

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3年4月1日～令和4年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立ユースステーション	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	北九州市八幡西区黒崎三丁目 15 番 3 号 コムシティ地下1階		
	設置目的	中・高校生をはじめとする若者が、学習や体験、スポーツ・文化活動、仲間との交流を通じて、自己を発見し、社会性や自立性を身につける場として運営を行う。		
利用料金制		<input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	ユースの未来共同事業体		
	所 在 地	北九州市八幡東区東田二丁目 5 番 7 号		
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 ・ その他施設の管理運営 等 		
指定期間		令和3年4月1日～令和8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															
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。	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。															
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>① 指定管理業務の実施状況</p> <p>○ 5つの基本方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・『社会性、自主性』に加え、『自律性、主体性』を育むユースステーションへの進化 ・『学び・交流・遊び』の施設から、未来を探求し、共に創る活動プラットフォームへの進化 ・本施設をベースキャンプに関連施設やまち全体をフィールドとした活動への進化 ・文系中心の活動から、理系、体育系等幅広い活動領域への進化 ・北九州市の持続可能な未来づくりの主役、SDGs 推進主体への進化 <p style="text-align: center;">施設利用者数 【単位：人】</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>施設利用者数</th> <th>令和2年度 (更新前:延べ人数)</th> <th>令和3年度 (実人数)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>65,040</td> <td>15,000</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>69,000</td> <td>15,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>29,249</td> <td>17,922</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ ・・・評価対象年度</p> <p>※ 令和2年度までは、延べ人数で利用者数を数えており、令和3年度からは実人数での利用者数である。令和2年度の実人数の利用者数は、15,309人である。</p> <p>※ 「新型コロナウイルス感染症」拡大防止のため、①R2.2.28～5.17、②5.31～6.18、③R3.5.12～6.20、④8.10～9.30が「休館」。休館以外も、「開館時間の短縮」や「利用定員の制限（当初1/3、現在まで1/2）」が続き、コロナ禍前に比べると利用者の大幅減となった。</p> <p>ただし、令和3年度は、感染症対策を実施しながら主催事業も開催し、令和2年度と比較すると利用者の増加が図られた。</p>				施設利用者数	令和2年度 (更新前:延べ人数)	令和3年度 (実人数)	要求水準	65,040	15,000	目標値	69,000	15,000	実績	29,249	17,922
施設利用者数	令和2年度 (更新前:延べ人数)	令和3年度 (実人数)													
要求水準	65,040	15,000													
目標値	69,000	15,000													
実績	29,249	17,922													

※ 常に施設利用者の立場に立ち、使いやすい施設とするための創意工夫の成果が評価できる。

② 利用者増への取り組み

- 開所日数 267 日
- 主催事業実績 年間 131 回（年間目標回数 85 回）
 - 【SDGs 関連事業】『探求 Cafe』『寺子屋』（SDGs17 項目を中心したワークショップ等）、『SDGs カードゲーム』（ゲームを通して SDGs を学ぶ）
 - 【キャリア支援事業】『キャリアカウンセリング』（進学・仕事への考えを深める）、『キッズチャレンジ』等
 - 【交流・連携事業】『国際交流イベント』（留学生との英会話を通しての交流や海外とオンラインでつながり異文化交流を図る）
 - 【テクノロジー】『e スポーツ』『ドローン』等
 - 【ボランティア養成事業】【中高生による自主企画事業】【アウトドア体験】【アート】など、SDGs や異文化交流を通して多彩な分野を学べる場としての事業展開を行っている。

※ 今後は e スポーツコーナーを常設設置し、大会等に参加出来るよう利用者を増やしていく予定。

④ 営業・広報活動

- ホームページ運用実績（イベントごとに更新：131 回）
- Facebook、LINE、インスタグラム等の運用（イベントごとに更新：131 回）
- 市内の学校訪問（41 校）による広報活動
- パンフレットの作成・配布（学校、保護者、利用者向け）など

ホームページ訪問者統計 【単位：人】

	令和2年度(更新前)	令和3年度
アクセス数	20,005 (年間)	5,495 (半年)
1日平均訪問実績	54.8 (年間)	30.3 (半年)

※ ・・・評価対象年度

※ 令和3年度の10月より本格的にWEBサイトを始動。パソコンやスマートフォンの普及に伴い、閲覧者が利用しやすいネット環境を整えるようイベントごとに更新し、常に新しい情報を発信している。

(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。	15	4	12
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〕

① 利用者の満足度（令和3年度）

- 利用者のアンケート結果より（回答数 879 件、回収率 100%）
- 項目の一つ「総合的な満足度」について「とても満足」「満足」と回答した利用者は 98.1%、また、「スタッフの対応」についても 97.5%と非常に高い。

アンケート結果(平均値)

【単位：%】

アンケート項目		令和2年度(更新前)	令和3年度	備考
総合的な満足度	目標値	94.0	80.0	「非常によい」「よい」の合計
	実績	92.9	98.1	
職員の対応	目標値	96.0	80.0	「非常によい」「よい」の合計
	実績	94.8	97.5	
リピート希望	目標値	95.0	80.0	「ぜひ利用したい」「利用したい」の合計
	実績	95.9	99.8	

※ ・・・評価対象年度

※ すべてのアンケート項目の平均値は 97.5%で、リピート利用も十分に期待できる結果となっている。

② 利用者の意見への対応

- 利用者の声を収集（ボイスシェアを設置）。
- 事業ごとにアンケートを実施し、成果や課題を整理している。
- 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（感染症対策と集中できる環境の構築のため、学習スペースでの仕切りの設置、Wi-Fi 環境の拡大設置、受付・入場登録のシステム化など）。
- 利用者からの要望が多かったライブラリーコーナーを新しい形で復活。

③ 苦情への対応

- 目立った苦情はなかった。
- アドバイザリーボード委員会、ユース運営委員会を設置し、各委員から今後のユースステーションのありかた、利用者に向けたサービスについて意見を提案してもらった。

④ 情報提供

- 利用者である若者の特性にあわせ、ホームページ以外も SNS(Facebook、Twitter、Instagram、LINE)やその他のツール (note、YouTube) を利用。
- ホームページでの最新の空き室情報への更新。

⑤ その他

- SDGs 活動普及コーナーの設置、新規利用者オリエンテーション用パワーポイント資料の作成、利用者が作成したアート作品の展示など。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		18																		
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	30	3	18																		
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p style="text-align: center;">指定管理料 【単位：千円】</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>指定管理料</th> <th>【参考】令和2年度(更新前)</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>46,789</td> <td>45,774</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>46,789</td> <td>45,774</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">総事業費 【単位：千円】</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>総事業費</th> <th>【参考】令和2年度(更新前)</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>46,789</td> <td>45,774</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>46,105</td> <td>45,805</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※ . . . 評価対象年度</p> <p>① 経費低減のための取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 施設面積の按分により、コムシティ管理組合から請求された光熱水費を支払うため、指定管理者の自助努力のみで経費低減がなされるものではない。 ○ ただし、職員による日頃からの節約意識の徹底、利用者への省エネ意識の向上を推進している。 ○ 主催事業の講師に共同事業体の人材を使うことで、講師謝礼金を低減させたり、経費削減に努めている。 <p>② 再委託の状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 清掃、警備、設備の保守点検などの業務については、コムシティ管理組合が手配し、施設面積の按分で負担金を支払っているため、再委託する業務はない。 <p>③ 経費の効率的・効果的な執行</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 事務機能の一部を本部で担うことにより、事務費の負担を抑えている。 ○ 資料のペーパーレス化の推進、公用車の廃止など。 ○ 関係先と協働し、地域の力、企業の力を活用することによって、経費の低減を図り、事業を展開している。 				指定管理料	【参考】令和2年度(更新前)	令和3年度	予算	46,789	45,774	決算	46,789	45,774	総事業費	【参考】令和2年度(更新前)	令和3年度	予算	46,789	45,774	決算	46,105	45,805
指定管理料	【参考】令和2年度(更新前)	令和3年度																			
予算	46,789	45,774																			
決算	46,789	45,774																			
総事業費	【参考】令和2年度(更新前)	令和3年度																			
予算	46,789	45,774																			
決算	46,105	45,805																			
<p>(2) 収入の増加</p> <p>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。</p>	—	—	—																		
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p>																					

※ 該当なし			
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】			
① 人員の配置 ○ 主催事業には、共同事業体より有資格者、指導者を適宜投入し、利用者の希望に沿ったプログラムの提供を行うなど幅広く対応している。 ○ 現場を重視した職員配置とし、マルチタスクによる効率的な運営を実施。			
② 職員の資質・能力向上 ○ 新型コロナウイルス感染症対策研修、コーチング研修、ボランティア活動研修、システム研修など、令和3年度は年間23回の研修を実施。 ○ 救急救命講習や防災・防火訓練に参加。			
③ 地域や関係団体との連携 ○ 子ども・若者応援センター「YELL」と連携し、情報交換を実施するなど、本市施策の「若者の自立支援対策」に貢献している。 ○ 隣接する「くろさき少年支援室」の利用者受入を積極的に推進している。 ○ 「北九州ひとみらいプレイス」を中心にコムシティ内の11施設と月1回の会議を行い、連携を実施。また、黒崎商店街等が開催する「黒崎96の日」実行委員会となって、地域の活性化に参加している。 ○ 関係先と協働し、地域の力、企業の力を活用することによって、経費の低減を図るとともに、利用者の望む事業を展開している。			
(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。	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】

① 個人情報保護

- 指定管理者で「個人情報保護規定」を策定し、日ごろから職員への周知、徹底を図っている。

②③ 平等利用、公平選定

- 利用団体もしくは個人利用者の教育目標、利用目的を最優先とし、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「会計規定」を策定し、これらに基づく適正な会計処理を行っている。

⑤ 事故防止などの安全対策

- 緊急連絡網や事故発生時のマニュアルが明記された「安全対策マニュアル」などを策定し、職員に周知徹底している。

⑥ 危機管理体制

- コムシティ合同防災・防火訓練に参加。(年間2回)
- 救命救急講習に参加し、救急蘇生法、怪我の対応、AEDの使用方法を習得。

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がけている。

【総合評価】

合計得点	74	評価ランク	B
【評価の理由】			
○ 令和3年度も令和2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臨時休館や、開所時間の短縮、利用定員の制限(1/2)などがあったが、オンライン利用等も活用し、目標値の15,000人は超えることが出来た。			
○ 利用者アンケート結果では、すべての項目において高い評価を受けており、リピート利用も期待できる結果が出ている。また、アンケート結果を所内で検討し、利用者がより居心地良い施設環境へと取り組んでいる体制も高く評価できる。			
○ 経費低減のための取り組みとして、職員の日頃からの意識の徹底や一部機能を本部で担うなど効率的な人材運用の工夫も見られる。			
○ 職員の資質・能力向上のため、コーチング研修やシステム研修、会議等に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「所員の対応」についても高い評価を受けており、指定管理業務全般において適切な管理運営が行われるとともに、利用者の教育目標、利用目的を達成するという、実質的な効果をあげている。			
○ 共同事業体の一員である「進路指導・キャリア教育支援機構」の強みを活かし、キャリアカウンセリングを実施し、進学・就業の意識醸成など新たな取組を行った。			
○ 安全対策や危機管理体制についても、共同事業体で個人情報や会計処理に関する規定			

を設けており、利用者にとって安全安心な運営を行っている。

[今後の対応]

- 今後も利用者サービスの向上につながる自主事業の導入や、「北九州ひとみらいプレイス」、「YELL」「地域団体」等の各団体との連携を図り、設置目的に資する公の施設となるよう適正な管理運営を期待したい。