

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	北九州市立ユースステーション	施設類型	目的・機能
	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	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"/>		ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/>	
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																					
1	施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み																				
	<p>(1) 施設の設置目的の達成</p> <p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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> <p>[所見]</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>■施設利用者数（延べ人数） 【単位：人】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>【参考】2年度(更新前)</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>65,040</td> <td>15,000</td> <td>23,000</td> <td>30,000</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>69,000</td> <td>15,000</td> <td>23,000</td> <td>30,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>29,249</td> <td>17,922</td> <td>40,927</td> <td>54,387</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、実人数の利用者数は15,309人である。令和3年度からは実人数での利用者数である。</p> <p>※ 全体集客の目標大幅達成は、リアル利用者が大きく増加した事が、イベント参加者増に繋がり全体集客を押し上げている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リアル利用者：43,188人 目標の180%達成 ・イベント参加者：10,170人 目標の170%達成 ・有料貸室利用件数：1,847件 目標の140%達成 中高生の貸室利用件数は、令和3年度：239件、令和4年度：465件、令和5年度：951件と増加している。 ・新規利用者：2,766人 目標の154%達成 <p>※ 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プレイスメイキング活動で利用者と共に活気・賑わいの創出の成果が評価できる。</p> <p>② 利用者増への取組み</p>	利用者数	【参考】2年度(更新前)	令和3年度	令和4年度	令和5年度	要求水準	65,040	15,000	23,000	30,000	目標値	69,000	15,000	23,000	30,000	実績	29,249	17,922	40,927	54,387
利用者数	【参考】2年度(更新前)	令和3年度	令和4年度	令和5年度																	
要求水準	65,040	15,000	23,000	30,000																	
目標値	69,000	15,000	23,000	30,000																	
実績	29,249	17,922	40,927	54,387																	

- 開所日数 353日
- 主催事業実績 年間目標回数127回に対して165回の実績で参加者を集めた。

【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）

実績6,664人（目標4,200人）・・・目標の159%達成

【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』（職業体験）等

実績191人（目標54人）・・・目標の354%達成

【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）『地域交流イベント』等

実績570人（目標540人）・・・目標の106%達成

【テクノロジー事業】『eスポーツ』『ドローン』『プログラミング』『YouTube』等 実績192人（目標100人）・・・目標の192%達成

【ボランティア養成事業】『街美化』『森の環境整備』『街おこし』等

実績119人（目標60人）・・・目標の198%達成

【野外体験事業】『森の活動』『防災キャンプ』等

実績45人（目標25人）・・・目標の180%達成

【中高生による自主企画事業】『アート・音楽』など、SDGsや利用者の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。

実績956人（目標474人）・・・目標の202%達成

【大イベント】『文化祭』『高校生バンドバトル大会』『黒崎街おこし・96の日』

実績2,211人（目標1,650人）・・・目標の134%達成

※ 大型イベントを通してユースステーションの認知度を大きく向上させ利用者増につながる。

※ 高校生のSDGs探求学習をユースステーションがコーディネーターとなり企業・団体をつなぐ活動で支援展開をしている。

④ 営業・広報活動

- SNS活用実績（利用促進、広報活動）が大幅に増となる。

Twitter：フォロワー数890人（目標847人）

Instagram：フォロワー数828人（目標673人）

Line：フォロワー数226人（目標225人）

Web：PV実績数2,051人（目標1,333人）

- 営業活動（利用促進、広報活動）を積極に行い認知度を上げる。

高校96校・大学10校 企業15社の訪問実績

高校には、探求学習、寺小屋事業、多くのイベント内容を中心に紹介し、企業・大学には、連携イベントなどの協力依頼をしている。

- サービス向上への取組

中高生の居場所、サードプレイス（第3の居場所）とするため、利用者の意見や苦情に対する取り組みとして「目安箱」「ご意見返信ボード」の設置や「みんなで考えるユース改善イベント実施」など中高生とスタッフが共同で環境整備を実施して

いる。また、利用促進のため、プレイスメイキング活動で、スタッフと利用者の距離感を縮め、親しみやすいユースステーションを目指して運営を実施している。

■ホームページ訪問者統計

【単位：人】

	【参考】令和2年度 (更新前)	令和3年度	令和4年度	令和5年度
アクセス数	20,005 (年間)	5,495 (半年) ※1	14,251 (年間)	18,460 (年間)
1日平均訪問実績	54.8 (年間)	30.3 (半年) ※1	39.04 (年間)	53.05 (年間)

※ ・・・評価対象年度

※1 指定管理者の変更によりホームページの運用開始が令和3年10月からとなった。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。
- 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（令和5年度）令和4年度より目標値を95%に上げる
 - 利用者のアンケート結果より（回答数1,760件、回収率73%）
 - 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96.7%、また、「職員の対応」についても95.5%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	令和4年度	令和5年度	備考
総合的な満足度	目標値	94.0	80.0	95.0	95.0	「非常によい」「よい」の合計
	実績	92.9	98.1	99.0	96.7	
職員の対応	目標値	96.0	80.0	95.0	95.0	「非常によい」「よい」の合計
	実績	94.8	97.5	98.0	95.5	
リピート希望	目標値	95.0	80.0	95.0	95.0	「ぜひ利用したい」「利用したい」の合計
	実績	95.9	99.8	99.0	98.0	

※ ・・・評価対象年度

※ すべてのアンケート項目の平均値は95.5%で、リピート利用も十分に期待できる結果でリアル利用者の実績も目標の180%増と大きく伸びている。

- 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掲示で利用者に見える化し定期的に検討。
 - 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、W i - f i 環境の拡大設置、受付・入場登録のシステム等改善など）。
 - 利用者からの要望が多かったライブラリーコーナーを漫画ミュージアム、八幡西図書館と連携協力し若者にあったコーナーとして改善し拡張している。
- 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の提案を受けている。
- ④ 情報提供
- 利用者である若者の特性にあわせ、ホームページ以外にも SNS (T w i t t e r、I n s t a g r a m、L I N E) やその他のツール Y o u T u b e も利用。
 - ホームページでの最新のイベント、空室情報など更新とネット予約システム構築。
 - 小中高への3ヶ月1回のイベント情報チラシ配布。
- ⑤ その他
- S D G s 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により分かりやすいパワーポイント資料として随時作成更新している。
 - 貸付予約システムの導入と使い易いシステムへの更新、作り込みを実施している。

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

【単位：千円】

指定管理料	【参考】2年度(更新前)	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算	46,789	45,774	45,774	45,774
決算	46,789	45,774	45,774	45,774

■総事業費

【単位：千円】

総事業費	【参考】2年度(更新前)	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算	46,789	45,774	45,774	45,774
決算	46,105	45,805	45,774	45,774

※ . . . 評価対象年度

- 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必要があり、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内部人材を使うことで、講師謝礼金を低減させ、経費削減に努めている。165回のイベントに対して39回の外部講師依頼（24%）ユースステーション内部関連スタッフ・講師（76%）で大幅に講師料低減している。
- 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 経費の効率的・効果的な執行
 - 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など。
 - 関係先と協働し、地域の力、企業の力、団体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。

(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】

	【参考】2年度(更新前)	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績	121,720	315,440	670,920	1,177,620
昨年比	▲442,310	193,720	355,480	506,700 176%
収納率(%)	100%	100%	100%	100%

※ . . . 評価対象年度

※ ユースステーションの使用料収入は、多目的ホール、セミナールーム、キッチン・ダイニング、工芸室、音楽スタジオの施設使用料である。

令和5年度は、高校生バンドバトル大会など音楽イベントを開催することにより稼働率の向上を図り、令和4年度比で、176%となっている(令和2年度比967%)。

- ① 収入増加のための取り組み
 - 高校訪問の積極実施PRを行い有料貸室の利用向上を図っている。
 - 多くの音楽イベント、ダンスイベント企画実施で稼働率向上を図っている(26回実施)。
 - 令和5年度「第一回高校生バンドバトル大会」を企画し大会に向けてスタジオ活用を促し更に「起業祭に高校生バンドが参加出来る」などの目標で音楽スタジオ稼働率向上させ実績上げる。令和4年度：240,420円⇒令和5年度：510,110円と212%増を達成。

- 多目的ホール稼働率は、人気あるダンスレッスンを開催し日頃の練習の場としての位置づけを図り実績を上げる。令和4年度：351,740円⇒令和5年度：601,850円と171%増を達成。
- 貸室予約システムを電話予約式からWebオンライン申込式に変更した。貸室予約環境の改善により、利用者実績を向上させている。
令和4年度：1,351件 ⇒ 令和5年度：1,847件 137%の大幅増を達成。
- 利用者とスタッフ共に協力し居心地を良く、賑わい、活気を創出する活動を月替わり、季節替わりで実施してリピーター、新規利用者増につなげるプレイスメイキング活動を実施して利用者を増やしている。
- 利用者に『インパクト、響くパネル展』で趣味拡大、環境意識、自己表現の場など発信、利用者の心に届くパネル展実施（8回実施）でリピーターを増している。
- 主として中高生へユースステーションの魅力をつたえる分かりやすい広報物を作成して3ヶ月に1回、小中高へ配布し利用者を増やしている。
- 漫画ミュージアムと共同で若者に人気あるマンガ本を検討し設置することにより、ライブラリーの充実を図り利用者を増やしている。

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]

[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、入館者情報をデータ化、分析して適切配置による効率的な運営を取り組む。更に人件費管理コスト低減につながる努力している。
- ② 職員の資質・能力向上
 - 防火・防災研修、防犯研修、ユースアドバイザー研修、人権研修、ボランティア活動研修、システム研修など、R5年度は年間13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、市の「若者の自立支援施策」に貢献している。
 - 隣接する「くろさき教育支援室」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、連携を取り「ひとみらいフェスタ」イベントに参加。
 - 地域との連携、街おこしとして黒崎商店街等が開催する「黒崎96の日」「黒崎子ども商店街」へ参加。ボランティアとして黒崎曲里の松並木清掃、黒崎商店街清掃

など地域の活性化に積極的に利用者と共に参加している。

- 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。
- 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」を策定し、日ごろから職員への周知、徹底を図り事故トラブルのゼロを達成。

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、また、公平・公正な運営が適切に実施されるよう努めている。施設運営方針、使用ルールを見直し、より良いものとなるよう日々アップグレードしている。

利用者の意見をご意見箱（目安箱）に吸い上げ利用者への返答、改善につないでいる。

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無かったが、定期的な訓練実習で日頃から安全な事業を行っている。

【総合評価】

〔所見〕

- 令和5年度は、『学生の駅、プラットフォーム、居場所づくり』の方針を明確にしたうえで、サードプレイスとして機能させた。具体的には、プレイスメイキングを中心とした、ユースステーションの活性化や賑わいづくりを図った結果、利用者は、54,387人（目標の181%、昨年比133%）と大幅な増加となった。
また、新規利用者は令和4年度比で145%の増加となった。
- 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、リピート利用が期待できる結果となった。また、アンケート結果を所内で共有し、改善検討をするなど、より居心地の良い施設環境となるよう、取り組む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。
また施設使用料納付額も1,177,620円となり、昨年比176%を達成するなど、収入の増加を図ることができた。
- 職員の資質・能力の向上を図る研修やシステム研修、会議等に積極的に職員を派遣しており、利用者アンケートでも「所員の対応」は、高い評価となっている。その結果、指定管理業務全般で適切な管理運営が行われ、利用者の教育目標、利用目的の達成に、実質的な効果をあげている。
- 共同事業体の構成員である「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などを実施することで、進学・就業の意識醸成など新たな取り組みを行っている。
- 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。
- 利用者サービスの向上につながる主催事業の実施や、「北九州ひとみらいプレイス」「YELL」「地域団体」等の各種団体、「小中高」等の学校との連携を図ることができた。

〔今後の対応〕

- 利用者、利用団体第一主義の取り組みを継続し、基本方針に則った運営や、施設の広報の強化、サードプレイスとしてより居心地の良い環境へするための創意工夫など、今年度も設置目的達成に向けた適正な管理運営を期待したい。

