

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	平成 29 年 4 月 1 日～令和 3 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立かぐめよし少年自然の家	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	北九州市小倉南区大字頂吉 451 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		<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	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 29 年 4 月 1 日～令和 4 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		33																								
(1) 施設の設置目的の達成 <table border="1" data-bbox="280 427 1161 884"> <tr> <td data-bbox="280 427 1161 562">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）。</td> <td data-bbox="1161 427 1257 562"></td> <td data-bbox="1257 427 1347 562"></td> <td data-bbox="1347 427 1465 562"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="280 562 1161 696">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。</td> <td data-bbox="1161 562 1257 696">35</td> <td data-bbox="1257 562 1347 696">3</td> <td data-bbox="1347 562 1465 696">21</td> </tr> <tr> <td data-bbox="280 696 1161 786">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。</td> <td data-bbox="1161 696 1257 786"></td> <td data-bbox="1257 696 1347 786"></td> <td data-bbox="1347 696 1465 786"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="280 786 1161 884">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。</td> <td data-bbox="1161 786 1257 884"></td> <td data-bbox="1257 786 1347 884"></td> <td data-bbox="1347 786 1465 884"></td> </tr> </table>	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	3	21	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。														
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	3	21																								
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> <p>『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』</p> <p>『利用者・利用団体第一主義の施設づくり』</p> <p>『効率的、効果的なマネジメントの推進』</p> <p>『地域・他施設・団体との連携強化』</p> <p>『平等・安全・安心の施設づくり』</p> <p>に基づき、利用者・利用団体の教育目標達成を支援するプログラム等の提供を行い、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。</p> <p>施設利用者数（延べ人数） 【単位：人】</p> <table border="1" data-bbox="300 1400 1417 1601"> <thead> <tr> <th></th> <th>【参考】H28年度(更新前)</th> <th>H29年度</th> <th>H30年度</th> <th>R1年度</th> <th>R2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>21,000</td> <td>21,000</td> <td>21,000</td> <td>21,000</td> <td>21,000</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>22,500</td> <td>21,000</td> <td>21,200</td> <td>21,500</td> <td>21,800</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>20,641</td> <td>20,307</td> <td>17,699</td> <td>13,593</td> <td>6,545</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 平成29年度は、ほぼ達成。平成30年度以降は、市立中学校の「ふれあい合宿」が、選択制になるという他律的要因で減少した。利用者増加の方策として市立小中学校の予約時期を早め、他市町村の誘致や一般団体の利用増を図ることとした。</p> <p>※ 令和元年度から令和2年度にかけて新型コロナウイルスの感染拡大防止のため、2月下旬から5月17日まで、5月31日から6月18日までの期間が休館。これ以降令和2年度は、宿泊不可や開館時間短縮措置、利用定員の減少等が続き利用者の大幅減となった。</p> <p>特に令和2年度は市立中学校の「ふれあい合宿」の受入れが出来なかったことが大きく影響した。</p>					【参考】H28年度(更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	要求水準	21,000	21,000	21,000	21,000	21,000	目標値	22,500	21,000	21,200	21,500	21,800	実績	20,641	20,307	17,699	13,593	6,545
	【参考】H28年度(更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度																						
要求水準	21,000	21,000	21,000	21,000	21,000																						
目標値	22,500	21,000	21,200	21,500	21,800																						
実績	20,641	20,307	17,699	13,593	6,545																						

② 利用者増への取り組み（令和2年度）

- 開所日数 281日
- 主催事業実績 年間20回
『かぐめふるさと交流』『はじめての陶芸教室』
『自然に親しむ親と子のつどい』『かぐめよし自然少年団』 など
- 各設備の整備（カヌー用具、キャンプファイヤー場など）
カヌー事業は、指定管理者が自前のカヌーを用いた体験学習の一環として提案した事業で、「利用者・利用団体の充実した活動」という設置目的に貢献している。
- 積極的なスポーツ団体の受け入れ、平日の体育館利用など（閑散期対策）

③ 複数施設の一括管理（公募、選定、管理期間は個別）

- 玄海青年の家、もじ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の職員間の研鑽が行えた。

また、効率的な資材運用という点で、指定管理企業体の本部よりカヌー用具、トラック2台を受け入れ、主催事業での内容と幅をより広げることが可能となるとともに、合同研修や自主事業など、利用者、地域への幅広いサービスが出来るようになった。

- ※ 玄海青年の家⇄かぐめよし少年自然の家⇄もじ少年自然の家での人材交流により、かぐめよしの山間部のアクティビティを生かした事業を、玄海青年の家やもじ少年自然の家で実施したり、ノウハウを伝達したりすることができた。逆に玄海青年の家やもじ少年自然の家でのカヌースクールなど水辺を生かした事業を、かぐめよし少年自然の家で実施したりノウハウを伝達したりすることができた。

④ 営業・広報活動（令和2年度）

- かぐめよし少年自然の家ホームページ運用実績 年間更新70回

ホームページ訪問者統計

【単位：人】

	【参考】H28年度(更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
アクセス数	34,730	38,427	39,764	39,555	—
1日平均訪問実績	104.92	105.28	108.94	108.07	—

- ※ 令和2年度のアクセス数については、アクセス解析操作ミスによりデータの取得不可。（今後は、有料の解析ソフトを導入することにした）

- ※ パソコンやスマートフォンの普及に伴い閲覧者からの問い合わせも多く、その重要性から、今後もホームページ等の情報の充実は必要不可欠となっている。

- Facebook 年間更新22回
- 所報「めぐニュース」 年4回発行
- 市内小学校へのチラシ配布 など

(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2年度)					
※ 利用者のアンケート結果より (回答数 483 件、回収率 100%)					
○ すべてのアンケート項目の平均値は 91.0% で、目標値を達成しており、レポート利用も十分に期待できる結果となっている。					
○ 特に「利用の目標、目的の達成度」及び「所員の対応」についての評価が高かった。					
アンケート結果 (平均値) 【単位：％】					
	【参考】H28 年度(更新前)	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度
目標値	89.0	90.6	88.7	88.7	90.5
実績	88.5	91.0	85.4	89.2	91.0
② 利用者意見への対応					
○ 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。					
③ 苦情への対応					
○ 目立った苦情はなかった。					
○ 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。					
○ 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ぶ。					
④ 情報提供					
○ プログラム実施にあたって、天候や安全対策などの情報提供。					
○ ホームページ上では、常に最新の空室情報への更新。					
○ 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。					
2 効率性の向上等に関する取組み	30		22		
(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組みがなされ、その効果があったか。	20	4	16		
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。			

[評価の理由、要因・原因分析]

総事業費

【単位：千円】

	【参考】H28年度(更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
予 算	60,222	60,206	60,511	60,947	61,055
実 績	60,222	59,938	60,144	60,456	60,962
差 額	0	▲267	▲367	▲491	▲93

うち光熱水費

【単位：千円】

	【参考】H28年度(更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
予 算	2,635	3,080	3,080	2,965	2,187
実 績	2,967	2,812	2,866	2,570	2,076
差 額	332	▲268	▲214	▲395	▲111

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。
- 令和元年度から令和2年度にかけては、コロナ禍で臨時休館の際には、日ごろ手入れが出来なかった箇所や近隣の道路、登山道の整備等を職員で点検及び修繕を行い経費の削減に取り組んだ。

② 再委託の状況

- 電気工作物保安業務
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 経費の効果的・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社以上の見積による経費低減。
- 施設相互間での効率的な人材運用。

(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。	10	3	6

[評価の理由、要因・原因分析]

施設使用料収入

【単位：円】

	【参考】H28年度(更新前)	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度
実 績	1,588,610	1,274,720	1,196,610	957,390	125,760
昨年比	—	▲313,890	▲78,110	▲239,220	▲831,630

※ 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）が大半のため、大幅な使用料収入の増加は期待で

<p>きない。ただし、シーツクリーニング代については実費徴収。</p> <p>令和2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た。</p> <p>① 収入増加のための取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 新聞各社、市外の広報誌への主催事業の掲載など、積極的な広報活動等により市外の利用者にも施設利用の促進を図っている。 ○ 閑散期に体育館、会議室等の利用促進を図っている。 			
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	20		14
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	4	8
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。			
[評価の理由、要因・原因分析]			
<p>① 人員の配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 玄海青年の家、もじ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、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。 ○ 繁忙期には共同企業体より野外活動に関する有資格者等、指導者を適宜投入し、専門的な指導、安全管理業務など、幅広く対応したサービスを提供。 <p>② 職員の資質・能力向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 安全管理研修、人権研修など研修会を開催。 ○ 玄海青年の家、もじ少年自然の家、ユースステーション、水環境館の4施設合同の安全大会をオンラインにて実施。 ○ 新規採用職員についてはマナー研修へ派遣し、社会人としての基本的なマナーを学ばせている。 <p>③ 地域や関係団体との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 市民センターの依頼により、リース作りや火おこし体験、職員による出前講演会を実施。地域活動の拠点である市民センターにおいて、少年自然の家の持っている知識を提供することにより、子どもたちから年長者までの活動に対する支援ができています。 ○ 主催事業の際は、施設ボランティア「やまめ」が、社会奉仕体験活動、自然体験活動を支援してくれるなど、他団体との連携を図っている。 ○ 施設の環境整備に精通した職員配置もあり、教育機関への除草等の指導や講演を行っている。 ○ Facebook で、地域やボランティアの方々との活動の様子や、自然豊かななかぐめよしの環境を広く配信するなど、工夫を凝らしている。 ○ 周辺道路の清掃や除草も行っている。 			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	10	3	6
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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p>			
<p>① 個人情報保護</p>			
<p>○ 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。</p>			
<p>②③ 平等利用、公平選定</p>			
<p>○ 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。</p>			
<p>④ 収支状況</p>			
<p>○ 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。</p>			
<p>⑤ 事故防止などの安全対策</p>			
<p>○ 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。</p>			
<p>○ 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。</p>			
<p>○ 「日独指導者セミナー」への参加、アレルギー等医療分野の研修など、安全管理研修を実施。</p>			
<p>⑥ 危機管理体制</p>			
<p>○ 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。</p>			
<p>○ 消防・防災訓練を年2回実施し、自衛組織を強化。</p>			
<p>○ 人権・暴排研修 などを実施した。</p>			
<p>⑦ 事故発生時や非常災害時の対応</p>			
<p>○ 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。</p>			

【総合評価】

合計得点	69	評価ランク	C
<p>[評価の理由]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 令和2年度は、元年度から引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館や宿泊不可、開所時間の短縮などがあり、延べ利用者数は、目標値に達することは出来なかった。 主たる受入れ先である市立小中学校等については、学校や教育委員会の判断によるため管理者側の努力では如何ともしがたいが、感染症対策を行い、利用者が安心して活動出来るよう努めている。 また、少子化の影響で児童・生徒数が減少している中、頻繁にホームページやFacebookの更新、所報の発行をはじめとした積極的な広報活動を行っており、ホームページの一般利用者の増加に向けた取り組みを行っている。 ○ 利用者アンケート結果では、「総合的な満足度」の項目の評価も高く、リピート利用も期待できる結果が出ており、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LED化の推進などによる光熱水費の減額、2社以上からの見積合わせによる物品購入や修繕工事、効率的な人材運用などの工夫も見られる。 ○ 職員の資質・能力向上のため、新任研修、安全管理研修、マナー研修や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も、特に「所員の対応」については、毎年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たとともに、利用者の教育目標を達成するという、実質的な効果をあげている。 ○ 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に関することや会計処理に関することなどの規定を設けており、さらに「野外活動プログラム安全対策マニュアル」など、安全な主催事業の実施のための独自の取り組みもなされている。 <p>[今年度の対応]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ これまでの取り組みを継続し、基本方針に則った運営、より居心地の良い環境への創意工夫など、今年度も設置目的達成に向けて適正な管理運営を期待したい。 			
<p>[北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 学校教育の校外学習の多様化に伴い、施設の設置目的も変化している。施設の設置目的と社会情勢の変化及び指定管理者の評価はリンクしていくため、今後の評価方法等も踏まえ、検討を続けていただきたい。 ・ アンケートの対象者は、取りまとめて回答する学校の先生で問題ないが、青少年施設という特性上、子どもの意見も聞く機会を設けると、効果の確認や課題など、施設の運営により良い反映が期待できる。 			