れるよう努めていた。	・ 利用者満足度調査について工夫はされていたが、来館者数の減少に伴い回答者数は減少している。今後、回答者数を増やしていく取り組みの更なる検討が必要である。	○				
					・ 情報提供施設としての取組	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し出しを行う。	・ 図書貸出については1年で40,000件近くのタイトルの貸し出しを行い、サビエへの登録も積極的に行っている。	・ コロナ禍においても、提案内容の通り積極的に支援を行った。	○				
						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、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。	・ 情報提供施設として提供する制作物に関して、それまでライトセンター内でのみ行っていたボランティアによる録音活動を、自宅でパソコンを利用して行えるようにする等の転換を行い、利用者へ提供できる図書を減少させないよう工夫を凝らした。	・ コロナ禍においても図書の製作数を減少させないような工夫を凝らしており、提案内容の通り適切に実施している。	○				
					・ 相談、指導・訓練事業等視覚障がい者支援の取組	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。	・ 特別支援学校の教員や視覚障がい児の保護者等と連携しながら、地域を超えて交流と情報交換の場を提供することを目指したが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から実施を見合わせた。	・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から実施ができなかったため、今後は工夫を凝らして支援を行えるよう努めてもらいたい。	○				
						・ 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。	・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、来館でのボランティア活動は規模縮小したが、ボランティア活動を志す方を対象とした各種講座はオンライン形式で行った。	・ コロナ禍においてもオンライン講習の実施などを通して、ボランティア育成を積極的に行った。	○			
					・ IT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「サビエ」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、IT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配慮する。	・ IT機器及びデジタル録音機器の基本操作練習、興味のある機器の操作体験及び相談会を年8回程度行った。	・ コロナ禍においても提案内容の通り積極的に支援を行った。	○				
						・ スポーツ活動の振興に対する取組	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。	・ 新型コロナウイルス感染症に留意しつつスポーツ施設の利用を実施した。体育館の教室についてはオンラインでも開催した。 ・ ライトセンターのプールは錆・塗装の剥がれから抜本的な改革が必要なことから県立スポーツセンターを借りて水泳教室を実施した。	・ 新型コロナウイルス感染症に留意しつつプールが使用できない状況においても工夫してスポーツ教室等を積極的に実施していた。 ・ ライトセンターのプールについては経年劣化が著しいため、今後どうしていくか協議する中で検討していく必要がある。	○			
					・ 地域活動支援及び普及啓発の取組	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。	・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、自宅等へ伺って行う支援活動は中止、施設見学は個人の見学者のみに規模縮小を行った。 ・ 在宅援助活動については、ライトセンターに来所してもらうことで行える支援活動を実施した。	・ コロナ禍において中止や規模縮小となってしまった部分もあるが、感染症拡大防止に留意しつつ支援活動を実施した。	○				
						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。	・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため各種団体の見学については中止した。 ・ 視覚障がいについて理解を深めるための機会として「視覚障がい者からの講話」や「視覚障がい者への接し方」を含め、福祉教室をライトセンター内外で開催した。（一部縮小・中止）	・ コロナ禍において中止や規模縮小となってしまった部分もあるが、感染症拡大防止に留意しつつ支援活動を実施した。	○				
					・ 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	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基づきボランティアセンターなどに派遣する。 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。	・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から利用者同士のつながりをオンライン上で提供した。	・ コロナ禍においても提案内容の通り積極的に支援を行った。	○				
	・ 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	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、視覚による認識に障害がある方、肢体不自由の方々に拡大する。	・ 「著作権法の一部を改正する法律」の施行、「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がいがある方や肢体不自由の方にも対象拡大したため図書の提供を視覚障がい者以外にも積極的に行った。	・ 提案内容の通り適切に実施している。引き続き、適切な実施に努めてもらいたい。		○		○	ヒアリング				
	(4) 事故防止等安全管理	(1) 平常時の安全管理	3	3	3	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。	・ 階段やトイレに音声装置を設置するなど随時実施対応を行った。	・ 提案内容の通り適切に実施している。引き続き、適切な実施に努めてもらいたい。	○			○	ヒアリング
						「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。	・ 非常設備の操作方法の説明を行う訓練を2回実施し、救護訓練は赤十字社が行う訓練に職員を派遣する形でいった。	・ 提案内容の通り適切に実施している。引き続き、適切な実施に努めてもらいたい。	○			○	ヒアリング

評価項目					審査（評価）の視点 (C)	提案内容 (D)	指定期間 令和3年度の事業実績 (E)	所管課による課題分析等 (F)	事業実績の確認方法 (G)				
選定基準 大項目	選定基準中項目 (A)	小項目 (B)	配点	選定時の 評価点					実績報 告書	現地※	その他		
I サービスの向上	(4) 事故防止等安全管理	(2) 緊急時の 対応	3	3	・ 事故・不祥事等の緊急事態が発生した場合や安全管理の妨げとなりうる事案を認知した際の対応方針	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。	・ 防災訓練を2回実施し、非常放送設備の操作や取扱、避難誘導方法等の確認を行った。 ・ 緊急連絡網について、SNSやメールアドレスを用いて連絡体制を整備している。	・ 提案内容の通り適切に実施している。 引き続き、適切な実施に努めてもらいたい。	○		○	ヒア リング	
					・ 急病人等が生じた場合の対応 救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等	事故発生時は、「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」により職員が直ちに現場に急行し、アクションカード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う。	・ 「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」やアクションカードについて職員に周知徹底を行い、非常時への準備を行っている。	・ 提案内容の通り適切に実施している。 引き続き、適切な実施に努めてもらいたい。	○		○	ヒア リング	
	(5) 地域と連携した魅力ある施設づくり	地域と連携した魅力ある施設づくり	3	3	・ 周辺地域や関係団体等との連携や交流の考え方	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。	・ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため事業が中止となった。	・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から不特定多数が参加するイベントを中止したのはやむを得ない。次年度は感染症の状況を注視しつつ、適切な時期に再開できるよう指定管理者と調整したい。	○	○	○	ヒア リング	
III 団体の業務遂行能力	(3) コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献	(1) コンプライアンス等	3	3	・ 指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、施設設備の維持管理に関する法規や労働関係法規などの法令遵守の徹底に向けた取組の状況（労働条件審査の実施予定など施設職員に係る労働条件の確認の有無を含む）	コンプライアンス違反を防止するために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、職員に対しての公の施設管理者としてふさわしい行動基準を示すと同時に個人情報やハラスメントなど各種研修を実施する。また、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、同一労働同一賃金の法制度化などの最新の情報を得ながら労働関係法令の遵守を徹底する。内部や外部監査を実施しているが、適切な執行を別な視点で確認する意味も含め労働条件審査を受審する。	・ コロナ禍ではあったが、7種類の職場内研修を実施し、38種類の外部研修を受講する等、職員の能力向上に努めた。職場内研修では、全職員向けの「ハラスメント研修」も実施した。 ・ 労働関係法令について最新の情報を得ながら遵守を徹底して行った。	・ 提案内容の通り適切に実施している。 引き続きコンプライアンス推進に取り組んでもらいたい。	○		○	ヒア リング	
					・ 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況	環境への配慮について5Rを徹底する。また、施設内の照明は支障がない範囲で消灯させることや、電球や蛍光灯についてもLED証明に順次切り替えるなどエネルギー消費量の削減に取り組む。	・ 環境への配慮について照明をこまめに消灯するなど徹底して行った。また、電球や蛍光灯についてもLED照明に順次切り替えを行っている。	・ 提案内容の通り適切に実施している。 引き続き、適切な実施に努めてもらいたい。		○			
					・ 手話言語条例への対応	手話言語条例への対応について職員研修や聴覚障害者福祉センターへの施設見学を通じ、理解を深める。	・ 新型コロナウイルス感染拡大防止のため事業が中止となった。	・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から不特定多数が参加するイベントを中止したのはやむを得ない。次年度は感染症の状況を注視しつつ、適切な時期に再開できるよう指定管理者と調整したい。				○	ヒア リング
					・ 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	神奈川県の「かながわSDGs取組方針」と当社の取組を重ね、SDGsの趣旨に沿った事業を展開する。	・ SDGsへの取組として合理的配慮に関する普及啓発や支援、全国を対象とした視覚障がい者支援、スポーツを通じた健康維持、迅速な情報提供の充実などを実施している。	・ 提案内容の通り適切に実施している。 引き続き、適切な実施に努めてもらいたい。	○				
	(2) 障がい福祉に係る法的知識等	3	2	・ 障害者基本法、障害者虐待防止法等障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よる合理的配慮について様々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う。	・ 様々な問い合わせに対し、合理的配慮の観点から適切に対応している。 赤十字社の理念である人道に基づき視覚障がい者の尊厳を守るため努めた。	・ 提案内容の通り適切に実施している。 引き続き、適切な実施に努めてもらいたい。		○				
				・ 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	「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、事業の中で実践する。	・ 共生社会の実現に向けて情報提供や相談・訓練を始めとした各事業を実施した。	・ 提案内容の通り適切に実施している。 引き続き、適切な実施に努めてもらいたい。	○					
	(3) 障害者雇用の促進	2	2	2	・ 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	正規職員19名のうち3名の視覚障害者を雇用している。各々の専門性を発揮できる場所を提供し、障害者雇用の促進につなげる。 また、当事者としてライトセンター事業に携わってもらうために積極的に協働する機会を作る。	・ 法定雇用率を達成する水準で雇用を継続している。視覚障がいへの理解を深める機会として福祉教室を開催し、当事者としてライトセンター事業に携わる機会も設けるよう努めている。	・ 提案内容の通り適切に実施している。 引き続き、適切な実施に努めてもらいたい。	○				
(4) 事故・不祥事への対応、個人情報保護					2	2	・ 募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況	募集開始の日から起算して過去3年間に重大な事故や不祥事はない。	・ 募集開始から過去3年間に重大な事故や不祥事はない。	・ 提案内容の通り適切に実施している。 引き続き、重大な事故や不祥事を起こさないよう努めてもらいたい。	○		
	・ 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	個人情報保護について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定に従い、万全な個人情報保護の体制を講じる。具体的には、マニュアルの整備や研修を実施し個人情報保護を徹底していく。	・ 個人情報保護について法や条例に基づいたマニュアルを整備し、管理を徹底した。	・ 提案内容の通り適切に実施している。 引き続き、適切な実施に努めてもらいたい。					○	ヒア リング			

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