

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2年4月1日～令和3年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立玄海青年の家	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	北九州市若松区大字竹並 126 番地の 2		
	設置目的	集団宿泊生活や野外活動などの体験を通して、規律、協調、友愛、奉仕の精神と創造性を養い、次代を担う健全な青少年を育成することを目的とする。		
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 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	北九州市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		令和2年4月1日～令和7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	35	3	21												
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。															
<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、</p> <p>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 style="text-align: center;">施設利用者数（延べ人数） 【単位：人】</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>R1年度 (更新前)</th> <th>R2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>61,000</td> <td>62,000</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>41,000</td> <td>62,500</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>40,015</td> <td>13,715</td> </tr> </tbody> </table> <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> <p>※ 令和元年度については、施設の大規模改修工事のため10月から3月まで休館しなければならず、目標値を要求水準に合わせる事が出来なかったが、実績はほぼ目標を</p>					R1年度 (更新前)	R2年度	要求水準	61,000	62,000	目標値	41,000	62,500	実績	40,015	13,715
	R1年度 (更新前)	R2年度													
要求水準	61,000	62,000													
目標値	41,000	62,500													
実績	40,015	13,715													

達成することができた。

② 利用者増への取り組み（令和2年度）

○ 開所日数 277日

○ 主催事業実績 年間53回

『玄海青年ドリカム村』

『ボランティアやませみ』

『バイトでゴー』 など

○ ボランティアの育成

○ 各設備の整備（カヌー用具、キャンプ用具など）

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。

○ 出前講演の実施、平日の体育館・ホールの利用（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）

○ 玄海青年の家 HP 運用実績 年間更新46回

ホームページ訪問者統計

【単位：人】

	R1年度(更新前)	R2年度
アクセス数	45,475	—
1日平均訪問実績	124.59	—

※ 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 更新 年間更新109回

○ DM 会員の募集と DM 発送

○ 所報「とんだアドベンチャーニュース」発行 年3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。
- 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。

15

4

12

【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 581 件、回収率 99.8%）

- 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、リピ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：％】

	R1年度(更新前)	R2年度
目標値	90.6	91.0
実績	91.0	91.0

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。

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。

⑤ その他

- 共同企業体より、水辺プログラムの活動内容と安全管理を充実させるカヌー、SUP（スタンドアップパドルボード）用具等の提供があり、施設内に留まることなく、北九州市内全域へと活動場所を広げることができた。
- 共同企業体が所有するマイクロバスを運用し、主催事業や一般利用団体の送迎をおこなった。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		23												
(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。															
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。	25	4	20												
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]															
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">総事業費</td> <td style="text-align: right;">【単位：千円】</td> </tr> </table>				総事業費	【単位：千円】										
総事業費	【単位：千円】														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 40%;">R1年度(更新前)</th> <th style="width: 40%;">R2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予 算</td> <td style="text-align: right;">101,258</td> <td style="text-align: right;">109,505</td> </tr> <tr> <td>実 績</td> <td style="text-align: right;">101,311</td> <td style="text-align: right;">108,802</td> </tr> <tr> <td>差 額</td> <td style="text-align: right;">53</td> <td style="text-align: right;">▲703</td> </tr> </tbody> </table>					R1年度(更新前)	R2年度	予 算	101,258	109,505	実 績	101,311	108,802	差 額	53	▲703
	R1年度(更新前)	R2年度													
予 算	101,258	109,505													
実 績	101,311	108,802													
差 額	53	▲703													
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;">うち光熱水費</td> <td style="text-align: right;">【単位：千円】</td> </tr> </table>				うち光熱水費	【単位：千円】										
うち光熱水費	【単位：千円】														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;"></th> <th style="width: 40%;">R1年度(更新前)</th> <th style="width: 40%;">R2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予 算</td> <td style="text-align: right;">7,387</td> <td style="text-align: right;">8,499</td> </tr> <tr> <td>実 績</td> <td style="text-align: right;">8,129</td> <td style="text-align: right;">4,440</td> </tr> <tr> <td>差 額</td> <td style="text-align: right;">742</td> <td style="text-align: right;">▲4,059</td> </tr> </tbody> </table>					R1年度(更新前)	R2年度	予 算	7,387	8,499	実 績	8,129	4,440	差 額	742	▲4,059
	R1年度(更新前)	R2年度													
予 算	7,387	8,499													
実 績	8,129	4,440													
差 額	742	▲4,059													
① 経費低減のための取組み															
<ul style="list-style-type: none"> ○ 水道代：見回り強化による蛇口閉め忘れの防止 節水型シャワーヘッドの導入 電気代：デマンド監視装置による電気利用状況の監視強化 エアコンの稼働時間、温度設定のきめ細やかな運用 新電力会社（PPS）との契約による電気代縮減 グリーンカーテンの活用、さらに照明のLED化を推進 灯油代：入浴の稼働時間に合わせたボイラー運用 季節や利用者に合わせた温度設定 電話代：NTT以外の通信事業者の活用による固定電話代の縮減 消耗品：見積合わせなどをし、納入単価の低減 修繕費：小規模修繕は、可能な限り職員自らが行うことによる修繕費の縮減 ○ 共同企業体からの物品提供 ○ 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施設内の樹木の手入れ、近隣の道路の整備等を職員で行い社会貢献するとともに経費の削減に取り組んだ。 															
② 再委託の状況															
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 															

<p>③ 経費の効率的・効果的な執行</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 												
<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り組みがなされ、その効果があったか。</p>		5	3									
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p style="text-align: center;">施設使用料収入 【単位：円】</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>R1年度(更新前)</th> <th>R2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>実績</td> <td style="text-align: right;">3,722,550</td> <td style="text-align: right;">784,190</td> </tr> <tr> <td>昨年比</td> <td style="text-align: right;">▲2,434,230</td> <td style="text-align: right;">▲2,938,360</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 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。 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。 					R1年度(更新前)	R2年度	実績	3,722,550	784,190	昨年比	▲2,434,230	▲2,938,360
	R1年度(更新前)	R2年度										
実績	3,722,550	784,190										
昨年比	▲2,434,230	▲2,938,360										
<p>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</p>		20	14									
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p>												
<p>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。</p>		10	4									
<p>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）。</p>												
<p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>												
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>① 人員の配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ かぐめよし少年自然の家、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。 <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。 ○ 防災についての知識や消防機器の使用、所内入所者の安全誘導について、消火器の使い方や、避難経路の確認を実施し、職員の自衛組織の強化に努めている。 												

<p>③ 地域や関係団体との連携</p> <p>○ 市民センター、本市事業、他の団体の事業などへの積極的な参加や講師派遣への協力。</p>			
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p>			
<p>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。</p>	10	3	6
<p>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。</p>			
<p>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。</p>			
<p>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。</p>			
<p>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。</p>			
<p>⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</p>			
<p>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>			
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>① 個人情報の保護</p> <p>○ 指定管理者で「個人情報保護管理規定」「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	70	評価ランク	B
[評価の理由]			
○ 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を更新、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、そういった一般利用者の増加の取り組みの成果は確実に出来ている。			
○ 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、新電力会社との契約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、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。			
[今後の対応]			
○ 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、今後も設置目的達成に向けて適正な管理運営を期待したい。			
[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]			
適正に評価されている。 今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。			