所見評価

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5年3月31日

1 指定概要

	5 TL	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	施設類型	目的・機 能		
	名称	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	I	- ⑦		
┃ ┃ 施設概要		① 戸畑区汐井町1番6号				
)	所在地	②~④ 八幡西区黒崎三丁目15番3	号			
	設置目的	障害者相互の親睦及び自主活動の促進 との交流の場を提供することにより、 る。	, , _	_ , , , , ,		
利用料	全制	非利用料金制 • 一部利用料金	制・完全利	用料金制		
ጥ ሀ/፲3 ተ ብ	<u>717</u> ไม่ป	インセンティブ制有・無ペナ	アルティ制 オ	j・ 無		
上 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				
旧化自连伯	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	期間	平成31年4月1日~令和6年3月3 (令和7年3月31日まで延長予定)	1日			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント

1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み

(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。
- 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。

[所 見]

- (1) 東部障害者福祉会館
 - ・令和3年度に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、会議室等の利用者数を平常時の2分の1に制限していたが、延利用者数は昨年度より約8,400人増加しており、要求水準の約9割まで回復している。利用制限実施中も、講座について、一部をオンラインで開催するなど、新しい生活様式に合わせた運営を行った。

(単位:人)

利用者数	【参考]平成 30 年度(更新前)	R2 年度	R3 年度	R4 年度
要求水準	30,000	30,000	30,000	30,000
目標値	31,500	31,700	31,800	31,900
実績	34,275	18,047	19,262	27,631

※ ・・・評価対象年度(以下、同じ)

- ・障害のある人の社会参加を促進するため、エクササイズ教室や料理教室等の社会参加講座(13 講座、20 回)を実施し、多くの参加者を集めた(参加者延 177 人)。また、その他にも自立生活講座(参加者延 47 人)、音声機能障害者発声訓練事業(参加者延 1,028 人)、オストメイト社会適応訓練事業(参加者延 99 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。新たな生活様式に合わせ、聴覚障害(難聴)の人たちのオンライン会議参加を想定し、必要な環境について検証を行った。
- ・要約筆記者を育成するための専門的な講座を 44 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 72 件実施するなど、共生社会の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。令和4年度は、 「支援者としてのメンタルヘルス・傾聴スキルアップ研修」というテーマで、障害 のある人について理解を深めてもらうための講座を開催した(参加者延66人)。
- ・情報提供事業として会館だよりの発行(年 4 回、1,600 部)や、講座案内のチラシの配布を行った。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 153 回)を行う

など、広報活動を広く実施した。

・交流事業として毎年実施している「ふれあい広場」は、3年ぶりの開催となった。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(参加者 397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団体に実行委員として参加してもらうことで、団体間の交流を深めた。令和3年度に延期となっていた「春のボッチャ交流会」についても実施し、障害のある人の理解促進に努めた。

(2) 西部障害者福祉会館等

①西部障害者福祉会館

・昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、会議室等の利用者数を平常時の2分の1に制限していたが、延利用者数は要求水準を超える1.7万人の利用となった (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)。講座などについては東部障害者福祉会館同様、新しい生活様式に合わせて、一部をオンラインで開催した。

(単位:人)

利用者数	【参考]平成 30 年度(更新前)	R2 年度	R3 年度	R4 年度
要求水準	17,000	17,000	17,000	17,000
目標値	17,850	21,200	21,300	21,400
実績	24,224	11,446	11,872	17,830

- ・障害のある人の社会参加を促進するため、開催時間を午前と午後に分ける等の工夫をしながら、手芸教室やスイーツ教室等(19 講座、延べ50回)を実施し、多くの参加者を集めた(参加者延469人)。
- ・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(参加者延82人)。
- ・例年開催している交流事業の「であい・ゆめ広場」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止した。代替案として、障害のある人もない人も参加するサークル活動の体験会を開催し、障害のある人の理解促進を行った(参加者延 278 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5.8万冊・ 巻を超える。

	【参考】平成 30 年度(更新前)	R2 年度	R3 年度	R4 年度
延利用者数 (人)	30,337	32,540	30,563	30,576
貸出数 (巻·冊)	57,545	61,436	58,948	58,629

- ・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。
- ・点訳・音訳ボランティア養成講座やスキルアップのための講座を開催し、ボランティアの養成と技術の向上に寄与した(参加者延 361 人)。
- ・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のイベントである「オープンブレイルライブラリー(点字図書館一般公開)」は、令和3年度同様、事前予約制を取り入れ実施した(参加者22人)。
- ・読書バリアフリー法を踏まえ、公共図書館との連携を進めるため、中央図書館との 意見交換やお互いの施設見学を行った。
- ・ICT 支援については、録音図書再生機「プレクストーク」の基本操作が苦手な方を 対象に、操作説明会を行い、読書環境の向上に寄与した。

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 239 件の映像作品の貸し出しを行ったほか、新たに 4 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2,733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。また、令和4年 度も、遠隔地から手話通訳を行う「遠隔手話通訳」を試験的に4件実施した。
- ・令和3年度に引き続き「聴者とろう者の世界をつなぐコーダ」というテーマで、聴 覚に障害のある人から生まれた聴者の子どもであるコーダの話を聞く、コミュニケ ーションワークショップを開催した(参加者31人)。

	【参考】平成 30 年度(更新前)	R2 年度	R3 年度	R4 年度
手話通訳者				
派遣件数	2,958	2,517	2,837	2,733
(件)				

・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・ガイドヘルパーのレベルアップ講座を行い、延べ71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(277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。

- ・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に、聴覚障害者情報センターのつどいを開催した(参加者 26 人)。
- ・聴覚障害者情報提供事業において、聴覚障害者や盲ろう者を対象としたイベントを 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している。そのうち、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、「コロナ 禍におけるコミュニケーションと心のケア」をテーマとし、障害理解や共生社会の 推進に向けた取組みを継続することができた(参加者延 61 人)。

(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。
- 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。

[所 見]

・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。令和4年度は「良い」が91.0%であり、「良い」「だいたい良い」の合計は96.9%を占め、満足度目標値を大きく上回っている。

○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
R4 年度	80%	91.0%	5.9%	3.1%	0%	0%
R3 年度	80%	95.0%	3.0%	2.0%	0%	0%
R2 年度	80%	88.8%	9.9%	1.3%	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86.8%であり、高い利用者満足を得ている。また「満足」の割合に関しては、令和3年度よりも上回っている。

○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
R4 年度	80%	61.0%	25.8%	12.0%	1.2%	0%
R3 年度	80%	54.0%	26.6%	18.0%	1.4%	0%
R2 年度	80%	47.9%	34.9%	15.8%	1.4%	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

(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。

[所 見]

- ・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 年度は物価高騰のため光熱水費を追加支給したが、施設全体で節電等の取組 みは行っている。
- ・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。

指定管理料	【参考]H30年度(更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
予算	175,108	172,642	173,184	174,184	174,184
決算	169,833	171,209	171,756	172,485	175,174

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

うち光熱水 費	【参考】H30年度(更新前)	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
予算	19,208	15,114	15,114	15,114	15,114
決算	13,933	13,681	13,681	13,415	16,104

(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。

[所 見]

(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)。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

[所 見]

- ・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標準的な条件を満たしている。
- ・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。
- ・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。

(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を保護する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。

[所 見]

・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いる。令和4年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、西部会館のみの実施となった。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。
- ・新型コロナウイルス感染症に関する情報については、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提供を行った。
- ・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会議をオンラインで開催するなど、感染防止対策 を徹底した。

【総合評価】

[所 見]

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための利用人数制限を行ったが、東部障害者福祉会館・西部障害者福祉会館ともに1万人以上の利用があり、西部障害者福祉会館に関しては市の示す要求水準を上回る利用人数まで回復した。両館ともに感染防止策を徹底した上で事業を継続することで、障害のある人の地域生活を支援する役割を果たした。

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、例年、アンケート結果では参加者から高い評価を得ている。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・改善が重ねられている。

障害のある人向けの講座だけではなく、支援者に対しても養成研修、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。

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。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 組みを実施している。

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。

「今後の対応]

引き続き、障害福祉に関する活動に参加する人々の親睦の場であるとともに、障害のある人の社会参加の促進を図るため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、今後も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。また、若年層の利用が増加するような取組みについても検討していただきたい。