

令和 8 年度 指定管理者の評価結果

保健福祉局

令和8年度 指定管理者評価結果一覧(保健福祉局抜粋)

【選定前評価】

通し 番号	施 設 名	指定管理者	所 管 課	評価 結果 〔 合計 得点 〕	評価 シート
3	アレアス(北九州市障害者スポーツセンター)	北九州市障害者スポーツセンター 運営共同事業体 ・(社福)北九州市福祉事業 団 ・ミズノスポーツサービス (株)	保健福祉局 障害福祉企画課	B (71)	p4～
4	戸畑障害者地域活動センター	(社福)北九州障害者福祉事 業協会	保健福祉局 障害者支援課	B (73)	p15～
5	西部斎場	イージス・グループ有限責 任事業組合	保健福祉局 保健衛生課	B (70)	p22～

【中間評価】

通し 番号	施 設 名	指定管理者	所 管 課	評価 結果 〔 合計 得点 〕	評価 シート
条件付公募					
13	到津ひまわり学園	(社福)北九州市福祉事業団	保健福祉局 障害者支援課	B (75)	p29～
14	若松ひまわり学園	(社福)北九州市福祉事業団	保健福祉局 障害者支援課	B (75)	p37～
15	門司障害者地域活動センター	(社福)あすなろ学園	保健福祉局 障害者支援課	B (73)	p45～
16	小倉南障害者地域活動セン ター	(社福)北九州あゆみの会	保健福祉局 障害者支援課	B (75)	p52～

【評価】令和6年度以降選定施設

通し 番号	施 設 名	指定管理者	所 管 課	評価 結果 〔 合計 得点 〕	評価 シート
20	ウェルとばた ・戸畑市民会館 ・福祉会館	(社福)北九州市社会福祉協 議会	保健福祉局 地域福祉推進課 都市ブランド創造局 文化企画課	B (74)	p58～
21	ふれあいむら社ノ木デイサー ビスセンター	社会福祉法人年長者の里	保健福祉局 介護保険課	B (71)	p74～
22	テクノケア北九州(介護実習・ 普及センター)	麻生教育サービス株式会社 北九州支店	保健福祉局 介護イノベーション 推進室	B (72)	p84～
23	年長者研修大学校周望学舎・ 穴生学舎、北九州穴生ドーム ・年長者研修大学校周望学舎 ・年長者研修大学校穴生学舎 ・北九州穴生ドーム	(社福)北九州市社会福祉協 議会	保健福祉局 長寿社会対策推進室	B (73)	p99～
24	新門司老人福祉センター	(株)トキワビル商会	保健福祉局 長寿社会対策推進室	C (68)	p114～
25	東部・西部障害者福祉会館、点 字図書館、聴覚障害者情報セ ンター ・東部障害者福祉会館 ・西部障害者福祉会館 ・点字図書館 ・聴覚障害者情報センター	(公財)北九州市身体障害者 福祉協会	保健福祉局 障害福祉企画課	C (67)	p125～
26	総合療育センター(西部分所 含む) ・総合療育センター ・総合療育センター西部分所	(社福)北九州市福祉事業団	保健福祉局 障害者支援課	B (72)	p140～
27	東部斎場	株式会社五輪	保健福祉局 保健衛生課	B (76)	p156～

【評価結果】

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)

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	令和4年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	アレアス (北九州市障害者スポーツセンター)		施設類型	I	目的・機能	— ⑦
	所 在 地	北九州市小倉北区三郎丸三丁目4番1号					
	設置目的	スポーツ活動を通じ、障害者の体力の増強及び残存機能の維持向上、その他市民の心身の健全な発達に資することを目的とする。					
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制					
		インセンティブ制		有・無		ペナルティ制	
指定管理者	名 称	北九州市障害者スポーツセンター運営共同事業体					
	所 在 地	北九州市八幡東区中央二丁目1番1号					
指定管理業務の内容		1 北九州市社会福祉施設の設置及び管理に関する条例に規定する利用の許可、利用の許可の取消し及び使用料の徴収に関すること。 2 施設及び設備の維持管理に関すること。 3 施設内の清潔の保持、整頓その他の環境整備に関すること。 4 障害者スポーツの指導・普及に関すること。 5 その他、スポーツ施設の運営に関して市長が必要と認める業務。					
指定期間		令和4年4月1日～令和9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		37			
(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	4	28			
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]							
単位：人							
利用者数	【参考】R3年度(更新前)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度		
要求水準	218,000	218,000	218,000	218,000	218,000		
目標値	218,000	218,000	218,000	218,000	218,000		
実績	46,213	79,327	125,195	141,095	155,925		
達成率		36.4%	57.4%	64.7%	71.5%		
※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）							
【障害別利用者数】					単位：人		
	肢体	視覚	言語聴覚	知的	内部	精神	計
R3年度(更新前)	6,471	1,096	1,399	8,976	1,616	2,766	22,324
R4年度	7,627	1,561	2,029	11,004	2,164	4,971	29,356
R5年度	13,025	1,729	2,843	16,439	3,573	8,205	45,814
R6年度	13,584	1,852	2,741	18,703	3,948	8,219	49,047
R7年度	12,836	1,908	2,973	18,007	4,175	8,614	48,513
○今期は、コロナ禍収束後の回復期にあたり、							
○令和7年度の開所日数は307日、利用者数は155,925人（障害者65,701人（施設利用に必要な付添人17,188人を含む）、一般90,224人）で、指定期間中で最高値を記録した。この要因として、コロナ禍以後、普及啓発活動を地道に行った結果、スポーツに親しむ人の数が回復してきたものと考えられる。							
○しかしながら、目標218,000人に対する達成率は71.5%に留まり、目標値を達成していたコロナ禍以前の水準には至っていない。							
○障害別利用者数については、年々増加傾向にあるものの、5万人を下回る実績で推移しており、目標値の達成に向けては、更なる利用促進が必須である。							

【スポーツ大会及び交流促進事業 参加者数】(事業団担当)

単位：人

事業名	アレアスプール なんでも記録会	交流ボッチャ大会	パラスポーツ等 普及体験教室	アレアスフェスタ
R3年度(更新前)	63	26	413	34
R4年度	62	25	843	130
R5年度	76	138	389	177
R6年度	62	118	157	138
R7年度	59	123	340	111

【生涯スポーツ支援事業】(事業団担当)

項目	生涯スポーツ支援事業Ⅰ (プール以外)		生涯スポーツ支援事業Ⅱ (プール)	
	回数	参加者数	回数	参加者数
R3年度(更新前)	98	1,339	89	1,181
R4年度	143	2,413	88	1,083
R5年度	147	1,227	150	1,333
R6年度	219	2,239	123	912
R7年度	219	2,122	123	1,120

【一般プログラム提供】(MSS担当)

項目	スタジオ		プール	
	回数	参加者数	回数	参加者数
R3年度(更新前)	577	6,748	340	1,770
R4年度	746	7,242	459	1,486
R5年度	765	11,367	712	5,321
R6年度	813	14,234	712	5,069
R7年度	799	17,611	690	5,657

【情報提供事業】(事業団担当)

項目	センターだより		ホームページ による情報発信	市政だより掲載
	回数	配布箇所	更新回数	回数
R3年度(更新前)	5	1,790	65	13
R4年度	5	1,902	46	13
R5年度	5	1,900	46	18
R6年度	5	1,900	49	14
R7年度	5	1,925	68	18

○平成29年度より北九州市福祉事業団(以下「事業団」とミズノスポーツサービス(株)(以下「MSS」との共同事業体として運営。

○民間事業者であるMSSは、主に「一般向けスポーツプログラム」及び「トレーニング運動指導」等を担い、事業団は、障害者スポーツの普及・振興を担うことで、各事業者が有する強みを活かし、施設の利用促進を図っている。

○スポーツ大会及び交流促進事業については、各年度とも更新前の数値を超えており、障害者スポーツの普及と一般利用者との交流に効果を上げている。

○生涯スポーツ支援事業においても、各年度とも回数・参加者数ともに大きく伸ばしており、障害のある人がスポーツに触れる機会は着実に増加している。

○一般プログラム事業においては、更新前と比較して、参加者数が右肩上がりに増えており、利用者数の押し上げの最大要因となっている。

○情報提供事業においては、センターだよりの配布箇所や市政だよりの掲載を増加させるなど、主に紙媒体を活用した広報に注力した。一方で、ホームページを活用した情報発信は伸びておらず、令和7年度においては、障害のある人の利用者数は微減していることから、障害のある人に対するデジタル媒体を活用した広報には課題がある。

【「施設の設置目的の達成」に関する評価まとめ】

○要求水準には達していないものの、施設利用者数は年々右肩上がりに増加している。

○広報面には課題があるものの、スポーツ大会及び交流促進事業や生涯スポーツ支援事業の参加者数が大きく増加している点は、障害者スポーツの普及と一般利用者との交流に寄与するものとして高く評価できる。

以上を踏まえて、評価「4」とする。

(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	3	9
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]

【利用者アンケート】

単位：％

満足度	全体	接遇面	設備・清潔面	プログラム内容等	有効回答数
目標値	90%以上				
R3年度(更新前)	70%	80%	69%	61%	
R4年度	70%	81%	69%	60%	184
R5年度	76%	85%	71%	73%	201
R6年度	76%	84%	73%	73%	160
R7年度	73%	85%	66%	68%	175

※満足度は、得られた回答のうち、「満足」「だいたい満足」の割合を集計

○利用者アンケートは、例年3月中旬～下旬の概ね2週間の期間で実施しており、接遇面、整備・清潔面、プログラム内容等の3つの項目を対象に実施。有効回答数175件は、サンプル数としては少なく、幅広く意見を収集できているとは言い難い。

○満足度については、各年度とも目標値を下回っている。個々の項目では、接遇面が各年度とも満足度 80%を超えている反面、設備・清潔面及びプログラム内容等については、満足度 70%前後で推移している。

○利用者意見の把握については、アンケートのほか、利用者との意見交換会や意見箱の設置により利用者意見を把握し、施設運営に反映している。

《具体例（一部抜粋）》

- ・「アレアスの玄関前の道路上での 10 分以上の駐車は危険なためやめて欲しい」との要望に対し、路上付近に設置のコーンに、送迎の場合は地下駐車場をご利用いただく内容の掲示を行った。
- ・「プールのシャワー室内がすべりやすい」との意見に対し、手すりを 3 箇所設置。
- ・駐車場の逆走の苦情があり、注意喚起を促す放送や掲示物を設置し、さらに駐車場内に一方通行の矢印も設置した。

○苦情やトラブルへの対応については、毎月実施の全体会議にて、対応を協議・検討するとともに、情報共有、対応の統一及び意識改革に努めている。また、終業時の終礼を実施することで、夜間業務で起こった引き継ぎ事項等を夜間勤務職員全員で集約・情報共有し、翌日の朝礼に引き継ぐ体制をとっている。

○利用者への情報提供については、要望等への対応に関する進捗状況を、施設内の目立つ場所に掲示することで周知を図っている。

○利用者の満足度を高めるための取組として、以下の取組を実施。

- 「一般向けスポーツプログラム」については、利用者意見のほか、スポーツトレーニングのトレンドを反映させるため、3 か月毎に内容の見直しを実施。
- 「障害者向けプログラム」については、利用者意見のほか、県内の障がい者スポーツセンター及び障がい者スポーツ協会（福岡県・福岡市）との情報交換を実施。
- 円滑な施設運営を目的とし、障害者スポーツ団体や個人利用者をメンバーとする運営委員会を設置。

【「利用者の満足度」に関する評価まとめ】

○利用者アンケートについては、有効回答数が少なく、利用者からの幅広い意見を集約しているとは言い難い。また、満足度においても、目標値を下回っており、満足度向上に向けた取組の強化は必要である。一方で、意見交換会の実施や意見箱の設置等の取組を行うことで、日常的に利用者意見を収集するよう努めている点は評価できる。

○苦情やトラブルへの対応について、情報共有や統一した対応を確実に行うことで、利用者サービスの向上につながっている点は評価できる。

○利用者満足度に対する取組については、定期的なプログラムの見直しや、類似施設との情報交換、独自に施設の運営委員会を設置し、施設運営に反映させることで、利用者を飽きさせない工夫を行っている点は高く評価できる。

以上を踏まえて、評価「3」とする。

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り組みがなされ、その効果があったか。		20	3	12	
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。					
② 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]					
【光熱水費】					
	R3（更新前）	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
予算	53,829 千円	50,828 千円	50,828 千円	50,828 千円	50,828 千円
決算	36,627 千円	50,675 千円	47,617 千円	47,754 千円	53,876 千円
○人員配置については、事業団・MSSともに業務の内容・繁閑を考慮して嘱託員・パート職員を採用しているほか、軽易な業務については、北九州市障害者スポーツボランティアの会（SKET）に登録したボランティアを活用する等、柔軟な対応を行っている。特に、事故のリスクが大きなプール監視員については、MSSのスタッフにより、高レベルの専門性を確保している。					
○保守点検業務については、安全性・効率性・経済性の観点から、経費削減が見込まれる業務のみ、市の承認を経た上で再委託を実施している。					
○経理等事務処理モニタリングでは、経理体制、料金收受、支出手続、報告書、個人情報等の各項目を目視確認したところ、決裁ルートの明確化や、団体経理との切り分け、領収書の記載内容及び保管状況など、すべて「適」であり、適切に実施していることが確認された。					
○館内巡回を徹底し、節電・節水をはじめ、冷暖房の細やかな温度調節を行っているほか、トレーニング室等の日差しが強く当たる部屋にはサンシェードを設置し、遮熱効果を高めるなど、光熱水費の低減に努めている。					
○令和7年度の光熱水費において、決算額が当初予算額を約3,000千円上回っている。この要因は主に物価高騰の影響によるものであり、指定管理者の責めに帰すものではない。					
【「経費の低減等」に関する評価まとめ】					
○人員配置については、専門職員と嘱託・パート職員を業務に応じて配置するなど、経費の低減に努めながら、サービスの質を維持し各種講座を実施している点で高く評価できる。					
○光熱水費については、今後も上昇していくことが見込まれており、これまで以上に節電・節水対策を講じていく必要がある。					
以上を踏まえて、評価「3」とする。					

(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。

10

3

6

[評価の理由、要因・原因分析]

【使用料収入】

年度	収入目標	収入実績	目標達成率
R3（更新前）	39,947 千円	6,820 千円	17.1%
R4 年度	26,859 千円	6,746 千円	25.1%
R5 年度	26,859 千円	14,822 千円	55.2%
R6 年度	26,859 千円	17,581 千円	65.4%
R7 年度	26,859 千円	21,010 千円	78.2%

【定期券】

年 度	目標数	実績数	達成率	前年比
R3（更新前） (6、8～9、12～3月除く)	208 人	147 人	70.7%	64.2%
R4 年度 (4～8月除く)	291 人	160 人	55.0%	108.8%
R5 年度	500 人	242 人	48.4%	151.1%
R6 年度	500 人	273 人	54.6%	112.8%
R7 年度	291 人	160 人	55.0%	108.8%

【トレーニング室チケット販売枚数】

年 度	目標数	実績数	達成率	前年比
R3（更新前）	一般 12,600 枚	一般 545 枚	4.3%	89.5%
	年長者 751 枚	年長者 411 枚	54.7%	117.5%
R4 年度	一般 12,600 枚	一般 627 枚	5.0%	115.0%
	年長者 751 枚	年長者 524 枚	69.8%	127.5%
R5 年度	一般 12,600 枚	一般 1,699 枚	13.5%	271.0%
	年長者 751 枚	年長者 506 枚	67.4%	96.6%
R6 年度	一般 12,600 枚	一般 1,603 枚	12.7%	94.3%
	年長者 751 枚	年長者 611 枚	81.4%	120.8%
R7 年度	一般 12,600 枚	一般 1,787 枚	14.2%	115.0%
	年長者 751 枚	年長者 712 枚	94.8%	116.5%

○使用料収入については、一般利用者の増加にともない年々増加しているが、収入目標には達していない状況にある。

○使用料収入増加に向けては、目標値を設定し、定期券販売を通じた会員数の拡大や、トレーニング室のチケット販売促進といった取組を行っている。

●定期券販売については、収入目標には達していないものの、一般利用者が増加傾向にあることから、取組次第で目標数の達成は可能と推察する。

●トレーニング室チケット販売枚数については、一般会員においては、令和5年度以降、目標の15%を下回る状況が続いている。

一方で、年長者会員においては、令和7年度に達成率の約95%を記録するなど、着実な伸びを見せている。

○このほか、収入拡大のための具体的な取組として、以下の内容を実施している。

- 都度利用者に対し、会員利用を案内。
- 関連団体及び施設におけるパンフレットの設置、近隣自治会に対し施設利用についてのPR、地域情報誌への施設PRの掲載。

【「収入の増加」に関する評価まとめ】

○各種スポーツプログラムの提供や情報発信は継続して行われており、一般会員数は右肩上がりに上昇している。現状において、収入増加効果は十分とは言えない。

以上を踏まえて、評価「3」とする。

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			
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	8
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〕

○共同事業体の運営体制として、常勤5名、嘱託及び非常勤26名の31名で実施している。常勤職員には所長1名・所長補佐1名・一般スポーツプログラム担当者1名・理学及び作業療法士の資格を有する指導員各1名がおり、所長を管理責任者とし、所長補佐を中心とする3つのライン（総務管理係8名・企画指導係12名・利用者促進係9名）が構築されている。

○職員の資質・能力向上に向けては、所内研修として、サービス提供者の資質向上を目的とする接遇研修・人権研修・指導研修を実施しているほか、健常者等への助言・指導の質向上を目的とする資格取得研修（スポーツインストラクター等）への積極的な参加を奨励している。

○地域や関係団体との連携や協働については、以下の内容を実施している。

- 市民との交流の場として「アレアスフェスタ」を継続して開催。イベントでは、施設利用方法についてのPRや、パラスポーツ体験、パラアスリート講演会などを通じて、スポーツ活動、健康づくりに取り組むきっかけを提供している。
- 幼少期からパラスポーツに触れる機会を提供するため、市内各小学校や特別支援学校に指導員を派遣し、パラスポーツ体験を実施。
- 小倉リハビリテーション病院に対しては、令和元年度より肢体不自由者の方のりハビリ教室に指導員が参加し、参加者の障害程度に応じた助言を行っている。
- 北九州市立大学に対しては、地域創生学群のカリキュラムの一つである障害者スポーツ関連講座の一部を受け持っており、講座を通じて、学生の障害者スポーツ指導員資格習得支援を行っている。

●このほか、施設周辺の美化向上の一環として、令和7年度より「道路サポーター制度」に登録し、定期的に美化清掃を行っている。

【「施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況」】に関する評価まとめ】

○職員の資格取得への奨励や、若い世代に対する人材育成を積極的に行うとともに、地域や関係団体への普及啓発活動も数多く行っており、指導者養成や市民の障害理解に貢献するものとして高く評価できる。

以上を踏まえて、評価「4」とする。

(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]

○個人情報保護体制については、事業団内で管理体制を整備しており、必要最小限の取得、鍵付きキャビネットによる資料保管、データ持出し制限等を実施している。

○利用者の平等利用については、利用規定や方法等を館内の掲示板やホームページに掲載し、障害の有無を問わず誰もが利用できるよう配慮している。

○経理等事務処理モニタリングでは、経理体制、料金収受、支出手続、報告書、個人情報等の各項目を目視確認したところ、決裁ルートの明確化や、団体経理との切り分け、領収書の記載内容及び保管状況など、すべて「適」であり、適切に実施していることが確認された。

○安全対策については、安全管理マニュアルを整備しており、これに基づく施設巡視や、障害特性を踏まえた安全管理研修会を開催する等、ハード・ソフト両面からの安全管理を実施している。

○危機管理体制について、防犯対策においては、小倉北警察署協力のもと、不審者対策などの防犯研修を実施している。防災対策においては、所内に自衛消防隊を整備するとともに、消防計画を策定して小倉北消防署へ提出している。このほか、所内掲示板への避難マップ掲示や、火災を想定した避難訓練を利用者とともに実施する等の取組を実施している。

○事故発生防止対策については、北九州市消防局協力のもと、各設備での人身事故を想定し、人工呼吸等の心肺蘇生法や AED の取り扱いについての救命講習を実施している。特にプールにおいては、令和3年度に発生した事故を教訓にマンツーマン体制を敷いて講座を実施する等、再発防止に努めている。

【「平等利用、安全対策、危機管理体制など」】に関する評価まとめ】

○当該施設は、障害特性を踏まえた管理運営体制が必要。この点について、センターでは、マニュアルの整備・施設巡視・消防と連携した研修会の実施など、ソフト・ハード両面からの丁寧な取り組みを行っていることは、利用者の安全に寄与するものとして高く評価できる。

以上を踏まえて、評価「4」とする。

【総合評価】

合計得点	71	評価ランク	B
【評価の理由】			
指定期間を通して、利用者数・収入ともに右肩上がりに増加している。中でも、障害者向けプログラムや一般利用者との交流イベントにおける参加者数が増加傾向にある点は、障害者スポーツの普及や市民の障害特性理解につながっていると考える。			
また、市民交流イベントの開催や大学及び医療機関等への専門職派遣を積極的に行うことで、地域住民に対する障害理解の促進や次世代への人材育成に取り組んでいる点は、障害者スポーツ拠点としての役割を果たしていると言える。			

【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】

より適正な評価につなげられるよう、要求水準や目標値の設定については、社会情勢や施設の状況を踏まえ、次回公募に向けて検討いただきたい。

【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	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)

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者支援課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立 戸畑障害者地域活動センター	施設類型	I	目的・機能	⑦
	所 在 地	北九州市戸畑区千防一丁目1番16号				
	設置目的	利用者の作業支援、生活支援、健康管理その他の支援を行うことにより障害者の生活及び福祉の向上に資することを目的としている。				
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
		インセンティブ制 有・ ☒ 無		ペナルティ制 有・ ☒ 無		
指定管理者	名 称	社会福祉法人北九州障害者福祉事業協会				
	所 在 地	戸畑区北鳥旗町2番22号				
指定管理業務の内容		障害福祉サービス事業所（生活介護、自立訓練（生活訓練）、就労継続支援（B型））の管理運営				
指定期間		令和4年4月1日～令和9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		25	4	20	
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 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。					
③ 利用者のサービス提供計画に基づき、適切に福祉サービスが実施されているか。					
[評価の理由、要因・原因分析]					
【延利用者数（就労継続支援B型、自立訓練、生活介護）】（単位：人）					
年 度	【参考】R3年度 (更新前)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
目標値	14,385	13,991	14,316	14,852	15,115
実績	12,443	11,282	11,673	11,850	11,619
※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）					
①③・利用者や家族の要望を踏まえて送迎ルートを細かく設定するとともに、車椅子4台固定可能な新たなリフト車を導入するなど、利用者のニーズに対応することで新規利用者の確保に努めている。 事業計画に沿った適切な管理運営が行われており、各サービスにおいて、個別支援計画等に基づき個々の課題に応じたきめ細やかな支援を行うなど、利用者の障害特性や個別のニーズにあったサービス提供に努めている。					
②・全体的に利用者の受け入れが進まず、延利用者数が伸びていない。					
【月平均工賃額（就労継続支援B型）】（単位：円）					
年 度	【参考】R3年度 (更新前)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
目標値	7,523	10,700	11,700	15,150	17,000
実績	10,644	11,494	13,654	17,944	20,012
①・就労継続支援B型事業については、事業所内に3つの工房を設けて多様な生産活動に取り組んでいる。洗濯工房においては、機器の稼働状況や手順の見直しにより、今年度から受注が2倍近く増える見込みとなった。また、顧客へ材料費高騰に理解を求め、販売価格の1割値上げを実現するとともに、利用者の特性に応じた持続性のある作業として段ボール加工作業を新たに導入するなど改善に努めている。パン工房においては、地域の専門学校でのバザー販売をきっかけに月2回の定期販売や市役所バザーへの参加を実現するなど、積極的な活動により販路を拡げ、安定した収入源の確保に努めている。また、就労基礎力や作業習熟度など利用者の能力の変化に合わせて工賃を見直すとともに、経費の削減により工賃財源を確保し、月額ベースで12%の工賃					

アップ、夏季・冬季・年度末調整金を支給するなど、目標を上回る工賃上昇を実現している。

・生活介護事業については、特殊浴槽による衛生的で安楽な姿勢での入浴環境を整えることで、入浴支援や土曜・祝日の利用者の増加につなげるとともに、昇降式ベッドの導入や民間補助金を活用してトイレを改修するなど排泄環境の改善を行っている。また、強度行動障害者向けの専用空間（最大6人）を設けるとともに、職員の専門研修の受講にも努め、専門性の向上と支援の質の向上に取り組んでいる。

②・令和3年9月に開始したinstagramは、継続的な更新（週2回以上、年138回）を行うことで、着実にフォロワー数を増やしており、関係機関や実習生などからの反応も多くなっている。また、サービスごと、目的ごとに施設紹介パンフレットを更新し、近隣の相談支援事業所を中心に営業活動を行うとともに、定例見学会を企画・開催するなど、新規利用者の獲得に向けた取り組みを強化している。

（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。	25	4	20
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 利用者の生活の質の向上を目的としたボランティア等の活用が行われており、その効果があったか。			
⑥ 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】

施設の総合評価

【満足度】

（単位：％）

年 度	【参考】R3年度 （更新前）	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
実績（生活）	82.5	84.6	92.0	87.9	97.5
実績（就労）	77.6	80.9	87.5	90.5	92.4

①・北九州市が令和7年度に実施したアンケートの結果、施設の各サービスの「良い」、「まあまあ良い」を合わせた評価は、94.8％（生活介護97.5％、就労支援92.4％）となっており、全体として利用者の満足度は高いものとなっている。また、令和7年度に実施した施設独自の満足度調査でも平均80％の満足度が得られており、行事や給食において高い評価が得られている。

②・提案箱の設置や利用者説明会の開催により、利用者の意見の把握に努めるとともに、嗜好調査（年2回）をもとに、毎月季節を感じる行事食や誕生食を提供するとともに、給食業者と協議し、人気メニューを「リクエスト食」として年9回提供するなど、利用者意見の反映を図っている。

③・利用者からの苦情や要望等に対しては、苦情解決規程に基づいて適切に対応し、よ

り良いサービスを提供できるよう努めている。			
④・利用者や家族への情報提供として、利用者説明会を毎月初めに開催するとともに、従来の連絡帳に加え、画像や動画でのやり取りが可能なLINEを用いた、迅速で視覚的にもわかりやすい情報提供に努めている。			
令和7年7月に実施した家族意見交換会では日頃の活動風景を動画で報告したほか、報告書で動画のQRコードを共有し、欠席された家族からも好評を得ている。			
⑤・ボランティア参加者と一緒に「戸活まつり」を開催するとともに、重度な障害当事者に傾聴ボランティアとしての活動の機会を提供している。			
⑥・健康を目指す取り組みとして令和3年度から導入した「戸活健康マイレージ」の取り組みでは、令和7年度からポイントカードを導入し「成果の見える化」を図るなど改善を加えながら実施を継続し、生活習慣の改善に向けた利用者の意識付けに取り組んでいる			

2 効率性の向上等に関する取組み	15		9		
(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。	15	3	9		
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]					
【光熱水費】(単位：千円)					
年度	【参考】R3年度 (更新前)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	6,953	8,737	8,857	7,980	8,209
決算	6,303	7,499	6,682	7,411	7,401
①・近年の地球温暖化の影響を受ける中で、エアコンの温度設定の管理やLED照明の導入、不要な電気の消灯など、節電に向けた取り組みに努めている。					
(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]					
・提供するサービスは法定であり、報酬単価も国基準であるため、収入増加の工夫の余地がない。					

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	35		24
(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。	15	4	12
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。			
④ モニタリングの結果、施設の維持管理が適切に行われているか。			
〔評価の理由、要因・原因分析〕 ①・施設内において管理運営にあたる人員は適正に配置されており、施設の維持管理は適切に行われている。 ②・個別研修計画に基づき、計画的に研修の機会を提供し、職員の資質や能力の向上を図っている。働きながらの資格取得を目指しており、今年度、社会福祉士、介護福祉士、クリーニング師にそれぞれ1名ずつ合格している。 ・強度行動障害者基礎研修に2名、実践研修に1名受講するなど、専門研修の受講にも努め、専門性の向上と支援の質の向上に取り組んでいる。【再掲】 ③・地域交流や地域貢献の一環として、浅生まちづくり協議会活動（まち美化清掃）に年8回、延べ46名が参加するなど、積極的に地域に根付く取り組みを行っている。 ・戸畑区を中心に、障害（児）者支援に関わる事業所、行政、医療機関等で構成する戸畑障害支援ネットワーク会議を年6回開催（延べ143名参加）し、他事業所や関係機関と事例検討や情報交換を行い、支援者相互の交流や連携を深め、障害者支援を推進するなど、地域連携に努めている。 ・地域で開催されるバザーにも積極的に参加し、年8回、延べ33名の利用者・職員が参加した。 ・地域に根差した活動として、「とばたあやめ」管理業務を継続して受注し、利用者が地域の活動に関心を持つ機会としている。生産活動としての取り組みに加え、地域交流を目的とした活動として、センター全体で取り組んでいる。 ・職場実習として精神看護実習生（36名）、ソーシャルワーク実習（10名）、介護実習（3名）を受け入れる等、将来の社会福祉人材の育成に貢献している。			
（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するための対策が適切に実施されているか。	20	3	12
② 施設の利用者に対する人権が尊重され、また、身体拘束及び虐待等の防止策が適切に実施されているか。			
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 衛生管理及び感染症防止への対応が適切であったか。			
⑧ 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】

- ①②・利用者の個人情報保護や人権尊重、身体拘束防止等への定期的な点検や見直しなどの取り組みを行い、適切な運営に努めている。
- ⑤・日常の事故防止や安全対策の取り組みとして、事故やヒヤリハット発生時は速やかな報告や原因分析を実施するとともに、全職員で対策の徹底に取り組んでいる。
- ⑥・消防避難訓練の実施や業務継続計画のシミュレーションを行うなど、障害福祉サービスの安定的かつ継続的な提供に努めている。
- ②⑤⑥・国の補助金を利用し、事故やトラブル等が発生しやすい場所にA Iカメラを整備したことで、防犯だけではなく、接遇面の向上や事故防止対策への活用、支援方法の検討材料に活用など支援環境の充実を図っている。

【総合評価】

合計得点	73	評価ランク	B
【評価の理由】			
・事業計画に沿って、通所施設の適切な運営管理を行っており、利用者の障害特性やニーズに応じたサービス提供に努めるとともに、利用者の満足度も高く、障害福祉サービス事業所の管理運営者として評価できる。 ・就労継続支援B型事業については、洗濯工房やパン工房など事業所内に3つの工房を設けて多様な生産活動に取り組んでいる。洗濯工房で機器の稼働状況や手順を見直すことで受注を2倍近く増やし、材料費高騰への理解を求め販売価格の1割値上げを実現し、さらに利用者の特性に応じた持続性のある作業として段ボール加工作業を新たに導入するなど、安定した収入源の確保に努め、工賃のアップにつなげている点は高く評価できる。 ・生活介護事業については、特殊浴槽を更新して入浴環境を改善することで、入浴支援や土曜・祝日の利用者の増加につなげるとともに、昇降式ベッドや民間補助金を活用してトイレを改修するなど排泄環境の改善を行っている。また、強度行動障害者向けの専用空間（最大6人）を設けるとともに職員の専門研修の受講にも努め、専門性の向上と支援の質の向上に取り組んでいる。 ・地域交流や地域貢献の一環として、浅生まちづくり協議会活動（まち美化清掃）に積極的に参加するとともに、戸畑障害支援ネットワーク会議を開催し、他事業所や関係機関と事例検討や情報交換を行うなど、地域連携に努めている。 ・一方で、全体的に利用者の受け入れが進まず、延利用者数は目標には届いていない。その影響もあり、利用料収入及び就労事業収入も計画値に届かない状況が続いた。経費の削減等により工賃の上昇を実現したが、利用増につながる取り組みの一層の改善に期待したい。			

[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。

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局保健衛生部保健衛生課
評価対象期間	R 4 年 4 月 1 日～R 8 年 3 月 3 1 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立西部斎場	施設類型	目的・機能
			I	— ⑦
	所 在 地	北九州市八幡西区本城五丁目 6 番 1 号		
	設置目的	ご遺族の宗教的感情に適合し、公衆衛生その他公共の福祉の見地から、支障なく火葬を行うとともに、故人を安らかに見送る最後の場所を提供することを目的とする。		
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・無	ペナルティ制 有・無	
指定管理者	名 称	イーゼス・グループ有限責任事業組合		
	所 在 地	三重県四日市市朝日町 1 番 4 号		
指定管理業務の内容		・ 斎場の維持管理業務 ・ 斎場の運営業務 ・ 火葬場の施設維持管理業務 ・ 火葬場の予約・受付業務 ・ 火葬業務（炉前業務・炉裏業務） ・ 有料施設の使用許可業務 ・ 有料施設の使用料及び証明手数料の徴収、収納業務 等		
指定期間		R 4 年 4 月 1 日～R 9 年 3 月 3 1 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		30	4	24		
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 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。						
③ 計画に基づき、施設の利便性を維持・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]						
①・火葬件数は高齢化の影響で長期的な増加傾向にあり、指定管理者制度を導入したR4年度以降も約7,000件前後で推移している中、安定的な運営を行っている。 ・指定管理初年度のR4年度においては、新型コロナウイルス感染症に係る火葬件数が前年度の112件から289件へと2.6倍近くに急増しており、火葬受け入れ時刻の延長など、新たな業務負担が発生していた。連日の夜間対応で現場職員の負担は増していたが、トラブルや苦情もなく火葬を行った。 ・火葬件数の増加に加え、コロナ禍ではイレギュラーな対応を求められた時期もあったが、利用者が故人との最後のお別れを安心して迎えられたことは評価出来る。						
【西部斎場での火葬件数】 (単位：件)						
年度	R3年度 (制度導入前)	R4年度 (1年目)	R5年度 (2年目)	R6年度 (3年目)	R7年度 (4年目)	
西部	6,911	6,879	6,897	7,136	6,855	
※ …評価対象年度（以下、同じ）						
・斎場の設置目的は、利用者の増加を目指すものではなく、支障なく火葬を行い、安全安心に故人とのお別れの場所を提供することである。そのため、指定管理者は独自に目標を立てているが、以下の通り、その目標を達成している。						
【おもな項目の目標】 (単位：件)						
	目標件数	R3年度 (制度導入前)	R4年度 (1年目)	R5年度 (2年目)	R6年度 (3年目)	R7年度 (4年目)
利用者事故件数	0	0	0	0	0	0
火葬炉事故件数	0	0	0	0	0	0
設備等事故件数	0	0	0	0	0	0
②・西部斎場独自のホームページを作成しており、詳細な施設案内やよくある質問など						

利用者に有益な情報発信を行っている。

- ③・斎場内にフリーWi-Fiを設置するとともに、待合ロビーに絵本や新聞を設置している。また、ベビーカーの新たな設置や車椅子の追加設置、拝顔用の踏み台設置など、利便性向上に向けた取組を行っている。
- ・斎場内の遊歩道について、直営時には一部は草木が生い茂り、通行困難な状態だったが、美観維持専門の職員を集中的に投入して整備している。

(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。
- 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。

20 4 16

【評価の理由、要因・原因分析】

- ①・利用者アンケートにおいて、各項目の「よかった」、「ややよかった」を合わせた評価は目標の90%を概ね超えるとともに、4年平均では約93.8%となるなど、利用者の満足度は非常に高いものとなっている。
- ・一方、施設の性質上致し方ない面はあるものの、回答数が低水準なため、増加に向けた更なる取組を期待したい。

【利用者へのアンケート結果】

項目		R4年度 (1年目)	R5年度 (2年目)	R6年度 (3年目)	R7年度 (4年目)
満足度	目標	90.0% 以上	90.0% 以上	90.0% 以上	90.0% 以上
	実績	88.5%	97.0%	95.4%	94.4%
回答数		26件	66件	65件	89件

- ・直接の利用者ではないが、利用者へのアンケートを補完する形で、葬祭事業者にも職員、施設、運営に関するアンケートを行っている。各項目の「よかった」、「ややよかった」を合わせた評価は4年平均で93.9%となっており、高い評価を得ている。

【葬祭事業者へのアンケート結果】

項目		R 4年度 (1年目)	R 5年度 (2年目)	R 6年度 (3年目)	R 7年度 (4年目)
満足度	目標	90.0% 以上	90.0% 以上	90.0% 以上	90.0% 以上
	実績	90.5%	94.1%	96.6%	94.4%
回答数		34件	34件	31件	31件

- ②・利用者や葬祭事業者からの意見等は、職員がその都度メモに記録を残し、ミーティングなどで職員間の情報共有を図っている。
- ③・利用者からの苦情は直ちに斎場長が対応するが、不満の解消や解決に至らない場合は本部担当者が二次対応にあたるなどの体制をとっており、組織として誠意を持った対応に努めている。
- ④、⑤・西部斎場独自のホームページを作成し、詳細な施設案内やよくある質問等、利用者に有益な情報の発信を行うとともに、待合ロビー等にホームページのQRコードを設置するなど、閲覧促進に努めている。また、デジタルデバインド層に向けて、ホームページの内容を簡略したパンフレットを作成している。
- ・R 5年度からはデジタルサイネージを待合ロビーに置き、斎場利用に関するお願い事項や北九州市の観光情報も併せて表示するなど、多様な情報発信を行っている。

2 効率性の向上等に関する取組み

15

9

(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。
- 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。

15

3

9

【評価の理由、要因・原因分析】

- ①・樹木剪定の一部や除草作業を指定管理者自身で行うことで、委託費用の低減を図っている。
- ・職員全員に省エネ・環境配慮研修を行うことで経費を効率的に低減する意識付けを行うことに加え、個別空調タイプの部屋でのこまめな電源の入切や温度設定管理を行うなど、光熱水費の削減に努めている。

【消費電力】

(単位：kwh)

年度	R 3年度 (導入前)	R 4年度 (1年目)	R 5年度 (2年目)	R 6年度 (3年目)	R 7年度 (4年目)
実績	545,959	536,281	542,174	564,424	556,541

【消費ガス】

(単位：m³)

年度	R 3年度 (導入前)	R 4年度 (1年目)	R 5年度 (2年目)	R 6年度 (3年目)	R 7年度 (4年目)
実績	399,624	387,417	375,021	393,751	389,376

- ②・清掃、警備、設備の保守点検などの業務については、実績と信頼のある1社に一括して再委託することで、経費が最小限になるよう工夫している。
- ③・施設の修繕等を行う際には複数の業者から見積書を取得するなど、経費の低減に努めている。

(2) 収入の増加

- ① 収入を増加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]

—

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

3 5

2 1

(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。
- ② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（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。
- ④ モニタリングの結果、施設の維持管理が適切に行われているか。

1 5

3

9

[評価の理由、要因・原因分析]

- ①・西部斎場の火葬業務に精通している者が斎場長として配置され、受付業務及び火葬業務にあたる人員も適切に配置されている。なお、本社管理部門と現場間の意思疎通に課題が見受けられた時期があったが、現在は密に連携を図る運営体制の構築に取り組んでいる。
- ②・コンプライアンス研修、個人情報保護研修、接遇向上研修、安全管理研修を年2回、省エネ・環境配慮研修、火葬炉技術向上研修、火葬炉メンテナンス研修等を年1回実施することで、職員の能力向上を図っている。
- ③・自主事業で、障がいのある方々が描いた絵の展示や物品代行販売などを行うとともに、市内子育て支援団体への斎場内レストランの運営委託を行うなど、福祉団体等との連携を図っている。
- ・年6回、西部斎場周辺や近隣にある洞北緑地の清掃活動を行うなど、地域貢献にも継続的に取り組んでいる。
- ④・運営初期の施設の維持管理モニタリングにおいて、事務的な初動に一部不備があったことが判明した。ただし、モニタリング実施時には既に解消に至っており、適切な維持管理が行われていることを確認している。

(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。	20	3	12
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 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。			
④ 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。			
⑤ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑥ 衛生管理及び感染症防止への対応が適切であったか。			
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]			
①・紙媒体の個人情報等は毎日シュレッダーで破棄し、法令で保管が義務付けられているものは鍵付き保管庫に収納するなど、個人情報の管理が徹底されている。 ・Pマーク（プライバシーマーク・JISQ15001）を取得しており、毎年2回、全職員に個人情報保護に関する研修を行うとともに、西部斎場に特化した「個人情報保護マニュアル」も作成するなど、組織として個人情報保護に取り組んでいる。			
②・「おもいやり駐車場」（障がいのある方や妊産婦等が優先して駐車できる）の3台追加や、貸し出し用ベビーカー、車椅子の増台など、子供から高齢者までが平等に施設を利用できるように配慮している。			
③・経理等事務処理に係るモニタリングにおいて、不適切な支出がないことを確認しているが、内部事務の一部において速やかな事務処理が行われていない事例があった。			
④・西部斎場用に作成した安全管理チェックリストに基づき、毎日、巡回点検を実施しており、施設の管理瑕疵などによる事故は発生していない。			
⑤・防犯マニュアルや危機管理マニュアルを整備し、防犯訓練や防災訓練を毎年行うことで、体制と対応を職員に周知している。			
⑥・新型コロナウイルス感染症の流行時においては、消毒スタンドや非接触型自動検温器を設置するとともに、利用者に対しては国のガイドラインや本市の火葬に関する要領に基づき、適切に対応していた。			
⑦・災害に備え、衛星電話や非常用食料品などの防災備蓄品を事務室内に装備している。また、被災時には、社内の危機管理マニュアルに基づき、災害対策本部を本社内にリモート設置するなど、危機管理意識が高いことは評価できる。			

【総合評価】

合計得点	70	評価ランク	B
〔評価の理由〕 ・指定管理者制度の導入初年度において、新型コロナウイルス感染症の影響で現場負担が増す中、大きなトラブルや苦情もなく火葬を実施している。2年目以降も、直営時と同様に滞りなく火葬が行われており、利用者が故人との最後のお別れを安心して迎えられたことは評価できる ・フリーWi-Fi、デジタルサイネージの設置や、待合ロビー等での観葉植物や絵本、新聞の設置など、火葬の待ち時間をより快適に過ごせるよう努めている。また、斎場内の遊歩道について、一部は草木が生い茂り、通行困難な状態だったが、美観維持専門の職員を集中的に投入して整備している点は評価出来る。 ・利用者、葬祭事業者の満足度がともに高いため、適切な施設運営が行われているものと考ええる。一方、施設の性質上致し方ない面があるものの、アンケート回答数が低水準であるため、増加に向けた更なる取り組みを期待する。 ・様々な研修を実施し、職員の質の向上に努めており、その結果、個人情報保護の徹底や新型コロナウイルス感染症への対応など、適切に行われていることは評価できる。 ・福祉団体へのレストラン運営委託や施設周辺の清掃活動等による地域貢献など、企業者の社会的責任を果たす活動に積極的に取り組んでいる。			

〔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。