

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局地域福祉部長寿社会対策課
評価対象期間	令和 2 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 3 1 日

1 指定概要

施設概要	名称	北九州市立年長者研修大学校 (周望学舎・穴生学舎) 北九州穴生ドーム	施設類型 (年長者研修大学校) Ⅲ (穴生ドーム) Ⅲ	目的・機能 — ⑦ ②
	所在地	周望学舎：小倉北区新高田二丁目 29 番 1 号 穴生学舎：八幡西区鉄竜一丁目 5 番 1 号 穴生ドーム：八幡西区鉄竜一丁目 5 番 2 号		
	設置目的	(年長者研修大学校) 年長者に対して学習やスポーツの場を提供することにより、年長者の生きがいづくりや健康づくり及び社会活動の促進に資する。 (穴生ドーム) スポーツ活動を通じ、年長者の健康の維持増進及び世代間における交流を促進に資する。		
利用料金制		非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制 インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名称	北九州シニアネットワークアカデミー共同事業体		
	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		(1) 年長者研修大学校・穴生ドームの運営に関する業務 (2) 生涯現役夢追塾の運営に関する業務 (3) 庶務事務(①各種調査、照会回答 ②備品の管理 ③使用料の徴収・返還 ④経理事務) (4) 施設の維持管理に関する業務(①建物・設備・付属備品等の保守管理②建物及び敷地内の清掃③警備業務 ④駐車場維持管理)		
指定期間		平成 3 1 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 3 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 年長者研修大学校 周望学舎・穴生学舎			
① 目的に沿った成果、目標達成			
<p>第四期指定管理者の管理運営方針として、「高齢者の増加、さらなる高齢化への対応」「高齢者の働き方・学び方の変化への対応」「まちづくりの主役となる高齢者の育成」を掲げ、これに基づいて共同事業体の持つネットワークを活用して、北九州市の目指す「まちづくり」、「ひとづくり」の実現に向けて取り組んだ。</p> <p>当該指定管理業務においては、管理運営方針を中心に捉えつつ、受講者のニーズを取り入れた多様なプログラムを設定し、指定管理業務を計画的に実施した。</p>			
<利用者数推移>			
内容	H30年度	R1年度	R2年度
年間コース	35,252	34,440	9,494
短期コース	2,266	3,275	1,000
修了生による利用	15,894	14,979	5,620
その他	10,557	8,814	1,459
合計	63,969	61,508	(実績) 17,573 (目標) 64,000
※ . . . 評価対象年度			
<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、前期の研修を中止したことにより、前年度と比較して延利用者数が大幅に減少した。</p> <p>年間コースは、研修生のアンケートをもとに、毎年新しい内容を取り入れている。新型コロナウイルス感染症の影響により、外部との交流が制限される中、</p>			

オンライン授業を取り入れて大学生との交流を図るなど、地域福祉活動をはじめとする自らの社会参加について幅広く考え、学び、行動するための新たな試みを取り入れた。

短期講座は、短い期間である程度のレベルに達するものや、ニーズの高いもの、体験的なものを中心にコース設定を行う。令和2年度においては、パソコン講座や Zoom 入門等、実用性及び訴求力のある短期講座のほか、一日体験講座や公開講座を実施し、年間コースへの応募増加に繋げるべく、新たな人材獲得に努めた。

また、両学舎では、研修修了後も学びを深めたり、地域・ボランティア活動を行ったりする修了生に対し、研修生表彰制度、施設の開放、ボランティアグループの運営資金確保のための支援などの活動支援を行っている。(研修生表彰については、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により実施していない。)

以上により、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、様々な活動が制限されたものの、できる範囲で運営方針の実現に向けた内容充実が図られたと考えられる。

②利用者増加の取組

下記の取組により、利用者増加に力を注いでいる。

- ・体験入学（通常年2回）、公開講座による修学検討者への情報提供
- ・ホームページによる広報
- ・市政だより、社協だよりへの募集要項やイベント等の記事掲載、市民センターでの募集要項配架 など

③複数施設間の有機的な連携

年長者研修大学校周望学舎・穴生学舎・穴生ドーム間で事業ノウハウや広報・宣伝・営業ノウハウを共有し、事業のレベルアップ、職員全体のスキルアップ、広報の充実、経費節減などを図った。具体的には、ホームページの共同制作・管理、入学案内の共同発行・配布などを行っている。また、他施設の相互利用（周望学舎のバスを共同利用）など、経営資源の有効活用を図った。

④営業、広報活動

中高年に焦点を絞り、マスメディアを活用した広報、1日体験講座開講による勧誘、市・区社協だよりへの掲載、市民センターへの周知や公用車への広告掲示等を行った。また、新たな研修生を確保するために入学案内の配置先を増やした。

2 北九州穴生ドーム

①目的に沿った成果、目標達成

当施設は、スポーツ活動を通じ、年長者の健康維持増進、その他市民の心身の健全な発達及び世代間の交流の促進を目的として設置されている。全天候型のドーム式多目的グラウンドであり、各種イベントで利用されるとともに、専用（団体）、個人で利用可能である。

<利用者数推移>

内容	H30 年度	R1 年度	R2 年度
延利用者数	119,991	106,836	(実績) 37,497 (目標) 120,000

※ . . . 評価対象年度

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月から約2ヶ月半休館となったこと及び新型コロナウイルスのワクチン接種の準備のため、3月が休館となったことにより、利用者数が大幅に減少した。また、感染拡大防止の観点から穴生ドームフェスタ等の主催事業を中止したことも利用者減少の要因となった。

当施設では、令和元年度に利用料金改定（増額）を行ったが、新たにアリーナの片面使用の料金設定が行われるなどしており、利用基準の適正な設定や個人利用日の増設等を行うことにより、利用者や利用料金収入の増加に向けて取り組んでいる。

また、健康づくりを目的とした特徴のある取組として、下記のものを行っている。

- ・ニュースポーツ普及・振興 ※括弧内：概ねの年間実施回数、延利用者数
 ニュースポーツ出前体験（10回、171人）、ニュースポーツ無料開放デー（5回、117人）等の取組により、高齢者がスポーツを気軽に楽しめる機会を創出している。
- ・健康ウォーキング
 全天候型施設の利点を生かし、ドーム2階通路を開放し、ウォーキングを実施（130回、延利用1,857人）
- ・その他テニス教室をはじめ各種スポーツ教室 など

以上により、高齢者を始め多くの市民にスポーツ活動の機会の提供ができていると考えられる。

②利用者増加の取組

年長者研修大学校と併せて行っている。

③複数施設間の有機的な連携

年長者研修大学校の記載のとおり。

④営業、広報活動

年長者研修大学校と併せて行っているほか、ニュースポーツ出前体験、ニュースポーツ無料開放デー及び健康ウォーキング等において、マスメディア等を積極的に活用した。

3 生涯現役夢追塾

退職後もその経験や技術を生かし、「生涯現役で活躍したい」という夢を実現するための支援を行う事業であり、約10ヶ月の期間に、多様なプログラムを設けている。例年は6月入塾、週1回受講、年30回程度だが、令和2年度

は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、10月開講、計28回実施した。

卒塾生には、コンサルタントとして独立、NPOの設立等により、活躍を続けている人もいる。

前期課程では、毎講座ごとにゲスト・塾生スピーカーの話を聞いたうえで、グループで議論し発表するというプロセスを繰り返し実施した。また、後期課程では、計画立案からプロジェクトの実行を具体的に行う、プロジェクト・ベースド・ラーニングという手法で実践的な力を身につけた。

その他、特色のある取組として、卒塾生等が講師となり、塾生以外も参加可能な講座を開催し、卒塾生の地域貢献活動や夢追塾の活動のPR等に役立った。

<利用者数推移>

(単位：人)

内容	H30年度	R1年度	R2年度
入塾者数	29	22	5
卒塾者数	17	22	3

※ . . . 評価対象年度

例年、夢追塾公開プレゼンテーションや企業訪問等で次期受講生の募集を行ってきたが、新型コロナウイルス感染症の影響によりこれらの活動がほとんどできず、企業からは外出自粛や在宅勤務が呼びかけられる中で社員に入塾を案内することさえ難しい状況にあった。そのため、令和2年度の入塾生がこれまでで最も少ない人数となり、今後の改善が望まれる。

講座内容は、目的に沿ったプログラムで、実践的であり充実している。令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、初めてオンラインを活用した講座やイベントを実施した。また、卒塾後のネットワークの構築など、フォロー体制の構築にも尽力しており、評価できる。

(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。

1 年長者研修大学校 周望学舎・穴生学舎

<アンケート結果>

(単位：%)

内容	H30年度	R1年度	R2年度
----	-------	------	------

受講した講座について →非常に良かった、良かった	97	97	97 (目標) 95
苦情や要望等への職員の対応 →非常に良かった、良かった	98	98	100 (目標) 95
総合的な意見 →大変満足、満足	98	96	97 (目標) 95

※ . . . 評価対象年度

①利用者の満足度

各コースの受講者に対し、アンケート用紙を手渡し、記入してもらう方法で調査を行っており、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で受講者が減少したため、各学舎で約200件の回答を収集し、集計している。

令和2年度に受講した講座について、非常に良かった・良かったが約97%、総合評価では、大変満足・満足が約97%と非常に高く、指定管理者におけるサービスの質の高さが感じられる。

②利用者の意見の把握、反映

利用者のニーズの把握については、利用者アンケートにより把握し、意見・要望等を分析し、満足度の低い点については課題として捉え、次に生かす取組を実施している。

③苦情に対する対応

苦情や要望等への職員の対応については、非常に良かった・良かったが約100%となり、コロナ禍で様々な不安を抱えた受講者に対し、きめ細かに対応してきたことがこのような結果に繋がったと考えられる。

④利用者への情報提供

受講前にホームルームの時間を設け、カリキュラムやイベントについての説明、安全管理上の注意事項の説明等、確実な情報提供ができるようにしている。またHPに「周望学舎かわら版」「穴生学舎つれづれ日記」を掲載し、取組内容が楽しく伝わるような工夫を行い、受講者から好評を得ている。

⑤その他サービスの向上の取組

アンケートによると、現在地域活動やボランティア活動を行っている人が約44%おり、受講生のボランティア活動等に対する関心が高いことが把握されている。そのニーズを踏まえ、全研修プログラムにボランティア活動実践（高齢者施設での体験活動等）を組み入れており、受講者の地域活動・ボランティアへの意識・意欲を、実際に地域へと繋げる取組を行っている。

また、健康づくりの一環として年間コースの受講者に体力づくり講座を実施するなど受講者の声に対応したプログラムの見直しを行っている。これらの取組についても、満足度向上の要因になっていると考えられる。

<アンケート結果>

(単位：%)

内容	H30年度	R1年度	R2年度
施設は利用しやすかったですか →大変利用しやすかった、利用しやすかった	90	96	98 (目標) 95
苦情や要望等への職員の対応 →非常に良かった、良かった	96	97	100 (目標) 95
総合的な意見 →大変満足、満足	94	95	99 (目標) 95

※ . . . 評価対象年度

①利用者の満足度

受付窓口にてアンケート用紙を設置し、記入してもらう方法で調査している。約1ヶ月で300件以上のアンケートを収集し、集計を行っている。

令和2年度において、「大変利用しやすかった」・「利用しやすかった」が約98%、総合評価では、「大変満足」・「満足」が約99%と非常に高く、指定管理者におけるサービスの質の高さが感じられる。

②利用者の意見の把握、反映

利用者のニーズの把握については、利用者アンケートにより把握し、意見・要望等を分析し、満足度の低い点については課題として捉え、次に生かす取組を実施している。

③苦情に対する対応

苦情に対する対応について、「非常に良かった」・「良かった」が約100%となり、コロナ禍で様々な不安を抱えた利用者に対し、きめ細かに対応してきたことがこのような結果に繋がったと考えられる。

④利用者への情報提供

受付ロビーの掲示板によるスケジュールの掲出、各種イベントのチラシの配架等に加え、ホームページ上の情報提供についても力を入れており、利用者の情報入手にかかる利便性を向上させている。

⑤その他サービスの向上の取組

利用者の苦情・要望等については、それぞれの内容及びその対応を記録し、共有することで、対応ノウハウの蓄積を図っている。その結果、利用者への迅速な説明等、適切な対応がなされている。

3 生涯現役夢追塾

<アンケート結果>

(単位：%)

内容	H30年度	R1年度	R2年度
[前期課程] 今までの自分になかったものを学ぶことができたか →とても良く学ぶことができた、まあまあ学ぶことが	69	85	100

できた			
【後期課程】			
担当コーディネーターはスムーズなプロジェクト進行や意見の促しなどを行っていたか →とても適切に行っていた、まあまあ適切に行っていた	4 6	5 4	1 0 0
事務局からのフォロー、バックアップ体制は適切だったか →とても適切だった、まあまあ適切だった	8 6	1 0 0	1 0 0

※ . . . 評価対象年度

課程修了毎にアンケートを行っており、利用者のニーズを把握するための十分な努力がなされている。また、アンケート結果をプログラム編成にフィードバックしており、内容改善に生かしている。

このアンケートは、総数が少ないため結果がぶれやすくなる側面があるが、前期課程で新たな学びについて、「とても良く学ぶことができた」・「まあまあ学ぶことができた」が 100%となっている。また、後期課程でスムーズな進行等について、「とても適切に行っていた」・「まあまあ適切に行っていた」が 100%となっている。昨年アンケート結果（約 54%）を受け、進行方法等を改善するなどした結果が表れたものと思われる。

全課程通じての事務局からのフォロー、バックアップ体制は適切だったかというアンケートでは、「とても適切だった」・「まあまあ適切だった」が 100%で、適切な対応がなされていると感じられる。

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】

①経費節減の取組み

<支出総額推移>

	H30 年度	R1 年度	R2 年度
支出総額(単位:千円)	187,470	187,479	171,758
前年比(単位:%)	-1.3	0.0	-8.4

※ . . . 評価対象年度

支出総額は 171,758 千円で、前年度と比較して 8.4%の減少となった。新型

新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、年長者研修大学校の前期の研修を中止したことにより、人件費、報償費等の支出が前年度に比べて減少したことが影響したと考えられる。

②再委託に係る取組

専門知識・技術が必要となる業務（エレベーター保守点検業務、夢追塾コーディネーター業務）については、特命随意契約としているが、金額の妥当性を確認した上で、契約更新をするようにしている。その他、清掃及び機械管理業務については、指名競争入札とし、競争性を発揮させることにより、経費抑制に努めた。

③経費の効果的・効率的な執行

共同事業体の強みを生かし、広報媒体を共有したり、いきがい活動ステーションと連携した講座を開催したりするなど、経費の効果的・効率的な執行に努めている。

(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。

[所見]

①収入の増加

収入状況については、下記のとおりである。

<収入>

(単位：千円)

項目	H30年度	R1年度	R2年度
指定管理料	153,885	185,583	183,152
利用料金	37,185	9,718	8,004
自主事業	4,533	0	0
その他収入	1,382	0	1
計	196,985	195,301	191,157

※ …… 評価対象年度

平成30年度まで年間コースの講座受講料を指定管理者の利用料金収入として取り扱ってきたが、令和元年度から市の歳入とするよう見直したため、利用料金収入は穴生ドームの利用料金のみである。新型コロナウイルス感染症拡大防止等のため、約3か月半の間休館となったことから、利用料金収入は前年度と比較して約1,714千円減少した。

また、平成30年度まで自主事業としていた短期講座やシニアカレッジは、令和元年度から指定管理業務として実施することとしたため、自主事業収入としていたこれらの受講料収入は市の歳入として取り扱うこととしている。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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】

① 人員配置

平成26年度から、共同事業体による運営となり、職員体制と役割分担の変更（年長者研修大学校及び穴生ドーム：北九州市社会福祉協議会、生涯現役夢追塾：里山を考える会）を行い、効率的な運営を行っている。

② 人員の資質・能力向上を図る取組

共同事業体の構成員である北九州市社会福祉協議会及び里山を考える会それぞれにおいて、各種研修を行い、職員の資質・能力向上を図っている。

③ 地域、関係団体等との連携

北九州市社会福祉協議会は、地域レベルの区社会福祉協議会を組織しており、修了生に対する地域における活動の場の提供等、地域との連携が図られている。

また、里山を考える会は、NPO法人としての独自のネットワークを活用し、各種団体から講師を招聘して講座を開催したり、大学生に協力を依頼して若者の意見を参加者にフィードバックする取組を実施したりすることで、研修内容が実践的なものとなるよう努めている。

（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。
- 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】

① 個人情報保護対策

個人情報保護について、「個人情報保護方針」など必要な規程を設け、適正な管理を行っており、漏洩等の事故は発生していない。

② 平等利用

施設の利用受付に当たっては、地方自治法及び北九州市社会福祉施設の設置

及び管理に関する条例等を遵守し、利用目的を確認の上、公平・平等な取扱いを確実に行った。

③利用者の公平な選定

利用者が重複した場合等、予め明示したルールに則り、公平な利用調整、選定を行っている。

④収支内容

利用料金の徴収について、適正に行われており、問題はなかった。また、月例報告書、年報など各種報告書も適切であった。

⑤安全対策

適正なスタッフ配置による安全管理により安全確保に努めている。また、平日頃よりスタッフが受講生の状態を見極め、事故に至らないよう予防保全にも努めている。用具、器具の管理についても適正であった。

⑥防犯、防災対策

施設内の防犯、防災対策については、必要な計画を定めると同時に、各種団体とのネットワーク、相互協定等を活用し、迅速な対応が可能な体制づくりを行っている。

⑦事故発生時対応等

年長者研修大学校は、高齢者が受講する施設であるため、受講者個人の持病の悪化や脱水症状による体調不良など、迅速な対応が求められる場合があったが、職員による適切な対応がなされており、重大な事故等は発生していない。

【総合評価】

[所見]

年長者研修大学校

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、前期の研修を中止したことにより、延利用者数が大幅に減少したが、生涯活動を通じた生きがいくりの場、地域活動を担う人材育成の場としての取組が積極的に行われている。
- ・利用者の満足度については、アンケートの結果、高く評価されており、施設維持管理やプログラムにおいて、質の維持・向上に努めている様子が伺える。

北九州穴生ドーム

- ・年長者の健康増進施設として、高齢者をはじめとした市民の健康・体力づくりを推進するための様々な事業を実施している。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止等のため、約3ヶ月半休館となったことにより、利用者数が大幅に減少したが、利用者サービスの向上に努め、利用者アンケートでも全ての項目で高い満足度が得られている。

生涯現役夢追塾

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、10月開講となったが、情報企画力、問題発見力等を養う講座を通じて地域貢献活動、社会貢献活動を担う人材育成に取り組んだ。

・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、初めてオンラインを活用した講座やイベントを実施した。アフターコロナにおいても、地域でシニアが活躍するためにはオンラインの活用が欠かせなくなると思われるため、今後もオンライン講座を取り入れていく予定である。

・卒塾生によるプロジェクトチームの活動を継続して行っていく、更なる地域貢献活動等に取り組む予定である。

[今後の対応]

年長者研修大学校

・新型コロナウイルス感染症の影響が今後も続くことが予想されるが、感染症拡大防止対策を徹底しつつ、更なるプログラムの見直しや積極的な広報活動により新規受講生の獲得に努める必要がある。

北九州穴生ドーム

・新型コロナウイルス感染症の影響が今後も続くことが予想されるが、感染症拡大防止対策を徹底しつつ、ニュースポーツの普及促進や各種大会の開催など、利用者の増加に向けた取組を継続していただきたい。

生涯現役夢追塾

・新型コロナウイルス感染症の影響が今後も続くことが予想されるが、感染症拡大防止対策を徹底しつつ、入塾生の確保、卒塾生による地域貢献の活性化、卒塾生の活用につながるよう、引き続き指定管理者及び同窓会のネットワークを活用しながら対応する必要がある。