

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こども若者成育課 |
| 評価対象期間 | 令和5年4月1日～令和6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 |
| | 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 | 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 | 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4年4月1日～令和9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 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
| 要求水準 | 21,000 | 21,000 | 21,000 | 6,600 | 14,000 |
| 目標値 | 21,200 | 21,800 | 21,800 | 6,600 | 14,000 |
| 実績 | 17,699 | 6,545 | 7,083 | 9,906 | 10,444 |
| ※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度 | | | | | |
| ※ 令和5年度は、かぐめよし少年自然の家 指定管理期間第3期の二年目にあたり、利用者延人数目標14,000人に対し実績は10,444人、目標値に対し74.6%と目標には達しなかった。令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が「いわゆる2類相当」から「5類感染症」に移行し、通常通りの入所受入が可能となったが新型、コロナ感染症以前の団体利用の回復にはつながらなかった。しかし、ホームページにより、日帰り体育館利用の促進や空室情報の提供を強化した結果、令和5年度の利用者数は、令和4年度と比較して微増しており、次年度以降の施設利用者の回復の兆しが見え始めている。 | | | | | |
| ② 利用者増への取組み | | | | | |
| ○ 開所日数・・・350日（令和5年度） | | | | | |
| ○ 主催事業実績・・・年間29回（令和5年度） | | | | | |
| 『春の福知山登山』『親子でかぐめよしダムカヌー』『はじめての陶芸教室』 | | | | | |
| 『クリスマスリース作り』『かぐめよし自然少年団』 | | | | | |
| ○ 新規事業 『観天望気学習キャンプ』『かぐめバンブーキャンプ』など | | | | | |

新規事業の『観天望気学習キャンプ』を2回実施。机上の学習と天気に関わるわかりやすい実験を行いながら学んだ。子どもたちの反応も良く楽しく学習することが出来た。また、『かぐめバンブーキャンプ』では、放置竹林についての座学、竹炭作りや竹を使った食器づくりを行ない、竹について学ぶことが出来た。『「竹チッパー」ってなんだ！？ 放置竹林を学ぼう！』では、購入した樹木粉碎機（通称：竹チッパー）を使い、実際に生の竹や枯れた竹を3～4cm程度に粉碎する体験を行ない、放置竹林対策について学んだ。

- 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）
- 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、他の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10校（玄海5校、かぐめよし2校、もじ3校）の申込みがあった。

- 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、繁忙期の主催事業や受入事業を共同で行うことで人員効率化を高めると同時に、職員同士で青少年育成にむけた専門的な知識や経験を研鑽しあう場となっている。

| 職員派遣 | もじ少年自然の家 ⇒かぐめよし少年自然の家 | かぐめよし少年自然の家 ⇒もじ少年自然の家 |
|------|--------------------------|--------------------------|
| 日数 | 14日 | 21日 |
| 延人数 | 29日 | 43日 |

- ④ 営業・広報活動

- 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436回（令和5年度）

■ ホームページ訪問者統計

【単位：人】

| | 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) | 令和5年度 (実人数) |
|--------------|----------------|----------------|----------------|------------------------|------------------------|----------------|
| アクセス数 | 39,555 | —※1 | 62,080※2 | 32,314 | 12,785※3 | 12,768 |
| 1日平均訪問 実績 | 108.07 | | 170.10 | 88.8 | 35.0 | 38.1 |

※ ・ ・ 評価対象年度

※1 令和2年度のアクセス数については、アクセス解析ソフト操作ミスによりデータの取得不可。(令和3年度は有料の解析ソフトを導入)

※2 令和3年度のアクセス数が、他年度と比べ大きくなっているが、これは解析データの収集元を誤り総クリック数にて集計をしていたことによる。

※3 令和3年度から青少年自然の家3施設に順次新たなアクセス解析ソフトを導入した。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。「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。

- Facebook 更新 年間更新53回
- インスタグラム 年間更新53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
- 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
- 市外の学校へ、本市3施設の利用促進のための合同案内書(800部)を郵送。

(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 (令和5年度)

※ 利用者のアンケート結果より (回答数546件、回収率100%)

○ すべてのアンケート項目の平均値(非常に良い+良い)は86.47%で、令和5年度目標89.47%には及ばなかったが令和4年度実績に比べ前年実績を超えている。項目ごとにみると、食堂、利用希望、プログラムに係る項目が目標値を下回ったが、「利用の目標、目的の達成度」及び「所員の対応」についての実績が高く、利用者のニーズに沿った適正な管理運営が行われたと評価できる。

■ アンケート結果 (平均値)

| 満足度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 目標値 | 89.5 | 90.5 | 91.3 | 89.0 | 89.4 |
| 実績 | 89.2 | 91.0 | 91.0 | 85.7 | 86.5 |

※ ・ ・ ・ 評価対象年度

○ 子ども用アンケートの実施

令和5年7月より、利用団体の児童生徒から個別のアンケートを収集、分析し施設のサービス向上のための資料として活用を始めた。児童生徒の目線で施設のプログラムや設備、食事内容について意見をいただきながら今後の施設のサービス向上を目指

していく。令和5年度子ども用アンケート5項目の評価の「非常に良い」と「良い」の平均値の合計は92.8%と高い評価結果となった。(令和5年度 対象団体:28団体 アンケート回収枚数 42枚)

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、具体策を練り改善につなげている。
- 利用者アンケートの結果を所内で定期的に検討し改善に努めている。
- 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んでいる。
- 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ている。

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んだ。

④ 情報提供

- 新型コロナウイルス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した。
- ホームページ上では、常に最新の空室情報へ更新した。
- 利用者へむけて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した。

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。
- 他の青少年施設職員と合同で、閑散期を使って少年自然の家から国道322号線までの道路の土砂清掃、立木伐採をおこない通行者、車両の安全確保に努めた。
- 登山者や施設周辺のサイクリングロード利用者へトイレを提供し好評を得た。

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

| 指定管理料 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|-------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 予算 | 60,006 | 60,746 | 60,795 | 61,937 | 62,113 |
| 決算 | 60,006 | 60,746 | 60,795 | 61,937 | 62,113 |

■ 総事業費

| 総事業費 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 予算 | 60,946 | 61,055 | 61,755 | 62,240 | 62,254 |
| 決算 | 60,746 | 60,985 | 61,087 | 62,203 | 62,119 |

■ うち光熱水費

| うち光熱水費 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 予算 | 2,965 | 2,965 | 2,965 | 2,080 | 2,095 |
| 決算 | 2,570 | 2,076 | 2,349 | 2,855 | 2,638 |

※ . . . 評価対象年度

※ 令和3年度までの予算には食堂委託事業者使用分電気代が含まれていたが、4年度より食事を配達方式に変えたため入っていない。

※ 令和5年度光熱費は、コロナ禍である令和2年度水準で予算化していたが、実際には宿泊利用が想定よりも多かったこと及び電気代の値上げにより決算額が増加している。

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。

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。
- 共同企業体の技術担当員定期的に巡回点検を実施し、不良個所の早期発見により修繕費を抑制している。
- 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。

(令和5年度) かぐめ→玄海：6日・12人、玄海→かぐめ：72日・86人 もじ→かぐめよし：14日・29人、かぐめよし→もじ：21日・43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】

| 収入 | | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|----------------------|----|---------|---------|---------|---|---------|
| 施設使用料収入 | 予算 | | | | | |
| | 決算 | 166,830 | 3,900 | 63,130 | 97,845 | 162,165 |
| シーツクリーニング代 | 予算 | | | | | |
| | 決算 | 790,560 | 111,060 | 194,400 | 401,040 | 504,000 |
| 自主事業収入 (自動販売機手数料) | 予算 | | | | 46,000 | 56,000 |
| | 決算 | — | — | — | 31,461 | 38,540 |
| その他収入 (宿泊税) | 予算 | | | | | |
| | 決算 | — | 4,200 | 32,800 | 75,400 [北九州市1] [北九州市2] [北九州市3] | 132,000 |

※ . . . 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たが、令和4年度以降、コロナ禍により中止されていた学校の宿泊利用が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した。
- 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
 - 安全管理研修、人権研修など研修会を開催。
 - 市民の声を運営に反映させるため、運営協議会を開催。
 - 指定管理者研修会に参加しクレーム対応を学び、所内で全員が研修した。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た。
 - 暴力団等対応研修を実施し、職員の意識向上を図った。
- ③ 地域や関係団体との連携
 - 少年自然の家から国道322号線までの道路の土砂清掃、立木伐採等
 - 市民センター：竹細工や段ボールオープンピザ作り等、出前講習会実施

(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。
- 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う。
- 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。
 - 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。
 - 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、プログラム研修を通じて安全管理の手法を学んだ。
 - 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。
- 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。

⑧ 安全対策について

- プログラム中の安全管理はもとより、日頃よりフィールドの点検を徹底して、危険な箇所の共有、自分たちで撤去出来るものは撤去し、出来ないものは、まちづくり整備課へ連絡。特に、登山道の倒木などは、重大事故の恐れがある為、壊死した木、枝等がないかを確認し撤去した後、道を作り変えるなど細心の注意を払っている。

【総合評価】

[所見]

[評価の理由]

- 1 令和5年度は、かぐめよし少年自然の家 指定管理期間第3期の二年目にあたり、利用者延人数目標14,000人に対し実績は10,444人、目標値に対し74.6%と目標には達しなかった。令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が「いわゆる2類相当」から「5類感染症」に移行し、通常通りの入所受入が可能となったが、コロナ感染症以前の団体利用の回復にはつながらなかった。しかし、ホームページにより、日帰り体育館利用の促進や空室情報の提供を強化した結果、令和5年度の利用者数は、令和4年度と比較して微増しており、次年度以降の施設利用者の回復の兆しが見え始めている。
- 2 令和5年度は29回の主催事業を開催し、新規事業（2回）をふくめて、季節ごとに児童生徒や親子等、様々な対象者へ自然体験活動を提供し、故郷北九州市の自然の魅力を伝えることができた。また、かぐめよし少年自然の家には社会教育主事を1名配置しており、施設の運用に関する様々な助言により、社会教育施設として良好な運営を実現している。
- 3 利用者サービスを強化した結果、利用者アンケート結果では、「利用目的の達成度」や「職員の対応」も高い評価を継続できた。また児童生徒からのアンケートも収集し、利用者の声を施設運営に反映させる努力を続けている。
- 4 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いて評価できる。
 - (1) 職員の日頃からの節電意識の徹底や電力供給契約の契約先の変更などによる光熱水費の低減に努めたこと。
 - (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。
- 5 職員の資質・能力向上のため、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「ご利用の目標、目的は達成されましたか」については、毎年高い評価を維持しており、指定管理者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できている。
- 6 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いる。また、紫川源流域や福智山登山等では、「野外活動プログラム安全対策マニュアル」を基に、安全な主催事業を実施しており、事故、怪我の無い安全安心のプログラムを提供している。

