

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課
評価対象期間	25年 4月 1日～26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社会館 ②北九州市立西部障害者福社会館 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 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 type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無		
施設概要	名 称	北九州市立西部障害者福社会館デイサービスセンター	施設類型	目的・機能
	所在地	北九州市八幡西区若葉一丁目8番1号	I	— ⑦
	設置目的	介護の必要な在宅の高齢者を日帰りで通わせ、日常生活の介助や機能訓練などのサービスを提供するもの。		
利用料金制		<input type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input 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	戸畑区汐井町1番6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		

	<p>る使用又は使用の制限に関すること。</p> <p>2 施設及び設備の維持管理に関すること</p> <p>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。</p> <p>4 北九州市立障害者福祉会館管理要綱に規定する事業の実施及び会館の使用に関すること。</p> <p>5 北九州市立点字図書館管理要綱に規定する事業の実施に関すること。</p> <p>6 北九州市立聴覚障害者情報センター管理要綱に規定する事業の実施に関すること。</p> <p>7 北九州市立西部障害者福祉会館デイサービスセンターの管理及び利用者介護サービスを含む運営全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金の徴収に関する業務 ・施設の維持管理に関する業務（清掃、警備、除草、軽微な修繕等） ・利用者の日常生活介助に関する業務 ・利用者の機能訓練に関する業務 ・その他利用者の処遇に関する業務
指定期間	21年 4月 1日～26年 3月31日

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント													
1	<p>施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み</p> <p>(1) 施設の設置目的の達成</p> <p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>・各施設を、それぞれの設置目的の達成に向けて、下記のとおり適切に管理運営がなされている。</p> <p>(1) 東部障害者福祉会館</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用団体の会員数の減少により利用者数は前年を下回ったが、障害者及び支援者等の活動の拠点として、年間2.6万人を超える方にご利用いただいている。 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>25年度</th> <th>24年度</th> <th>23年度</th> <th>22年度</th> <th>21年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>26,583</td> <td>31,059</td> <td>33,249</td> <td>31,673</td> <td>32,529</td> </tr> </tbody> </table>	年度	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度	利用者数	26,583	31,059	33,249	31,673	32,529
年度	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度								
利用者数	26,583	31,059	33,249	31,673	32,529								

- ・また、障害者の社会参加の機会の創出を図るため、障害者の余暇活動を支援する講座（13 講座、延べ 54 回）、自立生活支援のためのプログラム（年 8 回）、音声機能障害者発生訓練事業（年 49 回）等、多数の講座等を開催した。
- ・さらに、聴覚障害者の支援者（要約筆記者）を育成するための講座を開催するとともに、聴覚障害者の要請に基づき、237 件（611 人）の要約筆記者（奉仕員）の派遣を行った。
- ・また視覚障害者の利便性の向上のため、代読・代筆ボランティア講座を新たに開催するとともに、障害者の余暇活動支援にかかる基礎情報を把握するための調査を実施した。
- ・同館の機能を広く PR するための取り組みとして、他の障害者団体との連携を図るほか、障害者及び支援者等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、広報誌の発行等の広報活動を行った。

（2）西部障害者福社会館等

①西部障害者福社会館

- ・コムシティ内への移転（平成 25 年 4 月）により、施設機能、交通利便性が大幅に向上したことに伴い、利用者数は約 2 万人と、前年度と比較して約 4 千人の増加となっている。

年度	25 年度	24 年度	23 年度	22 年度	21 年度
利用者数	19,975	15,596	18,091	17,451	18,319

- ・また、障害者の社会参加機会の創出を図るため、障害者の余暇活動を支援する講座（15 講座、延べ 75 回）等、多数の講座等を開催するほか、障害者を支援するボランティア育成のための講座を開催した。
- ・さらに、新たな「西部障害者福社会館」「点字図書館」「聴覚障害者情報センター」の機能を広く PR することを目的に、オープニングイベントを開催するほか、同館を含むコムシティ内の 10 施設で組織する「ひとみらいプレイス」の共同イベントを実施した。
- ・また、他の障害者団体と連携を図るほか、パンフレットの作成・配布、ホームページの運営、広報誌の発行等の広報活動を行った。

②点字図書館

- ・視覚障害者の情報提供施設として、年間約 3.5 万人の方にご利用いただくとともに、約 7 万冊・巻を超える貸出実績がある。

年度	25 年度	24 年度	23 年度	22 年度	21 年度
貸出数	70,066	70,794	76,823	58,607	62,685

- ・また、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新規蔵書を約 250 冊制作した。
- ・さらに、視覚障害者の養成に基づき、対面代読のサービスも実施している。

③聴覚障害者情報センター

- ・聴覚障害者への情報提供施設として、年間 450 件を超える映像作品の貸し出しを行うほか、新たに約 100 本の字幕・手話付映像作品の制作を行った。

年度	25年度	24年度	23年度	22年度	21年度
貸出数	454	211	469	574	823

- ・また、YOUTUBE を活用して、字幕付・手話付き映像を配信し、聴覚障害者の余暇活動を支援しており、同映像を見た一般の方から、手話に対する理解が深まった等の意見が寄せられており、聴覚障害に対する正しい理解を促進するための一助となっている。
- ・また、公的な手話通訳者派遣の窓口として、年間約 3,300 件の派遣を行った。

(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）を実施し、統一的な運営水準の確保、トラブル事案の共有、イベント開催時の人的支援等により有機的連携を図り、利用者のニーズに合った対応が出来ている。

(4) デイサービスセンター

- ・利用者家族との連絡を密に行い、利用者や家族の意向を尊重した目標計画を作成し、個々に応じた支援を行うとともに、医療機関や利用者主治医、地域包括支援センターと連携し、閉じこもり予防や認知症の早期発見、家族会及びセミナーの開催による情報発信など、利用者の支援へ活かしている。
- ・利用者数については、年間を通じて満員の場合で 10,500 人程に対し、平成 23 年度 7,822 人、平成 24 年度 8,075 人、平成 25 年度 6,822 人と 7~8 割の利用率で推移している。

(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。

- ・障害者福祉会館（東部・西部）講座内容に係る満足度は、「とても良い」「まあ良い」が 90%を超えており評価できる。

	とても良い	まあ良い	どちらでもない	良くない
25年度	74.7%	16.3%	9.0%	0.0%
24年度	84.1%	11.1%	3.2%	1.6%
23年度	76.2%	18.0%	4.9%	0.8%
22年度	74.2%	22.5%	1.1%	2.2%
21年度	72.1%	23.3%	2.3%	2.3%

- ・施設や職員の対応に係る満足度もそれぞれ 85%、96%と高く、評価できる。

	とても満足	満足	やや不満	不満
施設	20.8%	64.6%	14.6%	0.0%
職員対応	52.1%	43.7%	4.2%	0.0%

- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 【改善例】
 - ① 東部障害者福祉会館
 - ・ 会館内での会議、イベント等の開催状況がわかりづらいとの要望に対し、部屋の利用状況の掲示箇所を増設した。
 - ② 西部障害者福祉会館
 - ・ 視覚障害者への配慮として、廊下手すりに部屋名を表示する点字シールの貼付
 - ・ 怪我の防止のため、会議室内の柱等にクッション材を設置。
- ・ デイサービスセンターについても、意見箱の設置や、利用者及び利用者家族からの聞き取り、アンケート調査の随時実施による要望及び調査結果に対する回答を掲示するなど、利用者一人一人が気持ち良く利用できる環境づくりに努めている。

2 効率性の向上等に関する取組み

(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。
- 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。

- ・ 各施設とも、施設の設置目的をそこなうことのない、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。
- ・ 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り組みを行っている。
- ・ 各施設とも、モニタリングの結果からみても清掃、警備、設備の保守点検などの業務は適切に行われている。

(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。

※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

(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・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。
② 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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するとともに、各業務を効率的かつ迅速に対応できる体制を構築しており、人員配置基準も満たしている。 ・ また、毎年、計画的に職員のスキルアップのための研修を企画・実施するとともに、朝礼を実施し、施設運営にかかる基本的事項の確認や、利用者にかかる申し送り事項の確認を行っている。 ・ さらに、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。 ・ 特に、西部障害者福祉会館については、八幡西区役所を含むコムシティ内の各施設に対し、障害特性や手話に関する研修を行うなど、施設全体で障害者への理解を深めるための取り組みを行っている。 ・ デイサービスセンターについては、介護職員全員が介護福祉士の資格を取得しており、専門職としてスキルアップ、職員の資質・能力向上に向け、よく努力している。 ・ 実習生や特別支援学校の生徒の職場体験の場としての受け入れや、近隣の児童、園児との交流会の実施、地域ボランティアの受け入れなど、地域や関係団体との連携・協働が積極的に行われており、良好である。
(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。
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。
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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作成し、研修等を通じて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。 ・ また、会議室の予約等に関してルールを明確化し、公平に利用できる体制を整えている。 ・ さらに、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している。 ・ 管理運営にかかる収支内容についても、モニタリングの結果、不適切な点はなかった。 ・ デイサービスセンターにおいても事故防止マニュアル等の整備や事故防止のための

職員研修、個人情報保護の考え方の周知徹底など適切に行われている。

- ・ 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。
- ・ 災害対策もマニュアルに沿って、地域、関係機関と合同で訓練を年3回実施している。

【総合評価】

- ・ 障害者福祉会館は、自立・社会参加のために支援が必要な障害者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、福祉関係者・団体の連携強化を図る場として、多くの方が利用し、利用者の満足度も高いことから、政策目的を達成していると考えられる。
- ・ デイサービスセンターについても、全体的に提案内容はよく実施されているとともに、利用者の個々の意向を尊重した水準の高いサービスが提供されており、高く評価できる。