

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6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 <input type="checkbox"/> 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 <input type="checkbox"/> 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7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		33																												
(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り組みがなされ、その効果があったか。	35	3	21																												
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。																															
[評価の理由、要因・原因分析]																															
(1) 東部障害者福社会館																															
<ul style="list-style-type: none"> 令和5年5月7日まで、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、臨時休館および開館時間の短縮、会議室等の利用者数制限を実施していたが、オンラインでの講座実施や、参加者の意見を取り入れた講座実施により、利用者数の増加を図った。これにより、令和2年度に落ち込んだ延利用者数は、令和5年度では要求水準とほぼ同数まで回復している。また、休館中には、電話による相談対応を継続した。 																															
(単位：人)																															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>【参考】H30 年度</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5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> <td>30,000</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>31,500</td> <td>31,600</td> <td>31,700</td> <td>31,800</td> <td>31,900</td> <td>32,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>34,275</td> <td>31,742</td> <td>18,047</td> <td>19,262</td> <td>27,631</td> <td>29,953</td> </tr> </tbody> </table>				利用者数	【参考】H30 年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	要求水準	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	目標値	31,500	31,600	31,700	31,800	31,900	32,000	実績	34,275	31,742	18,047	19,262	27,631	29,953
利用者数	【参考】H30 年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度																									
要求水準	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000	30,000																									
目標値	31,500	31,600	31,700	31,800	31,900	32,000																									
実績	34,275	31,742	18,047	19,262	27,631	29,953																									
※ . . . 評価対象年度、以下同様																															
<ul style="list-style-type: none"> 要約筆記者の養成及び派遣を実施しており、聴覚障害のある人へ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（派遣対象登録者数118人、令和5年度末時点）。 コロナ禍においてオンラインでの会議が増加したことを受け、令和3年度はオンライン会議における情報保障に関する実証実験を実施する等、毎年为社会情勢に沿ったテーマで、支援者養成のためのボランティア養成事業、啓発事業等を行った。また、小学校や市民センターにおいて、障害のある人への理解促進をテーマに出前講演を実施した。 情報提供事業として会館だよりの発行（毎年4回、各1,600部）や、講座案内のチラシの配布を行った。 																															

- ・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を行い、広報活動を広く実施した。また、文化芸術活動について、障害のある人からの相談に応じるなど、障害の有無に関わらず文化芸術活動ができるよう支援を行った。
- ・交流事業として毎年実施している「ふれあい広場」では、ステージでの活動発表や作品展示等を行い、障害のある人と市民の交流を図った。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団体に実行委員として参加してもらうことで、団体間の交流を深めた。
- ・以上から、当該施設は施設の設置目的を十分に果たし、障害のある人の生きがいくりの場となっている点を評価した。

(2) 西部障害者福祉会館等

①西部障害者福祉会館

- ・東部障害者福祉会館と同様、令和5年5月7日まで臨時休館等を実施していたが、令和5年度には要求水準を超える1.9万人の延利用者数となった(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)。また、指定管理者から障害のある人や支援者へ働きかけることにより、指定期間中において、障害のある人もない人も共に学ぶことのできるサークルが3団体新規発足した。

(単位：人)

利用者数	【参考】H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
要求水準	17,000	17,000	17,000	17,000	17,000	17,000
目標値	17,850	21,100	21,200	21,300	21,400	21,500
実績	24,224	24,670	11,446	11,872	17,830	19,222

- ・支援者養成事業として、障害のある人への正しい理解及び支援方法を学ぶことを目的に北九州市民カレッジでの講座を開催し、障害への理解を深めるとともに、ボランティア活動のきっかけづくりを行った。
- ・例年開催している交流事業では、点字や手話、字幕制作の体験会や西部障害者福祉会館で活動する手話コーラス等のステージ発表を行っている。コロナ禍においては中止となったが、代替案として、事前申込制のサークル見学会を開催する等、方法を変えながら障害のある人の理解促進を図った。
- ・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。
- ・以上のような活動から、当該施設は障害のある人の交流の場となり、自主活動を促進しているという点を高く評価した。

②点字図書館

- ・視覚障害者の情報提供施設として、約3万人に利用されており、貸出数は5.7万冊・巻を超える。

	【参考】H30 年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
延利用者 数(人)	30,337	30,394	32,540	30,563	30,576	29,952
貸出数 (巻・冊)	57,545	57,156	61,436	58,948	58,629	57,083

- ・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刊行し、利用者に情報提供を行った。
- ・点字を学ぶ機会の提供や、音で聞く映画の体験などを通して、市民に点字図書館のことを知ってもらうため「オーブンブレイルライブラリー（点字図書館一般公開）」を実施した。コロナ禍においては定員を少人数にし、例年より各ブースでの体験の時間を長く設けた。
- ・読書バリアフリー法の制定を受け、令和2年度より中央図書館との意見交換を定期的に行うとともに、必要に応じて各図書館との読書バリアフリー研修会を実施した。国の動向を注視し、必要に応じて関係各所との連携を進めていく点は、高く評価できる。
- ・令和5年度より新たに、点字図書館利用者及びその家族等を対象に、日常生活に役立つ情報の紹介やICT機器の操作説明等をサロン形式で行った。サロン形式で行うことで、情報交換だけでなく利用者同士の交流にもつながった。
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため休止していた対面朗読を再開するにあたり、登録ボランティア向け説明会を実施し、再開に向けての体制整備を進めている。

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、映像作品の貸し出しを行ったほか、字幕・手話付映像作品を自主制作した。また、新型コロナウイルス感染対策等、生活に必要な情報をYouTube配信し、聴覚障害のある人への情報保障に努めた。
- ・公的な手話通訳者派遣の窓口として平均約2,700件の派遣を行った（派遣対象登録者数392人、令和5年度末時点）。

	【参考】H30 年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
手話通訳 者派遣 数	2,958	2,873	2,517	2,837	2,737	2,503

- ・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・ガイドヘルパーの養成講座やレベルアップ研修を行った。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（派遣対象登録者数12人、令和5年度末時点）。
- ・交流事業においては、地域の市民や関係者に聴覚障害について理解してもらうため、聴覚障害のある当事者や支援者等と実行委員会を組織し、聴覚障害者情報センターのつどいを開催した。
- ・聴覚障害者情報提供事業においては、聴覚障害者や盲ろう者を対象としたコミュニケーションワークショップや、支援者や地域住民を対象とした聴覚障害者支援セミナー等、様々なイベントを開催し、障害のある人の社会参加や当事者間の交流を促進するとともに、障害理解や共生社会の推進に向けた取組みを実施した。
- ・聴覚障害者に対する理解促進のため、小・中学校やボランティア市民活動センター等で出前講演を実施し、聴覚障害者の生活やコミュニケーションの取り方について市民への理解を促進した。
- ・上記のような取組を通し、聴覚障害のある人への適切な派遣や十分な情報提供を行い、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点について、高く評価した。

(3) 複数施設間の有機的連携の取組み

- ・管理職会議、事業担当者会議、両会館会議を実施し、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。	1 5	4	1 2
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）の講座内容については毎年高い満足度を維持している。「良い」が平均89.8%、「良い」「だいたい良い」の合計は平均97.1%を占め、満足度目標値を大きく上回っており、高く評価できる。
- ・アンケートの中には「日頃経験しないことを経験できてよかった」「とても勉強になった」等の声が挙げられた。

○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

	満足度 目標値	良い	だいたい 良い	ふつう	やや悪い	悪い	回答者数
R5年度	80%	88.3%	9.5%	2.2%	0%	0%	388
R4年度	80%	91.0%	5.9%	3.1%	0%	0%	353
R3年度	80%	95.0%	3.0%	2.0%	0%	0%	306
R2年度	80%	88.8%	9.9%	1.3%	0%	0%	230
R1年度	80%	86.1%	8.1%	5.3%	0%	0.5%	398

(令和元年度に評価方法を4段階から5段階に見直し)

- ・職員の利用者に対する対応についての満足度は、「満足」「だいたい満足」の合計が平均85.9%であり、高い利用者満足を得ている。
- ・アンケートの中には「親切で丁寧な人が多い」「いつも笑顔で明るく声をかけてくれるので助かっている」等の声が挙げられ、利用者に対し充実したサービスを提供している点を高く評価した。

○障害者福祉会館(東部・西部)の職員の対応についてのアンケート結果

	満足度 目標値	満足	だいたい 満足	ふつう	やや不満	不満	回答者数
R5年度	80%	68.9%	18.1%	13.0%	0%	0%	388
R4年度	80%	69.3%	17.2%	13.5%	0%	0%	353
R3年度	80%	70.3%	16.0%	13.4%	0.3%	0%	306
R2年度	80%	63.4%	20.9%	14.7%	1.0%	0%	230
R1年度	80%	63.8%	21.5%	14.4%	0.3%	0%	398

(令和元年度に評価方法を4段階から5段階に見直し)

- ・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。また、苦情について検討する場として、4施設合同で苦情解決委員会を開催している。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		24
(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り組みがなされ、その効果があったか。	30	4	24
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ・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。
- ・令和4年度、令和5年度に物価高騰のため光熱水費を追加支給したが、入居する施設の管理を行う団体と連携して、施設利用に支障のない範囲で不要な電球を間引いたり、各会議室の利用団体に対しこまめな節電を呼びかけたりすることで、施設全体での節電に努めている点を評価した。
- ・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。

(単位：千円)

指定管理料	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	175,108	172,642	173,184	174,184	174,184	174,184
決算	169,833	171,209	171,756	172,485	175,174	174,717

総事業費	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	175,108	172,642	173,184	174,184	174,184	174,184
決算	169,833	171,209	171,756	172,485	175,174	174,717

うち 光熱水費	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	19,208	15,114	15,114	15,114	15,114	15,114
決算	13,933	13,681	13,686	13,415	16,104	15,647

(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。	—	—	—
-------------------------------------	---	---	---

【評価の理由、要因・原因分析】

(非該当)

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み 20 / 16

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	20	16
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	4
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。		

【評価の理由、要因・原因分析】

- ・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いる。職員配置においては、指定管理者募集要項にて示した事業実施に係

- る条件を十分に満たしている。
- ・各施設の設置目的に合わせ、手話通訳士など、業務に関連する資格を所持する職員を配置しており、効果的な運営に努めている。
- ・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。
- ・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、地元のみちづくり団体や、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。
- ・他団体・他施設と連携し、市民を対象とした講義を行うなど、地域全体で障害のある人への理解を深めるための取組みを行っている。
- ・障害関係団体から、オンラインによる会議の開催方法などの相談があったため対応し、ICTの活用支援を行った。
- ・十分な技術を有する者を配置することで利用者の利便性向上に努めている点や、地域の団体、企業等との関係づくりを通して障害のある人の暮らしやすい環境づくりを図っている点について、特に高く評価できる。

(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	4	8
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。			

[評価の理由、要因・原因分析]

- ・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。
- ・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、例年、各館が入居する施設全体で防災訓練を実施しており、例年東部障害者福祉会館と西部障害者福祉会館で各2回ずつ実施している。そのほか、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

いるほか、施設独自の障害種別に応じた避難経路の確認等を徹底している。
 ・施設の平等利用や安全対策、危機管理体制について、十分な対応策を講じており、高く評価できる。

【総合評価】

合計得点	73	評価ランク	B
<p>【評価の理由】</p> <p>障害者福祉会館等は、自立・社会参加のために支援が必要な障害のある人の活動の拠点として、また、ボランティア等の支援者のスキルアップや、福祉関係者・団体・地域住民の連携強化を図る拠点として、多くの方が利用している。</p> <p>指定管理者は、障害のある人の社会参加のための講座の開催だけでなく、障害のある人と障害のない人の交流会等の行事を積極的に行い、利用者から高い満足度を得ている。また、出前講演等を通して、施設を利用しない市民に対しても、障害のある人の理解促進を図っており、共生社会に向けた取組みを十分に実施している。</p> <p>これらのことから、当施設の設置目的に資する適切な管理がなされており、魅力の向上を図る運営がなされていると判断する。</p>			

【北九州市指定管理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働で、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。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
 (合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
 (合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる

(合計得点が60点以上70点未満)

D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる

(合計得点が50点以上60点未満)

E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる

(合計得点が50点未満)