

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 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 type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 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 ・ その他施設の管理運営 等 		
指定期間		平成 28 年 4 月 1 日～令和 3 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』					
『北九州ひとみらいプレイス・地域・青少年施設との連携強化』					
『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、年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】					
	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和1年度	令和 2 年度
要求水準	65,040	65,040	65,040	65,040	65,040
目標値	65,500	66,000	67,000	68,000	69,000
実績	69,701	71,518	72,160	68,046	29,249
※ 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、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。					
※ 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 利用者増への取組み					
○ 開所日数 276日					
○ 主催事業実績 年間52回					
『みんなの居場所を創ろう！中高生運営委員会プロジェクト』					
『ユースステーション アウトドアクラブ 北九州の自然で遊ぼう！』					
『やってみよう！はじめてのアルバイト』 など					

- ボランティア養成講座
- 備品の整備（タブレット端末、ゲームソフトなど）
- 出前講演の実施 など

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、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」などが実施できている。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、合同研修、合同訓練、ボランティア清掃活動などについても効率よく実施できている。

④ 営業・広報活動

- ユースステーションホームページ運用実績 年間更新 151 回

ホームページ訪問者統計

【単位：人】

	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 1 年度	令和 2 年度
アクセス数	9,305	5,417	20,287	20,954	20,005
1日平均訪問実績	28.2	23.3	56.5	58.2	54.8

※ 28年度は5月7日から解析ソフト導入。29年度は、5月7日から10月17日の期間解析ソフト不具合のため一時停止。

※ 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 81 回
- LINE の運用実績 年間更新 83 回
- インスタグラムの運用実績 年間更新 83 回
- 所報「ユースステーションだより」 年 4 回 発行
- 市内の学校、施設訪問による広報活動 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。

[所見]

① 利用者の満足度

利用者のアンケート結果より
アンケート結果

【単位：％】

アンケート項目		H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	備考
利用の目的・目標達成	目標値	93.0	93.0	93.0	94.0	95.0	「非常によい」「よい」の合計
	実績	93.9	90.2	95.5	92.9	95.7	
職員の対応	目標値	93.0	93.0	94.0	96.0	97.0	「非常によい」「よい」の合計
	実績	94.9	91.4	95.5	94.8	96.4	
リピート希望	目標値	94.0	94.0	94.0	95.0	96.0	「ぜひ利用したい」「利用したい」の合計
	実績	96.5	92.7	96.6	95.9	97.6	

※ すべてのアンケート項目において高い評価を受けており、リピート利用も十分に期待できる結果となっている。

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。
- 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

- インスタグラムを新規導入するなど、SNS 媒体を積極的に活用。
- 新たな書籍や各部屋の空き状況など、タイムリーな情報を発信。
- 屋外の気象情報 など

⑤ その他

- テレビ、フリーWifi の設置。
- フリースペースにタブレット端末を導入。

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]

総事業費

【単位：千円】

	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
予 算	45,673	45,602	45,513	46,162	46,789
実 績	45,546	45,284	45,297	45,882	46,105

① 経費低減のための取り組み

- 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企業体の人材を使うことで、講師謝礼金を低減させたり、施設の小規模修繕を可能な限り職員自らが行うなど、経費削減に努めている。

② 再委託の状況

- 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。

③ 経費の効果的・効率的な執行

- 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。

[所見]

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

- 主催事業には、共同企業体より有資格者、指導者を適宜投入し、利用者の希望に沿

ったプログラム提供を行うなど幅広く対応。

- 他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

- 安全管理研修、人権研修、専門研修などを実施。

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、共同事業を実施するなど、本市施策の「若者の自立支援対策」に貢献。
- 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。
- コムシティ内の施設で構成されている「北九州ひとみらいプレイス」の年間事業に積極的に参加し、副都心黒崎のまちづくりを応援。

(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。

②③ 平等利用、公平選定

- 利用団体の教育目標を最優先し、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」「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う。

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、施設の安全な利用方法を説明するなど、利用者自身が安全への意識向上を図る。

⑥ 危機管理体制

- コムシティ合同防災訓練に参加。(年間2回)
- 救命救急研修を実施し、救急蘇生法、怪我の対応、AED の使用方法を熟知。

- 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】

〔所見〕

- 平成28年度以降利用者数は、目標値平均の67,000人(要求水準65,040人)を大きく上回っていたが、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臨時休館や、開所時間の短縮、利用人数制限などがあり大幅に減少した。
- 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、より居心地の良い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2社以上からの見積合わせによる物品購入や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、安全管理研修、マナー研修会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「所員の対応」についても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。
- 玄海青年の家、もじ少年自然の家、かぐめよし少年自然の家との4所の協力体制が図れ、自主事業の実施など、効率的・効果的な人員配置、人材運用がなされている。
- 安全対策や危機管理体制についても、共同企業体で個人情報や会計処理に関することの規定を設けており、より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〕

- 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」等の各団体との連携体制の構築を図り、設置目的に資する公の施設となるよう指定管理を継続する。