

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局障害福祉部障害福祉企画課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	① 北九州市立東部障害者福祉会館 ② 北九州市立西部障害者福祉会館 ③ 北九州市立点字図書館 ④ 北九州市立聴覚障害者情報センター	施設類型	目的・機能
	所在地	① 戸畑区汐井町1番6号 ②～④ 八幡西区黒崎三丁目15番3号	I	— ⑦
	設置目的	障害者相互の親睦及び自主活動の促進を図るとともに地域社会等との交流の場を提供することにより、障害者の福祉の向上に資する。		
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	公益財団法人北九州市身体障害者福祉協会		
	所在地	北九州市戸畑区汐井町1番6号		
指定管理業務の内容		北九州市社会福祉施設の設置及び管理に関する条例及び条例施行規則、その他関係法令等に基づく以下の業務の実施。 1 施設及び設備の維持管理に関すること。 2 北九州市立障害者福祉会館事業の実施及び会館の使用に関すること。 3 北九州市立点字図書館事業の実施に関すること。 4 北九州市立聴覚障害者情報センター事業の実施に関すること。		
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日		

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価 レベル	得点																								
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	50		40																								
(1) 施設の設置目的の達成 ① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。 ② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。 ③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。 ④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。	35	4	28																								
[評価の理由、要因・原因分析] (1) 東部障害者福祉会館 ・本市の東部地区における、障害のある人及び支援者の活動の拠点として、3.1万人を超える方に利用されている（市の要求水準の1.06倍であり、指定管理者目標値を超える水準）。新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、令和元年度は3月5日から3月31日までの間、臨時休館していた影響があり、延利用者数は昨年度より減少しているものの、要求水準及び目標値を超えている。休館中も電話による相談対応を継続するなど、障害のある人の地域生活を支援する役割を果たしている。 <div style="text-align: right;">(単位：人)</div> <table border="1" data-bbox="339 1339 1353 1608"> <thead> <tr> <th>延利用者数</th> <th>27年度</th> <th>28年度</th> <th>29年度</th> <th>30年度 (更新前)</th> <th>R1年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>30,000</td> <td>30,000</td> <td>30,000</td> <td>30,000</td> <td>30,000</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>30,600</td> <td>30,900</td> <td>31,200</td> <td>31,500</td> <td>31,600</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>32,081</td> <td>32,900</td> <td>32,238</td> <td>34,275</td> <td>31,742</td> </tr> </tbody> </table> ・障害のある人の社会参加を促進するため、料理教室や切り絵教室等の社会参加講座（16講座、38回）を実施し、多くの参加者を集めた（総参加延べ人数313人）。また、その他にも自立生活講座（参加者延57人）、コミュニケーション支援セミナー（参加者延106人）、音声機能障害者発声訓練事業（参加者延1,098人）、オストメイト社会適応訓練事業（参加者延40人）等の多数の講座等を企画・開催し、多くの参加者を集めた。 ・要約筆記者を育成するための専門的な講座を30回開催するとともに、聴覚障害のある人等からの要請に基づいて要約筆記者の派遣を175件実施するなど、共生社会の				延利用者数	27年度	28年度	29年度	30年度 (更新前)	R1年度	要求水準	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	目標値	30,600	30,900	31,200	31,500	31,600	実績	32,081	32,900	32,238	34,275	31,742
延利用者数	27年度	28年度	29年度	30年度 (更新前)	R1年度																						
要求水準	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000																						
目標値	30,600	30,900	31,200	31,500	31,600																						
実績	32,081	32,900	32,238	34,275	31,742																						

推進と聴覚障害のある人のコミュニケーション支援において重要な役割を果たしている。

- ・ 支援者養成のためボランティア養成事業、啓発事業を行っている。本年度は、市民センターに出向き、民生委員等に対し、災害時の障害のある人の避難支援に必要な手引きや車椅子介助方法を体験してもらう啓発活動などを行った。
- ・ 情報提供事業として会館だよりの発行（年4回、1,600部）、講座パンフレットの発行（年2回、1,500部）を行った。また、障害者芸術文化応援センターとして、ホームページやSNSにて障害のある人の芸術文化活動の情報提供（SNSでの情報発信数200回）を行うなど、広報活動を広く実施した。
- ・ 交流事業として実施した「ふれあい広場」では、ステージでの活動発表や作品展示などを行い、障害のある人と市民の交流を図った（参加者458人）。また、実施にあたり、東部障害者福祉会館を利用している障害関係団体等の24団体に実行委員会として参加してもらうことで団体間の交流を深めた。

## （2）西部障害者福祉会館等

### ①西部障害者福祉会館

- ・ 本市の西部地区における、障害のある人及び支援者の活動の拠点として、2.4万人を超える方に利用されている（市の要求水準の1.45倍、指定管理者目標値の1.17倍。点字図書館・聴覚障害者情報センターへの来館者数を含む）。東部障害者福祉会館と同様、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため臨時休館していたが、利用者数は要求水準、目標値及び前年度までの実績を上回っている。休館中も電話による相談対応を継続するなど、障害のある人の地域生活を支援する役割を果たしている。

（単位：人）

延利用者数	27年度	28年度	29年度	30年度 (更新前)	R1年度
要求水準	17,000	17,000	17,000	17,000	17,000
目標値	17,340	17,510	17,680	17,850	21,100
実績	23,047	23,264	22,879	24,224	24,670

- ・ 障害のある人の社会参加を促進するため、防災講座、体操教室などの講座（19講座、延べ45回）を実施し、多くの参加者を集めた（総参加延べ人数684人）。また、障害の有無を超えた仲間づくりができるよう、サークル活動の推進を行った。
- ・ コムシティ内の11施設で構成する「ひとみらいプレイス」と連携し、障害の有無に関わらず参加できる講座を行った（参加者延172人）。
- ・ 啓発事業では視覚に障害のある人への正しい理解及びコミュニケーション方法を学ぶことを目的に「ふれあい出前講演」を開催し、小学生を含む多くの市民に視覚障害のある人のバリアフリーと支援の在り方について学んでもらう機会となった（参加者延51人）。
- ・ 交流事業として実施した「であい・ゆめ広場」では、車椅子ダンスなどのステージ

- イベントや作品展示などを行い、障害のある人と市民の交流を図った（参加者 627 人）。
- 同館のPRと利用促進を図るため、利用者・利用団体や、障害者団体等との意見交換等を行うほか、障害のある人及び支援者の交流を目的としたイベントの開催、パンフレットの作成・配布、ホームページの運営、広報誌の発行等、広報活動を広く実施した。

## ②点字図書館

- 視覚障害のある人の情報提供施設として、3 万人を超える方に利用されており、貸出数は 5.7 万冊・巻を超える。新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のための休館期間中も、郵送による貸し出し業務を停止することなく利用者サービスの継続に努めた。

	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度 (更新前)	R1 年度
延利用者数 (人)	40,733	32,717	32,339	30,337	30,394
貸出数 (巻・冊)	78,782	64,586	64,209	57,545	57,156

- 点字図書等の作成に関わる点訳・音訳ボランティアの育成・登録事業を行うとともに、登録ボランティアの協力を得て点字図書や CD 図書を製作した。また、新規蔵書の情報を掲載した冊子を毎月刊行し、利用者に情報提供を行った。
- 視覚障害のある人の要請に基づき、対面リーディングも実施している。
- 点訳・音訳ボランティア養成講座及び点訳・音訳ボランティアのスキルアップのための研修を開催し、ボランティアの養成と技術の向上に寄与した。
- 3 年目を迎えた「オープンプレイルライブラリー（点字図書館一般公開）」は 169 人の参加があった。他施設の職員が視察に訪れ、本市と同様に「オープンプレイルライブラリー」を開催するなど、広がりを見せている。

## ③聴覚障害者情報センター

- 聴覚障害のある人への情報提供施設として、年間 332 件の映像作品の貸し出しを行ったほか、新たに 20 本の字幕・手話付映像作品を自主制作した。
- 公的な手話通訳者派遣の窓口として年間約 2,900 件の派遣を行い、聴覚障害のある人のコミュニケーション支援において重要な役割を果たしている。新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のための休館期間中も、感染対策を実施した上で手話通訳者等の派遣を実施した。

	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度 (更新前)	R1 年度
手話通訳者 派遣件数	3,268	2,952	2,984	2,958	2,873

- ・盲ろう者（視覚障害と聴覚・言語障害の重複がある人）の通訳・ガイドヘルパー養成講座を行い、延べ106人の参加があった。また、盲ろう者等からの要請に基づいて盲ろう者通訳・ガイドヘルパーの派遣（243件）を実施しており、盲ろう者のコミュニケーション支援において重要な役割を果たしている。
- ・聴覚障害者情報センターのつどいは139人の参加があり、地域や関係者に聴覚障害について理解してもらう機会となった。
- ・聴覚障害者情報提供事業（参加者延170人）、盲ろう者交流会（参加者延81人）など、聴覚障害のある人や盲ろう者を対象としたイベントを幅広いテーマで開催し、障害のある人の社会参加や当事者間の交流を促進している。
- ・支援者や地域住民を対象として毎年開催している聴覚障害者支援セミナーは70人以上の参加者を集めており、障害理解や共生社会の推進に向けた取組みとなっている。

(3) 複数施設間の有機的連携の取組み

- ・管理職会議（毎月）及び事業担当者会議（2ヶ月に1回）を定期的を実施し、管理運営にかかる重要事項やトラブル事案にかかる情報の共有、イベント開催時の相互の人的支援等により各施設間の連携を図り、利用者のニーズに沿った、統一的な運営水準の維持が図られている。

(2) 利用者の満足度

① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	15	4	12
② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。			
③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
④ 利用者への情報提供が十分になされたか。			
⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。			

[評価の理由、要因・原因分析]

- ・障害者福祉会館（東部・西部）講座内容については毎年高い満足度を維持している。令和元年度は「良い」が86.1%であり、「良い」「だいたい良い」の合計は94.2%を占めている。

○障害者福祉会館（東部・西部）の講座についてのアンケート結果

	指定管理者 満足度目標値	良い	だいたい 良い	ふつう	やや悪い	悪い
<b>R1年度</b>	80%	86.1%	8.1%	5.2%	0%	0.5%

(令和元年度は質問項目の改善を行った)

○H30 年度(更新前)までの講座についてのアンケート結果

	指定管理者 満足度目標値	とても良い	まあまあ良い	どちらでも ない	良くない
<b>30 年度</b>	80%	<b>92.8%</b>	<b>6.2%</b>	0.7%	0.3%
<b>29 年度</b>	80%	<b>85.7%</b>	<b>10.9%</b>	0.4%	1.6%
<b>28 年度</b>	80%	<b>84.4%</b>	<b>12.8%</b>	2.4%	0.4%
<b>27 年度</b>	80%	<b>81.6%</b>	<b>15.7%</b>	2.7%	0.0%

- ・設備・備品の充実度や清潔感についての満足度は、「満足」「だいたい満足」の合計が 81.3%であり、高い利用者満足を得ている。

○障害者福祉会館(東部・西部)の設備・備品の充実度や清潔感等についてのアンケート結果

	指定管理者 満足度目標値	満足	だいたい 満足	ふつう	やや不満	不満
<b>R1 年度</b>	80%	55.0%	26.3%	17.6%	1.1%	0%

(令和元年度は質問項目の改善を行った)

○H30 年度(更新前)までの施設についてのアンケート結果

	指定管理者 満足度目標値	十分満足	満足 ・やや満足	やや不満	不満
<b>30 年度</b>	80%	<b>16.7%</b>	<b>77.7%</b>	5.4%	0.3%
<b>29 年度</b>	80%	<b>23.0%</b>	<b>66.8%</b>	9.4%	0.8%
<b>28 年度</b>	80%	<b>26.2%</b>	<b>65.2%</b>	7.8%	0.8%
<b>27 年度</b>	80%	<b>26.6%</b>	<b>61.9%</b>	9.4%	2.1%

- ・苦情処理のための要綱を作成し、組織的に対応できる体制を構築しているほか、運営委員会を設置し、障害者団体からの意見を各館の運営に役立てるとともに、利用者の声を集めるための仕組みとして「意見箱」等を設置している。
- ・指摘事項については可能な限り即時に対応するとともに、指摘事項等に対する対応状況を掲示板に掲示し、他の利用者にも対応状況がわかるようにしている。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		18		
(1) 経費の低減等					
① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。	30	3	18		
② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。					
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。					
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各施設とも、施設の設置目的を損なうことのない、必要最低限の人員配置で、効率的かつ効果的な運営が行われている。</li> <li>・清掃、整備、設備等の保守点検等の業務については再委託を行っているが、各施設が入居する「ウェルとばた」「コムシティ」全体で一括して入札・契約を行うほか、施設全体で節電等の取組みを行っている。</li> <li>・モニタリングの結果、各施設とも、清掃、安全管理、設備の保守点検などの業務は適切に行われている。</li> </ul>					
(単位：円)					
指定管理料	27年度	28年度	29年度	30年度 (更新前)	R1年度
予算	175,108,000	175,108,000	175,108,000	175,108,000	172,642,000
決算	169,073,601	169,002,074	169,769,593	169,832,379	171,208,599
(単位：円)					
総事業費	27年度	28年度	29年度	30年度 (更新前)	R1年度
予算	175,108,000	175,108,000	175,108,000	175,108,000	172,642,000
決算	169,073,601	169,002,074	169,769,593	169,832,379	171,208,599
(単位：円)					
うち光熱水費	27年度	28年度	29年度	30年度 (更新前)	R1年度
予算	19,208,000	19,208,000	19,208,000	19,208,000	15,114,000
決算	13,173,601	13,102,074	13,869,593	13,932,379	13,680,599

(2) 収入の増加			
① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	—	—	—
(非該当)			
<b>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み</b>	<b>20</b>		<b>12</b>
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況			
① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。	10	3	6
② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。			
③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
<b>[評価の理由、要因・原因分析]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 障害のある人の支援など専門性を要する施設であることから、経験豊富な資格取得者を配置しており、人員配置基準を満たしている。</li> <li>・ 朝礼にて施設運営にかかる基本的事項や利用者にかかる申し送り事項の確認を徹底するとともに、職員の健康状態を確認することで健康管理を行っている。</li> <li>・ 各施設ともに関連する障害者団体と密接な連携を図るほか、災害時対応として、地元のまちづくり団体や、地元企業等と防災協定を締結し、各施設を安心・安全に利用できる環境づくりを図っている。</li> <li>・ 特に、西部障害者福祉会館については、コムシティ内の各施設と連携し、近隣で働く人などを対象としたセミナーを行うなど、地域全体で障害のある人への理解を深めるための取り組みを行っている。</li> </ul>			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など			
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	10	3	6
② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。			
④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
<b>[評価の理由、要因・原因分析]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 各館においては、個人情報保護の規定、緊急時の連絡体制、不審者への対応マニュアルを組織内で作成し、研修等を通じて職員に周知を図るとともに、障害別の応急対応に関する研修を実施している。</li> <li>・ 会議室の予約等に関してルールを明確化し、誰もが公平に利用できる体制を整えてい</li> </ul>			

- る。
- ・モニタリングにて収支内容を精査し、適切な管理運営が行われていることが確認できた。
- ・消防計画を策定するとともに、各館が入居する施設全体で防災訓練を実施するほか、緊急対応、感染症、食中毒等の研修を実施し、衛生管理対策を講じている。
- ・災害対策についても、マニュアルに沿って、地域、関係機関と合同で訓練を実施している。
- ・新型コロナウイルス感染症については、特に聴覚障害のある人に対して FAX やメール等を活用し積極的に情報提供を行った。
- ・また、全国や市中の状況を察知し、手話通訳者間の感染拡大防止及び市民への感染防止を図り迅速に対応するため、通常は聴覚障害者情報センター（場所：西部障害者福祉会館）に配置されている手話通訳者を、聴覚障害者情報センターと東部障害者福祉会館の2館に分けて配置した。さらに、東部障害者福祉会館と西部障害者福祉会館の職員間での感染拡大を防止するため、各館の職員同士が接触しないようにするなど感染防止対策を徹底した。

**【総合評価】**

合計得点	70	評価ランク	B
<p><b>【評価の理由】</b></p> <p>東部・西部障害者福祉会館ともに、目標値を超える利用者があった。新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のための臨時休館することとなったものの、臨時休館中も感染対策を実施した上での手話通訳者などの派遣や、電話による相談対応の実施などを継続し、障害のある人の地域生活を支援する役割を果たした。</p> <p>同館では、障害のある人の社会参加を促進するための講座等を多数開催しており、アンケート結果では参加者から高い満足度を得ている。また、アンケートは、障害のある人が回答しやすいように項目について配慮するなど、工夫・改善されている。</p> <p>支援者に対しては養成研修、スキルアップ研修等の各種研修を開催しており、支援技術の向上に寄与している。</p> <p>施設の管理については、モニタリングにて適正に行われていることが確認できた。</p> <p>また、安全対策については、地域、関係機関と合同で災害対策訓練を実施するなど、積極的な取り組みを実施している。</p> <p>以上のことから、同館は効果的な管理運営がなされていると判断する。</p>			
<p><b>中間評価の場合</b></p>			
<p><b>【今後の対応】</b></p> <p>引き続き、地域における障害福祉の拠点としての役割を果たすよう、適切な運営を行うことを期待する。また、現在は身体障害、知的障害のある人等が多く利用されているが、今後は発達障害、精神障害、難病の人等の利用も増えるよう、利用者の意見を取り入れつつ事業の見直しを図り、事業内容の周知に努めていただきたい。</p> <p>災害その他の事由により従来通りの方法で事業を実施できない場合に備え、ITを活用するなど、各事業の実施方法についても検討していただきたい。</p>			

[北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見]

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。