

2023年度事業報告書（案）

特定非営利活動法人 せんだいアビリティネットワーク

2023 年度は、これまで受託していた仙台市バーチャル工房事業より撤退したが、それ以外の事業について従来通りに取り組んだ。新型コロナウイルスの 5 類移行に伴い、コロナ禍の影響はどの事業についてもほぼその影響を受けることは無かった。また、前事務局長の辞職後、重度障害者コミュニケーション事業で後任となる人員配置が必要となったため、2023 年 6 月より東北福祉大学卒業生 1 名を中途採用し、人材養成と OJT を図り、体制再構築が実現された。以下、各事業別に展開された 2023 年度に実施された事業内容について下表の項目順に報告する。

【2023 年度せんだいアビリティネットワーク実施事業】

事業名	事業内容	事業名・活動内容
1. IT 支援事業	1. IT 講習事業（宮城県） 2. IT サポート事業 1) 仙台市重コミ 2) 宮城県 3. パソコンボランティア養成等業務（宮城県） 4. IT 支援関連事業	・みやぎ障害者 IT サポートセンター事業 ・重度障害者コミュニケーション支援センター事業 ・みやぎ障害者 IT サポートセンター事業 ・みやぎ障害者 IT サポートセンター事業 ・意思伝達装置等の機器販売 ・収入獲得支援（依頼対応）
2. 福祉支援事業	1. 自助・自立のための支援事業 2. 福祉支援関連事業	・事業構想協議 ・福祉名刺/卓上カレンダー等販売
3. 各種委託事業	1. ホームページ更新委託 2. 伝の心カスタマーセンター業務委託	・ホームページ更新作業委託 ・伝の心カスタマーセンター業務/レンタル品の検品業務
4. 資格認証事業	重度障害者 ICT 支援コーディネータの資格認証	・申請に対する審査・資格認証
5. 障害福祉サービス	障害者就労継続支援 B 型事業所	・生産活動機会の提供 ・就労に必要な知識や能力の訓練
6. その他 助成事業	各種助成金への応募	

1. IT 支援事業

1. 1 IT 講習事業（宮城県）

計画に従って、宮城県の委託事業（みやぎ障害者 IT サポートセンター）の一部となっている IT 講習事業として、昨年度と同様、集合講習である障害者 IT スキルアップ講習と集合講習に参加が困難な方向けの障害者向けパソコン訪問講習の 2 つに取り組んだ。

<障害者 IT スキルアップ講習>

今年度は、全 34 回（前年度 31 回）の講習で 135 名（前年度 119 名）の受講があった。
各回の内訳は仙台市 31 回、大崎市 3 回であった。

講習終了後は、受講者に対するアンケートや講師提出の講習日報等の意見を取りまとめて次講習の参考とした。障害者手帳種別に集計した実施状況は下記の通り。

手帳種別	回 数
精神	7
療育と精神の混合	19
身体と精神の混合	6
身体	2
	全 34 回

<障害者向けパソコン訪問講習>

IT の利活用能力を向上させることにより、在宅での就労や社会参加の可能性を拓けるべく、IT 講習会等の集合講習に参加することが困難な県内に居住する肢体不自由者・精神障害者を対象に、講師が受講者宅に訪問、もしくは受講者の利便性に配慮した会場を選定し、1 人あたり 3 時間×2 回以上を基本として、障害程度と身体状況により適宜時間と日程を調整しつつ実施した。講習対象者は 15 名（昨年度 20 名）で、内訳は仙台市内 12 名、多賀城市 2 名、白石市 1 名であった。障害者手帳種別の実施状況は下表の通り。

手帳種別	人 数
身体 7、視覚 3、聴覚 1	11 名
精神	3 名
なし（申請中）	1 名
	計 15 名

1. 2 IT サポート事業

IT サポート事業では、仙台市委託分（仙台市重度障害者コミュニケーション支援センター）と宮城县委託分（みやぎ障害者 IT サポートセンター）として取り組んだ。

1. 2. 1 仙台市重度障害者コミュニケーション支援センター事業

仙台市重度障害者コミュニケーション支援センターでは、コロナ禍の訪問自粛が解消されたが、手指の消毒や体温測定、マスクの着用といった基本的な感染対策は継続とし、従来の訪問支援を再開した。今年度と昨年度の支援業務の実績を下表に示す。

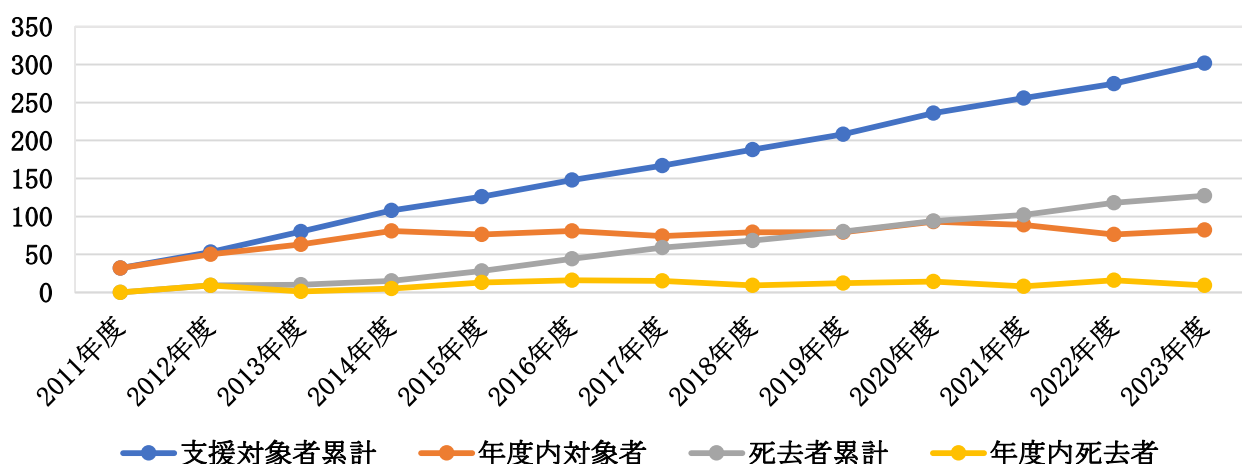
年度	支援対象者数	対 応 状 況		
		訪 問	訪問準備	電話・メール
2023 年度	82 名	632 件	235 件	174 件
2022 年度	76 名	575 件	316 件	237 件

訪問自粛は解消されたが、センターの人員体制に変化があり、訪問件数は昨年度をわずかに上回る結果となった。なお、人員体制の変化は次の下表の通りである。

年	月	内 容
2023 年	3 月	常勤 1 名 退職
	6 月	常勤 1 名 採用
	11 月	常勤 1 名 産前産後休暇取得 非常勤 1 名 採用
2024 年	2 月	常勤 1 名 育児休業取得

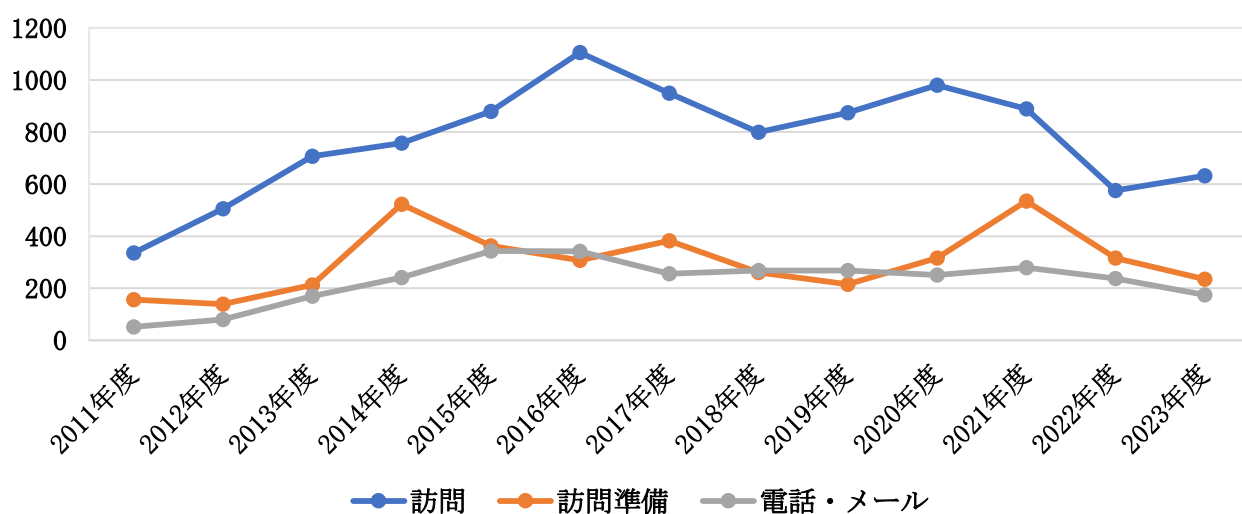
支援対象者数は例年通りの傾向を見せた。支援対象者数の推移は下図の通りである。

<支援対象者数等の推移：人数>



支援対象者累計は 302 名となり、疾患別では、ALS が 158 名、多系統萎縮症 34 名、頸髄損傷 19 名、筋ジストロフィー 13 名等の状況となっている。一方、これまでの対応状況の推移は下図の通りとなっている。

<支援状況の推移：件数>



訪問件数は2022年度の575件から632件へとわずかに増加したが、コロナ禍の訪問自粛解消と人員体制の変化による影響が伺える結果となった。これに対して、**人員体制の変化に伴い引継ぎ業務に注力したこと、退職した職員が抱えていた電話・メールの対応が見直された結果、訪問準備と電話・メールの件数は減少**することとなった。

なお、**訪問先の内訳は、利用者宅が494件**（前年度480件）、**入院先医療機関が28件**（前年度60件）、**施設等が108件**（前年度35件）となっており、入院先医療機関は依然として厳しい感染対策の影響を受けているものの、コロナ禍以前の水準に戻りつつある状況が伺える結果となった。

[機器の貸出]

2022年度から実施している、ALSをはじめとした神経難病患者等の支援実績がある**病院、施設等を対象としたコミュニケーション機器の貸し出しは、訪問自粛が解消されても継続**とし、地域で活躍する介護者やセラピスト等（作業療法士や言語聴覚士といった専門職）のスキルアップ促進を目指した。この結果、**関係機関との連携強化に加え、コミュニケーション機器に理解のある新規利用者が増加した**。これにより、新規利用者の初回訪問時は、いくつものコミュニケーション機器を紹介することが通例であったが、**訪問前のアセスメント時に、使用したい機器の製品名を名指しされるケースが増えた**。このため、複数の機器を紹介するといった労力が緩和され、コミュニケーション機器の貸出が機器の円滑な導入に貢献していることが伺える。

[市の要請による4つの取り組み]

2023年度は、仙台市障害者総合支援センターからの要望で注力した4つの取り組み・目標を次の①～④とした。

- ①障害児のコミュニケーション支援（相談内容や支援ニーズの「見える化」が狙い）
- ②支援機器等の開発（目標：50件）
- ③人材育成（目標：25件）
- ④情報発信（ホームページの更新）

これら①～④の結果は次の通りである。

①障害児のコミュニケーション支援

障害児の保護者から**1件**の相談を受けたが、アーチルを紹介するに留まった。他方、**アーチルからの相談は0件**であった。

②支援機器等の開発

継続支援を提供する中で、**モノづくりを実践した件数は54件**となった。内訳は下表の通りである。

モノづくりの総数		54件
内容	作成	24件
	加工	30件

③人材育成

人材育成の機会を「現場の介護者等のスキルアップを目的とした研修会の実施時」、「職員のスキルアップを目的とした研修会への参加時」、「関係機関からの講習依頼に応じた講師（職員）の派遣時」の3つに分類し実施した。それぞれの**実施件数総数は26件**という結果であった。内訳は下表に通りである。

人材育成の機会	実施（参加）件数	派遣職員人数（延）	会場の人数（合算）
研修実施	15件	20名	43名
研修参加	9件	18名	173名
講師派遣	2件	6名	70名

④情報発信（ホームページの更新）

これまではバーチャル工房事業と同じサーバ内でホームページを運営していたこともあり、バーチャル工房特有の厳しいセキュリティ制限（場所、作業者、機器、インターネット回線の固定）の影響を受けていたが、今年度からは事務局で管理しているサーバを利用し、センター独自にホームページの制作・運営を目指した。この結果、厳しいセキュリティ制限が解消され、制作手法の見直しを実施した。具体的には、WordPressを活用した直感的且つ迅速な制作を目標とした。制作に必要な専門スキルや知識のハードルが下がったため、制作工程を職員同士で分業することができ、**新しいホームページを8月に公開した**。なお、主な取り組みは下表の通りである。

月	内容
4月	サーバの見直し
5～6月	WordPressを活用するためのスキルアップ
7月	ホームページ制作
8月	ホームページ公開
9～10月	ホームページの周知と更新
11月	ホームページ制作のスキルアップ研修参加
12～3月	ホームページ更新

【その他】

・国立障害者リハビリテーションセンターの研究協力

国立障害者リハビリテーションセンターでは、厚生労働行政推進調査事業費補助金（障害者政策総合研究事業）「支援機器の開発・普及のためのモデル拠点構築に資する研究」において、支援機器の開発や普及の促進を図るため、支援機器モデル拠点の構築に向けた研究を実施している。支援機器モデル拠点構築委員会を設置し、障害者自立（いきいき）支援機器普及アンテナ事業に取り組んでいる事業者の有識者等を集め、情報共有と今後のモデル拠点構築に向けた課題の抽出を行うための協力を依頼された。宮城県内からは、**仙台市重度障害者コミュニケーション支援センターと宮城県介護研修センター**が対象となった。県外では、石川県リハビリテーションセンター、なごや福祉用具プラザが対象となり、計**4拠点**に声がかかった。研究費を補助している厚生労働省の専門官を筆頭に、研究分担

者の横浜市総合リハビリテーションセンターの指揮の元、計 5 回の会議が行なわれた。詳細は下表の通り。

情報共有委員会	開催日	課題の抽出方法	内 容
第 1 回	7 月 6 日	オンライン会議	石川県リハビリテーションセンター、なごや福祉用具プラザの活動紹介
第 2 回	8 月 3 日	オンライン会議	せんだいアビリティネットワークの活動紹介、3 拠点の課題の整理
第 3 回	10 月 4 日	オンライン会議	3 拠点の事業内容と課題の確認
第 4 回	12 月 6 日	オンライン会議	拠点の窓口機能、事業（サービス）内容、今度の課題を整理
第 5 回	1 月 26 日	対面会議（場所：横浜市総合リハビリテーションセンター）	宮城県介護研修センターの活動紹介、各拠点の業務内容の確認、今後のスケジュールの共有

・ NPO 法人「境を越えて」からの講師依頼

「境を越えて」は、ALS 患者自らが代表を務めており、重度の障害当事者が自分らしく生きられる社会、安全に安心して生活できる社会に寄与することを目的に活動している。今回は、「カリキュラム化プロジェクト」と称する、保険・医療・福祉を目指す学生の基盤形成を東北文化学園大学で実践することとなり、同法人の代表と前事務局長と繋がりがあった関係から講師の依頼があった。

同講座は 11 月 3～5 日に集中講義として開催され、11 月 3 日の「コミュニケーション講義」と「機器の体験」を引き受けた。

・「情報アクセシビリティ好事例 2023」の審査委員協力

総務省では、誰もがデジタル活用の利便性を享受し、豊かな人生を送ることができる社会の実現のため、アクセシブルな ICT 機器・サービスの普及促進を目的に、「情報アクセシビリティ好事例 2023」として、情報アクセシビリティに優れている ICT 機器・サービスを募集した。関わりのあった厚生労働省の専門官からの紹介で、総務省で募集したこれらの製品に対する審査協力を求められた。今回は、審査項目の整理や審査委員の取り纏めを行っている野村総合研究所から、2 製品のコミュニケーション機器の審査を依頼された。協力の経緯は下表の通り。

日 付	内 容
2 月 14 日	株式会社野村総合研究所（事務局）から好事例の審査依頼
3 月 1 日	審査結果を記した評価シートを事務局へ提出
3 月 8 日	同評価に基づき分科会（オンライン参加）にて好事例の確定
3 月 26 日	総務省ホームページにて好事例を公表

・ Act-navi 運用の調査研究に関するヒアリングの協力

野村総合研究所では、国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）が運用する「情報アクセシビリティ支援ナビ」（Act-navi）の掲載情報の更新や今後の在り方に関する調査

研究を受託しており、「一人ひとりの障害当事者に寄り添った開発」について、インタビュー形式によるヒアリングに協力した。

仙台市重度障害者コミュニケーション支援センターで取り組んでいるモノづくりを例に、直接現場から情報を得て、一人ひとりにあったモノづくりを実践しているといった内容を紹介した。開発者による個別対応が最も効果的であり、社会貢献的な取り組みが必要不可欠であることを指摘しつつ、ビジネスチャンスとは程遠い位置にある社会課題の現状を指摘した。

1. 2. 2 みやぎ障害者 IT サポートセンター事業

みやぎ障害者 IT サポートセンターでの IT サポート業務として、①相談支援、②情報提供・普及啓発業務、③就労支援業務、④IT 支援ネットワーク構築業務のそれぞれに取り組んだ。それぞれの業務結果については下記の通りである。

①相談支援業務

サポートセンターでは相談依頼に対して、電話・FAX・電子メール・窓口来所により相談を受け付けているが、これらで対応できない場合は依頼者宅へ相談員が直接訪問するという形でサポートを行った。

2023 年度の相談対応件数は 548 件（前年度 549 件）、月平均 46 件（前年度 46 件）であった。従って、コロナ禍の影響は減少したものの、インフルエンザの影響が表れた結果、前年度と同程度の傾向で推移した。対応方法の内訳は下記の通りであった。

訪問	来所	メール	電話	オンラインツール
121	49	113	263	2

来所対応は 2022 年度実績の 2 倍以上の件数となったのに対し、他の対応件数はほぼ昨年同様であった。

②情報提供・普及啓発業務

サポートセンターには、情報提供・普及啓発のために、肢体不自由者向けの各種トラックボール、スイッチ等の入力支援機器、難病患者等重度肢体不自由者向け意思伝達装置、Windows 操作支援等の支援ソフトウェア、聴覚障害者向け音声認識ソフトウェア、視覚障害者向けスクリーンリーダー等の各種音声対応ソフトウェアなど、これらをインストールしたパソコンを常設展示している。また、相談者が実際に試用できる環境を整え、要望に応じて障がい当事者および施設等関係機関への貸し出しを行った。2023 年度は、サポートや試用、修理代替、講習用などで全 41 件の貸し出し（前年度 65 件）が行われた。

③就労支援業務

定期的にハローワークや関係機関へ出向き、求人票や職業訓練パンフレット等を入手し、対象となる相談者に提供し活用してもらった。就職活動時には諸機関と連携して支援を行い、就職後のフォローも継続している。

④IT 支援ネットワーク構築業務

サポートセンターで対応中の在宅あるいは長期入院、療養中の障害者に対する支援を円滑に進めるため、関係者（家族・ヘルパー・ボランティア・作業療法士等医療関係者・関係機関職員等）に対し、支援機器およびソフトウェアについて、必要に応じて説明を行った。

1. 3 パソコンボランティア養成等業務

パソコンボランティアについては、パソコンボランティアの登録者を派遣する①派遣業務と②養成業務の2つに取り組んだ。

①派遣業務

パソコンボランティア登録者の活動を支援するための事業である派遣事業を継続した。これまで通り、活動を必要としている当事者とのコーディネーション、ボランティア保険への加入、活動に要する費用等の支給などの業務や、登録者を対象にした継続研修を実施した。

2023 年度は、41 名（前年度 30 名）の派遣希望者に対し、パソコンボランティア 10 名（前年度 10 名）により延べ 83 回（前年度 74 回）の活動が実施された。加えて、一部の派遣希望者に対して、みやぎ障害者 IT サポートセンター職員による 20 回の訪問対応も行われた。また、パソコンボランティア登録者に対する研修会を実施した。今年度は前回要望のあった「Robo Blocks」を使用してのプログラミング体験や対面型ロボット「ペッパー」のデモも行った。研修時間は説明と演習で約 2 時間とし、内容と場所に関しては参加者の希望を優先した。

（参加者 6 名）

日時	場所	内容	参加者
2024 年 3 月 5 日	東北福祉大学	プログラミング体験会	4 名
2024 年 3 月 15 日	IT サポートセンター	プログラミング体験会	2 名

②養成業務

障害者の福祉に理解と熱意を有し、情報通信技術に一定の知識・技能を有する者に対して、障害者のパソコン機器等の使用支援に必要な技術等の習得を目標とする「パソコンボランティア養成講座」と「パソコンボランティア養成学習会」を実施し、パソコンボランティアを養成した。実施にあたっては、前年度同様、宮城県障がい者福祉協会への再委託とした。

パソコンボランティア養成講座は、仙台市宮城野区宮城県障害者福祉センターを会場に、基礎課程、中上級課程の計 4 日間の養成講座を開催した。養成講座への問合せ者は 7 名で、実際の受講者は 6 名であった。全員が県政だよりの広報記事を読んだことによる問合せであったことから、県政だよりの通じた講座開講の案内掲載の成果を測ることが出来た。

各課程終了後の講師への質問と応答から、受講者 6 名ともボランティア活動を通して社

会貢献したいという思いや考えが伺われた。全課程を修了した受講生は 5 名となり、5 名全員がパソコンボランティアとして登録した。

また、パソコンボランティア養成学習会は、医療的ケア児等重度肢体不自由児を受け入れている 2 つの放課後等ディサービス事業所職員を対象として実施した。受講者は 5 名であった。

これらパソコン養成講座と養成学習会の実施概要は下表の通りである。

<パソコンボランティア養成講座の実施概要>

	期 日	担当講師と内容	受講者
基礎課程	9 月 10 日	- 宮城県障害者福祉センター 鈴木 妙 社会福祉概論 - 仙台市重度障害者コミュニケーション支援センター 泉 美帆 肢体不自由者と ICT 支援について - パソコンボランティア 田辺 治 パソコンボランティア活動の実際 - 宮城県障がい者福祉協会 末田 耕司 パソコンボランティア養成事業について	5 名
中上級課程	9 月 24 日 10 月 7 日 10 月 21 日	9 月 24 日（日） - 仙台市重度障害者コミュニケーション支援センター 安齋 敬太 肢体不自由者支援機器・ソフト（iPad） - 楽暮プロジェクト 竹島 久志 AT・AAC によるコミュニケーション支援 10 月 7 日（土） - 仙台市視覚障害者福祉協会 嶋原 真一 視覚障がい者支援ソフト（音声入力ソフト） - 相談支援事業所 おもいやライフ 高橋 壮 コミュニケーションと自己覚知 - 宮城県障がい者福祉協会 末田 耕司 コミュニケーションについて 10 月 21 日（日） - 東北福祉大学 情報福祉研究室 高橋 俊史 e-スポーツ、スイッチインターフェイス等入力機器について - 宮城県障がい者福祉協会 末田 耕司 障害者福祉概論（合理的配慮等） まとめ、確認テスト、今後について	6 名

<パソコンボランティア養成学習会の実施概要>

	期 日	担当講師と内容	受講者
応用課程	3 月 4 日	楽暮プロジェクト 竹島 久志 重度肢体不自由児への AT・AAC によるコミュニケーション支援について	5 名

1. 4 IT 支援関連事業

IT 支援関連事業では、意思伝達装置等の機器販売ならびに収入獲得支援に取り組んだ。

1. 4. 1 意思伝達装置等の機器販売

昨年度に引き続き、2023 年度も仙台市内での機器販売を中心に取り組んだ。最終的に**全 42 件**（前年度 23 件）となり、**個人 39 件**（前年度 17 件）、**企業 1 件**（前年度 1 件）、**教育施設 2 件**（前年度なし）、**障がい者支援施設 0 件**（前年度 4 件）となった。取り組みにあたっては、仙台市重度障害者コミュニケーション支援センター職員と連携した動きとなった。

引き合いのあった機器の内訳は、「伝の心」2 件（前年度 3 件）、「オペレートナビ」3 件（前年度 3 件）、「eeyes」3 件（前年度なし）、「OriHime eye+Switch」1 件（前年度なし）であったのに対して、スイッチ・インターフェース等周辺支援機器の件数がかなり多くなった。**売上総額は 7,455,395 円（前年度 3,514,322 円）**となった。これは**コミュニケーション支援の訪問回数が増加したことや、2023 年 6 月から日常生活用具費支給制度の申請が電子化したことが影響**したと考えられる。

《補足資料》制度利用や実費購入の内訳

購入方法		件数	前年度比 (前年度件数)	備考
補装具費支給 制度利用	購入	11	+5(6)	伝の心 2 オペレートナビ 3 eeyes 3 上肢装具 2
	修理・交換	11	+6(5)	
日常生活用具費支給制度利用		14	+11(3)	
個人購入		3	±0(3)	
企業／施設		3	-3(6)	上肢装具 1 OriHime eye+Switch 1 固定台 1
累 計		42	+19(23)	

1. 4. 2 収入獲得支援

キーガード製作については、キーボードを採寸して作るオーダーメイド品が 4 件と、キーボードとセットのキーボード付きキーガードが 2 件の**計 6 件**（前年度 2 件）となった。**印刷関連**については、教員・スポーツ団体・個人から**3 件**（前年度 1 件）の依頼があった。

キーガード制作

発注者
山形県（個人）
愛媛県（個人）
愛知県（企業）
東京都（個人）
宮城県（個人）
京都府（個人）
6 件

印刷関連

発注者	業務内容
教員	製本
スポーツ団体	表彰状印刷
個人	特殊名刺
3 件	

2. 福祉支援事業

2. 1 自助自立のための支援事業

年度計画では、事業構想を協議する計画であったが、重コミュ事業の新たな体制構築等に傾注したことから、本年度については協議を行うことができなかった。このため、**事業構想については課題として積み残されることとなった。**

2. 2 福祉支援関連事業

福祉支援関連事業として、例年通り「障害者作品商品化・販売事業」を継続した。その結果、学生・教員からの発注数として、**福祉名刺 85 件・90 セット**（前年度 68 件・77 セット）の注文・販売が実現した。

3. 各種委託事業

各種委託事業として、引き続きホームページ制作・更新業務委託と、パシフィックサプライ株式会社（大阪府）から受託した重度障害者用意思伝達装置「伝の心」のカスタマーセンター業務に取り組んだ。

3. 1 ホームページ制作・更新業務委託

法人独自での対応は、更新作業のサポートや保守を主とする下記の 2 件であった。

発注者	業務内容
団体	HP 更新・保守
団体	HP 更新・保守
2 案件	

3. 2 伝の心カスタマーセンター業務委託

パシフィックサプライ(株)から受託したカスタマーセンター業務として、伝の心に関する電話相談対応業務、およびコミュニケーション機器の検品作業を継続して実施した。

<電話相談対応業務>

電話相談対応件数は、**昨年度より減少し前年度の 210 件に対し、171 件**となった。電話対応の内容については、主な内容としてスイッチに関する相談が一番多く 23 件、修理に関する相談が 17 件、**視線入力に関する相談が 17 件**となった。スイッチの相談に関しては、コントロールボックスへの接続に係る相談が増えた他、伝の心の修理に派生したパターンも多く見られた。昨年度まで相談件数が増えていたメール設定については書面等で、Yahoo メールへの案内が確立したためか、16 件と相談が減っている様子が見られた。去年に引き続き、視線入力装置のセッティングに関する問い合わせが増加している傾向が見られたため、**事務所内に視線入力装置を配備**した。この結果、電話の待機時間を利用し、視線入力の設定について再確認する時間を設けることができた。

月別電話相談対応件数については、下記の表の通りの結果となった。

	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計 (件)
2022	13	12	41	11	20	15	13	17	25	11	10	22	210
2023	13	19	25	16	8	11	16	12	20	9	11	11	171

※同じユーザーからの複数回の電話も別件数にカウント

<検品業務>

引き続き、電話の待機時間を活用し、各種コミュニケーション機器の返却品の検品業務にあたった。コロナ禍の影響が収まった影響か、**デモ機の貸し出し機会が増えており、検品数については若干増加傾向**にあった。検品状況は下表のとおりとなった。

機材	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
伝の心	9	10	14	15	19	25	20	24	22	18	12	20	208
SW	10	8	12	12	11	14	11	17	8	4	5	10	122
デモ機	33	46	46	41	25	55	49	50	40	33	53	76	547

※「伝の心」の検品はダブルチェック込みの個数

<修理依頼について>

伝の心の起動が安定せず、修理案件に行きつく件数が増える傾向が見られた。応急処置として、パソコンのバッテリーを外し、放電する等のアドバイスを行いつつ、状況に応じてパシフィックサプライの各営業担当者に連絡を取り、修理依頼を進めた。また、相談のあった販売担当者へバックアップ機能の使用方法を伝える事によって、修理依頼後のアフターケアを向上させることができた。

<今後の課題>

- ・電話対応

従来通り、電話対応について真摯に対応するように心がけるが、回答が難しい場合は各職員と連絡を取り合い、可能な限り解決への道筋を伝えられるようにする。

また、利用者からの電話対応について、問い合わせの内容がカスタマーセンターの範疇なのかどうかを見極める必要がある。

- ・検品について

引き続き個人情報に留意して、正確な検品作業を心がけるようにする。検品物が増えた際には、職員と連携して取り組むよう心掛け、従事者の身体的に負担にならない配慮を行う。

- ・カスタマーセンター用の「伝の心」について

年数の経過や「伝の心」のバージョンアップにより、カスタマーセンター内の「伝の心」とユーザーの「伝の心」との間で機能の差が目立ち始めている。新しいバージョンの「伝の心」の配備について委託元のパシフィックサプライ株式会社に相談中である。

4. 資格認証事業

重度障害者 ICT 支援コーディネータの資格認証事業として、5 名からの新 3 級の申請があり、申請者 5 名全員に対し資格認証を行った。（前年度実績 6 名）

5. 障害福祉サービス

障害福祉サービスとして実施している就労継続支援 B 型事業の 2023 年度実績として、開所日数は例年より多かったが、登録利用者数の減少により、延べ利用者数が減少に転じた。

	2021 年度	2022 年度	2023 年度	前年度比
サービス提供日数	233 日	233 日	237 日	4 日 ↑
面談・相談対応等	467 件	363 件	332 件	31 件 ↓
訪問対応	129 件	69 件	58 件	11 件 ↓
就職	0 名	0 名	0 名	0 名 ー
登録利用者数 (年度内中途退所者含)	19 名	17 名	15 名	2 名 ↓
延べ利用者数	1,584 名	1,666 名	1,487 名	179 名 ↓

利用者数の推移として、登録利用者数 15 名のうち、利用期間中の病死による中途退所者 2 名の減少、新規登録者 2 名の増加があった。あわせて、長期療養中の利用者の復帰があったが、体調不良による新たな長期離脱者もあり、延べ利用者数の減少が生じた。

	目標	2021 年度	2022 年度	2023 年度	前年度比
1 日平均利用者数	8.5 人	6.8 人	7.2 人	6.3 人	0.9 人 ↓
年間平均出席率	—	69%	80%	71%	9% ↓

事業所の特色でもある「在宅利用」については7名おり、延べ利用者数1,487人のうち877人（58.9%）を占めている。

利用者獲得に向けての動きとしては、各区役所や相談支援事業所へのパンフレット等資料配布、Web ページや SNS を用いた情報発信等を行った。その結果、問合せ 15 件、見学 10 件、体験利用 3 件と前年度より増加した。

工賃の発生する作業については、ホームページ製作・更新作業とウェブアクセシビリティ検査業務に定期的に取り組んでいるほか、カッティングシート加工やアンケート集計作業も請け負うことができた。なお、作業件数の多くを占めるメール送信代行作業は、発注元の社内システムへの移行により発注自体が無くなったため、4月から9月までの作業となった。

	2019 年度	2020 年度	2021 年度	2022 年度	2023 年度
カッティングシート加工	8	4	4	6	2
文字・音声データ入力	16	13	12	1	0
3D モデル作成・出力	0	0	0	2	0
ホームページ製作・更新作業	39	67	39	23	19
動画のデジタル化	1	0	0	0	0
アンケート集計作業	5	2	3	3	3
大判印刷	1	0	0	1	1
機器販売事業書類等作成作業	0	0	0	0	0
封入作業	1	0	0	0	0
画像加工	1	0	0	0	0
ウェブアクセシビリティ検査業務	—	—	11	12	13
キーガード制作関連	—	—	1	1	1
チラシ作成作業	—	—	3	0	11
描画・デザイン作業	—	—	1	1	4
メール送信代行作業	—	—	—	447	428
計（件数）	72	86	75	497	482

<工賃の向上>

アンケート集計作業のような単純作業の依頼量が多かったことと単価の高い作業に取り組む機会が多かったため、計画には届かなかったが平均工賃月額を増やすことができた。

【平均工賃月額実績】

計画	2021 年度	2022 年度	2023 年度	前年度比
10,000 円以上	4,883 円	6,384 円	9,106 円	2,722 円 ↑

※2023 年度分より平均工賃月額の算出方法が変更

2022 年度まで：年間工賃総額 ÷ 工賃支払い対象者の総数 = 平均工賃月額

2023 年度：年間工賃総額 ÷ 1 日あたりの平均利用者数 ÷ 12 ヶ月 = 平均工賃月額

<技能訓練>

Web 系の依頼が大半を占めるため、ホームページ作成やウェブアクセシビリティ学習のプログラムを提供した。既存の教材を用いただけではなく、利用者ごとにポイントを絞ったオリジナルの課題を多く作成して取り組むことができた。その結果、それぞれの利用者が作業に対する理解を深めることができ、より高度なものに携われるようになった。ほ

かにも、業務遂行に必要な技能を身につけるために、障害の特性に応じたメモの取り方やマニュアルの作成を行い、業務遂行に必要な技能を身につける工夫を行った。

<課題>

当事業では、**就労継続支援 A 型**や就労への移行件数が少ないため、**利用者のステップアップが課題**となっている。また、現在の**利用者の出席率向上**にむけた対策として、日常生活の健康管理のアドバイスや参加のモチベーションを上げる工夫が必要であるとする。さらに、**新規利用者の獲得、利用者への工賃のさらなる増額、職業指導員ならびに生活支援員等の職員不足の解消**が挙げられる。

6. その他助成事業等

今年度計画では、各種助成への応募を計画していたが、諸般の事情により取り組むことができなかった。このため、次年度に向けた継続課題とする。

特定非営利活動に係る事業総括表

2023年4月1日～2024年3月31日

事業名	事業内容	実施日時	実施場所	従事者の人数	受益対象者の範囲 および人数	支出額 (千円)
1. 1 IT講習事業	宮城県委託分 スキルアップ IT講習 34回 訪問講習 15人分	4/1-3/31 (随時)	県内各地	延68人 延20人	障害者延154人 障害者139人 障害者15人	644
1. 2 ITサポート事業	1. 2. 1 仙台市委託分 (コミュ支援)	4/1-3/31 (随時)	仙 台 市 内 及 び 入 院 先 医 療 機 関 訪問支援 632件 訪問準備 235件 電話・メール 174件	9人 6人	障害者延630人 障害者82人	23,645
	1. 2. 2 宮城県委託分	4/1-3/31 (随時)	宮城県内 訪問121件 来所49件 メール113件 電話263件 オンライン2件	3人	障害者延548人	10,310

事業名	事業内容	実施日時	実施場所	従事者の人数	受益対象者の範囲 および人数	支出額 (千円)
1. 3 パソコンボランティア養成等業務	派遣業務 派遣	4/1-3/31 (随時)	県内各所	24人 10人	障害者41人 市民21人	471
	登録者研修	3/5, 3/15	福祉大学	2人	市民5人	
	養成講座 基礎課程	9/10	宮城県障害者福祉センター	4人	市民5人	
	中・上級課程	9/24・10/7・10/21	同上	6人	市民6人	
	応用課程	3/4	亘理町保険福祉センター	2人	市民5人	
1. 4 IT支援関連事業	1. 4. 1 意思伝達装置等の機器販売	4/1-3/31 (随時)	仙台市	延5人 1人	重度障害者36人 障害者8人 市民2人 教育関係2ヶ所 企業2ヶ所 団体1ヶ所 重度障害者36人 障害者3人 教育関係2ヶ所 企業1ヶ所	6,019
	1. 4. 2 収入獲得支援 (依頼対応) キーガード製作	4/1-3/31 (随時)	事務局 障害者宅	4人	障害者5人 市民2人 企業1ヶ所 団体1ヶ所	208
2. 1. 自助・自立のための支援事業	※今年度実施できず					
2. 2. 福祉支援関連事業	障害者作品商品化・販売事業：福祉名刺	4/1-3/31 (随時)	事務局	2人 2人	市民延85人 販売90セット	186
3. 1. ホームページ制作・更新業務委託	2件	4/1-3/31 (随時)	事務局	1人	障害者支援団体 2ヶ所	63
3. 2 伝の心カスタマーセンター業務委託	パシフィックサプライ株式会社 電話対応	4/1-3/31	パシフィックサプライ(株) 仙台営業所	3人	伝の心ユーザー (重度障害者) 延171人	2,297
4. 重度障害者ICTコーディネーター育成資格認証	新3級認定	4/1-3/31	事務局	1人	学生5人	4,325

事業名	事業内容	実施日時	実施場所	従事者の人数	受益対象者の範囲 および人数	支出額 (千円)
5. 就労継続支援B 型	訓練業務 HP製作・更新 カウンセリングシート データ入力等	4/1-3/31	就 労 継 続 支 援 B 型 事 業 所 「 せ ん だ い 庵 」	4人 4人	障害者延1,487人 2024年3月末日 登録者数：15名	14,537
6. 助成事業	※今年度実施で きず					