

指定管理者の管理運営に対する評価シート

| | |
|--------|--------------------|
| 所管課 | 子ども家庭局子育て支援部青少年課 |
| 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

| | | | | |
|-----------|--|---|--------------------------------------|-------|
| 施設概要 | 名称 | 北九州市立もじ少年自然の家 | 施設類型 | 目的・機能 |
| | 所在地 | 北九州市門司区大字喜多久 784 番地の 1 | | |
| | 設置目的 | 子どもたちが、大自然の中の集団生活・野外活動などの体験を通して、規律、協同、友愛、奉仕の尊さを学び、心身ともにたくましい少年を育て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・ <input type="checkbox"/> 無 | | ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 | |
| 指定管理者 | 名称 | 玄海グリーン&アドベンチャー共同企業体 | | |
| | 所在地 | 小倉北区堺町一丁目 6 番 15 番 | | |
| 指定管理業務の内容 | <ul style="list-style-type: none">・ 施設の使用許可権限の代行・ 施設の使用受付及び使用料金收受事務・ 事業の企画、実施・ 施設の維持補修等のメンテナンス・ 警備・清掃業務・ その他施設の管理運営 等 | | | |
| 指定期間 | 平成30年4月1日～令和5年3月31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 指定管理業務の実施状況 | | | | | |
| ○ 5つの基本方針 | | | | | |
| 『利用者・利用団体の充実した活動、教育目標が達成できる施設づくり』 | | | | | |
| 『利用者利用団体第一主義の施設づくり』 | | | | | |
| 『効率的、効果的なマネジメントの推進』 | | | | | |
| 『地域・他施設・団体との連携強化』 | | | | | |
| 『平等・安全・安心の施設づくり』 | | | | | |
| に基づき、利用者・利用団体の教育目標の達成を支援するプログラムの提供を行い、期間を通して施設の管理運営（指定管理業務）を計画的に実施した。 | | | | | |
| ■ 施設利用者数（延べ人数） | | | | | 【単位：人】 |
| 利用者数 | 平成30年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 |
| 要求水準 | 43,000 | 43,000 | 43,000 | 43,000 | 43,000 |
| 目標値 | 43,000 | 43,500 | 44,000 | 44,500 | 45,000 |
| 実績 | 38,886 | 44,629 | 6,679 | 9,144 | 20,424 |
| ※ ・・・評価対象年度 | | | | | |
| ※ 令和4年度は、もじ少年自然の家 指定管理期間 第4期の最終年度にあたり、利用者延人数目標45,000人に対し実績は20,424人、目標値に対し45.3%だったが、利用者を増加させた年度となった。 | | | | | |
| 令和2年度、3年度に実施した感染予防対策に引き続き、4年度も①6月20日まで「利用定員の制限（1/2）」②6月21日から、定員制限一部見直し③7月1日から収容人数50%制限、利用団体1団体制限等を継続したにもかかわらず、利用者の増加に努めたことを大きく評価したい。 | | | | | |
| これは、本市中学校のふれあい合宿の再開、及び「宿泊の受入停止」や「開館時間の短縮」の撤回が効果を上げた。しかし、感染予防のため「利用定員の制限（1/2）」「利用団体数の制限（1団体）」を継続したため感染拡大前の実績には至らなかった。 | | | | | |

利用団体別実績を見ても、過去 2 年間に比較し増加している。感染予防を第一とした安全安心の施設をアピールできたと同時に、これまでの利用団体のコロナ感染予防を第一とした利用動向が緩和し、利用団体数の増加につながった。令和 4 年度以降の施設利用者の回復の兆しが見え始めている。

- コロナ感染症による臨時休館日
令和 2 年度：114 日、令和 3 年度：90 日 令和 4 年度：0 日
- 利用制限内容
収容人員 50%・利用団体 1 団体制限（4 月 1 日～12 月 28 日）
収容人員 50%・利用団体制限解除（1 月 4 日～ 3 月 31 日）

② 利用者増への取り組み

- 開所日数 341 日（R4）
- 主催事業実績 年間 36 回（R4）
『もじフィッシングクラブ』『自然体験サマーキャンプ』『もじアドベンチャークラブ』『親子で HAPPY ハロウィン』など
- 特別開催事業 ユニカール年間 56 回
- ボランティア養成事業（R4:研修 4 回、活動・主催事業 14 回実施）
- 各設備の学校、市民センター等への貸出（カヌー用具、キャンプ用具など）
- 出前講演の実施、平日の体育館・ホールの利用（閑散期対策）など
- 市外学校等の誘致 これまで、市内小中学校の受入れ行事の日程は、前年の冬頃までに決定していたが、これを他の指定管理者青少年施設と共同で、教育委員会と調整し、令和 3 年度から、「前年度の夏まで」に決定するよう前倒しした。その結果、それまで市外施設を利用していた市外の学校等に広報出来るようになった。その結果、市外から 17 校（玄海 4 校、かぐめよし 3 校、もじ 10 校）の申込みがあった。

③ 複数施設の一括管理

- 玄海青年の家、かぐめよし少年自然の家の指定管理業務を行っており、各施設の事業内容に応じて、施設相互間での効率的な「人材の運用」や「資材の運用」などが実施できている。特に、青少年の家においてはプログラムや生活規律を通じて、健全な青少年育成を図るため専門的な知識や経験を有する指導員が不可欠であるため、施設相互で職員間の得意とするスキルを伝えあい能力の向上やプログラムの拡充を図った。

④ 営業・広報活動

- もじ少年自然の家ホームページ運用実績 年間更新 113 回（R4）
令和 4 年度は、ホームページ内で子どもから大人までが楽しめる主催事業報告を掲載したこと、子どもたちが作ったお魚図鑑の掲載、さらには施設利用に関する紹介動画をアップしたことで、ページビュー数（PV 数：旧アクセス数）が大きく伸びている。

■ホームページ訪問者統計

【単位：人】

| | 平成30年度 (閲覧数) | 令和元年度 (閲覧数) | 令和2年度 (閲覧数) | 令和3年度 (閲覧数) | 令和4年度 カウント (閲覧数) | 令和4年度 方法変更 (実人数) |
|----------|-----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------|------------------------|
| アクセス数 | 31,296 | 35,558 | 18,028 | 18,800 | 48,732 ※1 | 12,095 ※2 |
| 1日平均訪問実績 | 85.78 | 97.42 | 49.39 | 51.51 | 133.51 | 33.14 |

※ ・・・評価対象年度

※1 令和4年度は、日々の空室情報更新を心掛けたことから、コロナ禍ではあったが、体育館の日帰り利用など、ホームページの空室情報を見た上での問合せが多くあった。また、施設ボランティア「やまめ」専用ページの利用も多く見受けられた。今後、主催事業の告知、写真データの入れ替え、新規コンテンツの作成などにより、ページビュー数を増やしていく。

※2 令和3年度9月からはもじ、12月からかぐめよし、3月に玄海の3所で順次新たな解析ソフトに刷新した。そのため、令和4年度からは、アクセス数に関する表記方法を一新している。実人数（ユニークユーザー数）は今回初めて表示する項目であり、1日にホームページに訪れた実人数を表している。

今後、3所ともに、こちらの表記方法を採用していくこととした。

- Facebook 更新 年間更新 62 回 (R4)
- インスタグラム 年間更新 60 回 (R4)
- 利用促進案内の発送、マスコミへの広告依頼
- 所報「いさんだの浜」発行 年 4 回 発行
- 市内・市外小学校へのチラシ配布 など
- 過去の参加者への電話案内や次期主催事業のチラシ配布
- 市外の学校、教育施設へ利用促進のDM（800 通）を発送した。

(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 実]

① 利用者の満足度

※ 利用者のアンケート結果より（回答数 185 件、回収率 100%）(R4)

- 項目の一つ「利用の目標、目的の達成度」について「非常に良い」「良い」（満足度）と回答した利用者は 96.4%、また、「所員の対応」についても 98.9%と非常に高い。

■ アンケート結果（平均値）

【単位：％】

| 満足度 | 平成 30 年度 | 令和元年度 | 令和 2 年度 | 令和 3 年度 | 令和 4 年度 |
|-----|----------|-------|---------|---------|---------|
| 目標値 | 93.8 | 94.5 | 94.5 | 95.5 | 96.1 |
| 実績 | 95.4 | 94.0 | 95.7 | 96.8 | 95.9 |

※ ・・・評価対象年度

※ すべてのアンケート項目の平均値は 95.9%で、目標値に 0.2%達成できなかったが、高い評価を得ることができた。

② 利用者の意見への対応

- 事業ごとに成果や課題を整理し、報告書にまとめる。
- 利用者アンケートの結果を所内で定期的に検討。
- 利用者にとってより心地よい活動の場とするため、所内の環境整備の推進などに全員で取り組む。
- 安全管理に関することは、朝礼終礼で周知し、迅速に改善し、利用者の安全確保に努めた。

③ 苦情への対応

- 地域より施設の犬の飼い方について苦情があり、迅速に改善し対応した。
- 指定管理者研修でクレーム対応を学び、所内会議で職員への伝達研修を実施。

④ 情報提供

- コロナ感染症予防に関する入所前の情報提供を徹底し、入所以後の安全安心な施設を提供することができた。
- プログラム実施にあたって、天候や安全対策などを情報提供。
- ホームページ上では、常に最新の空室情報へ更新。
- 食堂と連携し、食中毒や食物アレルギーなど、食事に関する最新情報を提供。

⑤ その他

- 指定管理者よりカヌー用具の提供があり、主催事業での内容と幅をより広げることが可能となった。
- 指定管理者よりトラック 2 台の提供があり、合同研修や自主事業など、施設相互間で効率的な資材の運用が可能になり、利用者のみならず、地域への幅広いサービスなどが可能となった。
- 施設前に広がる福岡県海浜保護地区を利用する市民へ、駐車場やトイレを提供し、好評を得ている。
- 海浜清掃活動を行う団体に、ゴミの収集場所の提供を行うなど、積極的に市民活動に協力することができた。

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]

■ 指定管理料

【単位：千円】

| 指定管理料 | 平成 30 年度 | 令和元年度 | 令和 2 年度 | 令和 3 年度 | 令和 4 年度 |
|-------|----------|--------|---------|---------|---------|
| 予算 | 76,157 | 76,979 | 77,216 | 77,624 | 77,561 |
| 決算 | 76,157 | 76,979 | 77,216 | 77,624 | 77,561 |

■ 総事業費

【単位：千円】

| 総事業費 | 平成 30 年度 | 令和元年度 | 令和 2 年度 | 令和 3 年度 | 令和 4 年度 |
|------|----------|--------|---------|---------|----------|
| 予算 | 78,160 | 77,851 | 78,589 | 79,318 | 79,255※1 |
| 決算 | 77,650 | 77,764 | 78,477 | 77,229 | 78,345※2 |

■ うち光熱水費

【単位：千円】

| うち光熱水費 | 平成 30 年度 | 令和元年度 | 令和 2 年度 | 令和 3 年度 | 令和 4 年度 |
|--------|----------|-------|---------|---------|---------|
| 予算 | 6,640 | 6,622 | 5,349 | 6,640 | 6,640※1 |
| 決算 | 6,480 | 6,657 | 3,232 | 3,273 | 5,344※2 |

※ ・・・評価対象年度

※1 食堂利用分 1,282 千円を含む

※2 食堂利用分 727 千円分を含む

① 経費低減のための取り組み

- 特に光熱水費に関しては、職員による日頃からの節約意識の徹底、電力契約先の変更、さらに照明の LED 化を推進している。
- 節水シャワーヘッドへの変更。

② 再委託の状況

- 電気工作物保安業務、消防設備点検等
法令上必要なもので、資格を持った業者によって適切に管理運営されている。

③ 経費の効率的・効果的な執行

- 共同企業体会議の場で予算執行状況の報告や業務遂行状況を確認。
- 修繕工事などの再委託業者の選定について、2 社以上の見積りによる経費低減。
- 多くの職員を必要とする業務で、施設相互間での効率的な人材運用を図ることによる人件費の抑制。
- 主催事業や所内整備の際、各施設で人員を融通することにより、1 施設の人員数を超えた運用を図ることができた。
(R4) もじ→玄海：3 日・13 人、玄海→もじ：83 日・98 人 もじ→かぐめよし：13 日・32 人、かぐめよし→もじ：12 日・31 人

(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]

■ 施設使用料収入

【単位：円】

| | 平成 30 年度 | 令和元年度 | 令和 2 年度 | 令和 3 年度 | 令和 4 年度 |
|--------|-------------|-------------|-------------|--------------|----------|
| 実績 | 2, 235, 100 | 2, 129, 060 | 2, 633, 300 | 241, 870 | 905, 690 |
| 前年度比 | — | ▲106, 040 | 504, 240 | ▲2, 391, 430 | 663, 820 |
| 収納率(%) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

※ . . . 評価対象年度

※ 青少年施設の性質上、市内中学校のふれあい合宿、小学校の自然教室や社会教育関係団体の利用（すべて 10 割減免、シーツクリーニング代のみ実費請求）が大半のため、大幅な使用料収入の増加は期待できない。令和 2、3 年度は、中学校のふれあい合宿が中止になり大幅な収入減となっている。令和 4 年度は、新型コロナにより中止されていた学校の宿泊利用が一部で再開され増収となった。

① 収入増加のための取り組み

- 新聞各社、市外の広報誌への主催事業の掲載などの積極的な広報活動、市立学校の予約前倒しによる受入れ体制の整備等
- 減免規定のない「市外利用者」の施設利用促進を図るため、福岡県及び下関市の学校に利用案内を発送
- 主催事業等の DM の発送。
- 閑散期に体育館、会議室等の利用促進を図っている。（ホームページで、日帰り利用の予約状況を公開する他、過去利用した団体等に連絡し空き状況を伝えている。）

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

(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 人員の配置

- 繁忙期には共同企業体より有資格者、指導者を適宜投入し、専門的な指導、安全管理業務など、幅広く対応した入所者サービスを提供。
- 施設相互間で協同し、主催事業や所内整備を効率的・効果的に実施。

② 職員の資質・能力向上

- 消防、津波等、防災に関わる研修会を開催
- 安全管理研修、人権研修、暴力団対応研修など職員の資質向上を図った。
- もじ少年自然の家の将来の展望、活動内容のアドバイス、施設の設備改善等協議のため社会教育認定団体員、地域活動団体員の計 2 名に委嘱し、運営協議会を開催。
- 新規採用職員はマナー研修を受講し、社会人としての基本的なマナーを学んだ。

○ 人権研修等を通じて、施設利用者への対応マナーを学んだ。

③ 地域や関係団体との連携

○ 市民センター、本市事業、他の団体の事業などへ積極的に講師派遣や参加、協力。
例) 柄杓田みなと公園・草刈、市民センター・草刈/出前講師派遣、海上保安部・カヌー/SUP 講習、東郷中学校・出前授業 (レザークラフト)、海浜清掃、県道/風師山登山道整備等

(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守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 個人情報の保護

○ 指定管理者で「個人情報保護規定」「個人情報保管規定」を策定。日頃からの職員への周知、徹底を図っている。

② ③ 平等利用、公平選定

○ 利用団体の教育目標を最優先とし、それに対する施設の効用が最大限に発揮できるように、公平・公正な運営が適切に実施されるよう努めている。

④ 収支状況

○ 指定管理者で「会計処理規定」「物品購入規定」「修繕工事の発注に関する規定」「講師謝礼規定」などを策定。これらに基づく適正な会計処理を行った。

⑤ 事故防止などの安全対策

○ 安全基準を明確にする「主催事業実施基準」「プログラム実施基準」「野外活動プログラム安全対策マニュアル」などを策定。職員に周知徹底するとともに、適宜安全研修を実施。

○ 利用者に対して、施設の安全管理を説明するなどの指導を実施。

○ 他青少年施設とのアレルギー担当者会議を実施。

○ 食堂事業者や他青少年施設とアレルギー担当者会議を行い、増加する食物アレルギーに関する情報を日々更新し、改善策を講じている。また、学校受入れ時は、食堂事業者での対策後、配膳時に学校、施設、食堂事業者の3者の立会いのもと、再度確認を徹底するなど、慎重な対応を行っている。

○ エレベーター救出訓練、救急救命研修など、安全管理研修を実施。

- 他の青少年施設等と合同で、安全大会を実施し、各施設の事故、ケガについて情報共有すると同時に、気象庁や保険会社、海上保安庁から講師を招き、研修会を実施している。
 - 安全管理マニュアル等については、毎年見直しを行っている。
- ⑥ 危機管理体制
- 指定管理者本部（太平ビルサービス株式会社）専門職員による月 1 回の巡回により、施設設備機器の定期的な診断を実施。
 - 気象情報の把握を安全基準に基づき活動の中止を決定。
 - 消防・防災訓練を年 2 回実施し、自衛組織を強化。
 - 人権・暴排研修を実施。
- ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応
- 大きな事故や災害はなかったが、日頃からの安全な事業の実施を心掛けている。
 - 施設前の海浜において、溺水者を過去 2 回救助。海上保安庁から「マリナクティブィティ安全推進団体」に全国第一号として認定され、今年度も海上保安庁と協力して主催事業参加者へ安全啓発活動を実施した。

【総合評価】

[所見]

- 1 令和 4 年度の利用実績は、利用団体数 1 団体、利用定員制限 1/2 など感染予防対策が継続する中で、延べ利用者数は目標値に達することは出来なかった。しかし、過去 2 年間のコロナ感染拡大にともなう利用者の減少から大幅に回復する年度となった。これは教育委員会事業の再開や、団体による感染予防への理解と協力、また日帰り団体への入所促進など様々な利用者・利用団体の受入れを推進した結果である。次年度以降、利用者・利用団体増加に向けて、ホームページを中心に施設の魅力を発信し、積極的な広報活動を強化することで、利用者・利用団体数の回復を期待している。
- 2 利用者アンケート結果では、すべての項目の平均値「総合的な満足度」も高い結果が継続しており、コロナ感染予防の制限を実施する中で、利用者サービスを強化した結果となった。また、アンケート結果を所内で検討し、より居心地の良い環境改善へと取り組む体制も高く評価できる。
- 3 経費低減のための取り組みとして、以下の取り組みを実施していることにつき評価するもの。
 - (1) 電力高騰に対応するため、電力供給契約の相手方や契約内容を見直すなど、経費低減に努めたこと。
 - (2) 指定管理者は、物品購入や修繕工事等の契約行為につき、市の契約規程等に準拠する定めは無いが、契約金額の抑制のため、2 社以上からの見積合わせを実施していること。
 - (3) 他の青少年施設との相互の人材運用などによる人件費の抑制に努めていること。
 - (4) 定期的な技術担当者の巡回点検により不良個所の早期発見により関連費用を抑制したこと。
- 4 職員の資質・能力向上を図るため、新任研修、安全管理研修、専門研修を実施し、さら

に会議等にも積極的に職員を派遣している。利用者アンケート結果からも、特に「所員の対応」については、非常に高い評価（非常に良い：88.8%）を受けており、指定管理業務全般において適切な管理運営が行われ、社会教育施設としての教育目標を達成しており高く評価できる。

- 5 安全対策や危機管理体制についても、指定管理者で個人情報や会計処理に関する規定を設けており、さらに「野外活動プログラム安全対策マニュアル」などを基に、安全な事業実施のため、中止、催行の判断を行い、事故ケガの無い安全安心のプログラムを提供している

