

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・課	保健福祉局地域共生社会推進部介護保険課
評価対象期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	名 称	北九州市立ふれあいむら社ノ木デイサービスセンター	施設類型	1	目的・機能	⑦
	所 在 地	北九州市門司区社ノ木2丁目4番1号				
	設置目的	介護の必要な在宅の高齢者を日帰りで通わせ、日常生活の介助や機能訓練などのサービスを提供するもの。				
利用料金制の状況		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	社会福祉法人 年長者の里				
	所 在 地	北九州市八幡東区大蔵3丁目2番1号				
指定管理業務の内容		当該施設の管理及び利用者介護サービスを含む運営全般 ・ 利用料金の徴収に関する業務 ・ 施設の維持管理に関する業務（清掃、警備、除草、軽微な修繕等） ・ 利用者の日常生活介助に関する業務 ・ 利用者の機能訓練に関する業務 ・ その他利用者の処遇に関する業務				
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日				

【参考：評価レベル】

評価レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 (評価結果)
	(評価レベル：0～5)			(100点満点)	
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	3	3	利用者数は目標未達であるものの、心身の状況やニーズに応じたきめ細かなケアや、地域住民が気軽に立ち寄れる環境づくりに努めるなど、適切な運営が行われている。	35	21
(2) 利用者の満足度	4	4	利用者の要望を全職員で共有し、ケアの質の向上や施設改修に繋げることで、高い満足度を得ている。また、福祉オンブズマンの制度も活用できている。	15	12
2 効率性の向上等に関する取組み				30	22
(1) 経費の低減等	4	4	法人のスケールメリットを活かした、固定費や人件費等の実効性の高い経費削減への取り組みしており、実績では計画値から削減できていることが確認できる。	20	16
(2) 収入の増加	3	3	報酬単価が定められているため、大幅な収入増加は見込めないものの、関係機関への情報提供を行い、新規利用者獲得に向け取り組んでいる。	10	6
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み				20	20
(1) 施設の管理運営 (指定管理業務) の実施状況	4	4	手厚い人員配置や資格取得支援を通じた職員のスキルアップによる余裕を持ったケアを実施している。また、施設を地域交流の場として、様々な交流を行い、地域との関係強化に努めている。	10	8
(2) 平等利用、安全 対策、危機管理体制 など	4	4	研修や情報管理、災害・事故対策を徹底し、万全なリスク管理を実行しており、困難事例であっても積極的に取り組んでいる。	10	8
【参考：総合評価ランク】 A：優れていると認められる（80点以上） B：やや優れていると認められる（70点以上80点未満） C：適正であると認められる（60点以上70点未満） D：努力が必要であると認められる（50点以上60点未満） E：かなりの努力が必要であると認められる（50点未満）				合計	100
				総合評価ランク (A～E) B	

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

手厚い人員配置や資格取得支援を通じた職員のスキルアップに取り組み、利用者一人ひとりの状況に応じたきめ細かなサービスの提供に努めている点は評価できる。また、地域交流にも積極的に取り組んでおり、その成果はアンケート結果における高い満足度にも表れている。

さらに、経費の適切な管理による安定した施設運営に加え、研修体制の充実や情報管理、災害・事故対策の徹底など、利用者が安心してサービスを利用できる環境づくりに取り組んでいることも評価できる。

一方で、利用者数は目標値に達しておらず、利用者の減少傾向が見られることから、新規利用者の確保に向けた取組の強化が望まれる。今後は、高い満足度やサービスの質の高さを強みとして、関係機関との連携や効果的な情報発信等を通じて利用者の確保につなげ、地域における在宅介護支援の拠点としての役割をさらに発揮することを期待する。

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

利用者へのアンケートの実施主体は市である。今後は、より利用者の声を拾い上げることのできるアンケートへの改善や利活用について検討いただきたい。

<参考> 現指定期間中の評価結果

区 分	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	令和10年度 (4年目)	令和11年度 (5年目)	平 均
評価結果 (合計得点)	71	—	—	—	—	71

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（+5年間）を認めるもの。

※低評価のパナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から10点または15点をマイナス）するもの。

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	北九州市立ふれあいむら社ノ木デイサービスセンター
	所 在 地	北九州市門司区社ノ木2丁目4番1号
指定管理者 (自己評価者)	名 称	社会福祉法人 年長者の里
	所 在 地	北九州市八幡東区大蔵3丁目2番1号
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和7年4月1日～令和8年3月31日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
社会福祉事業	☒	○	
	☐		
自主事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
該当なし	☐		
	☐		

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント		自己 評価
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み		評価レベル (0～5) <

- 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。

〔評価の理由、要因・原因分析〕

- ・1年目の利用者数は目標と比べ、▲1,630人下回った。前年度と比較し居宅介護支援事業所を同区内に開設しなかったことや、入院や施設への入所等の不可抗力的な要因に伴う利用者数減（年間21人）が新規利用開始数（年間12名）を上回ったことが原因と考えられる。また指定管理業務開始後に採用した職員の教育に一定期間を要したことなども要因として考えられる。令和8年度は職員教育が一定程度進んでいるため、改善が見込まれている。
- ・職員のスキルアップと手厚い人員配置により、利用者一人ひとりと向き合う時間が十分に確保され、利用者の心身機能を把握し、職員間で共有することができた。これにより、個々のペースに合わせたケアや機能訓練を実施することができた。
- ・レクリエーション活動においては、達成感が得られるよう個性を生かした作品作りや活動を行うとともに、ミーティングを通じて実施されたケアのチェック・改善点の共有・ケアの統一など行っていた。
- ・地域住民に積極的に声かけを行い、コミュニケーションの取りやすい関係性・立ち寄りやすい関係性の維持向上に寄与している。加えて、2ヶ月に1回開催しているカラオケ交流会では、毎回6～9名の地域住民が参加しており、施設が地域交流の場として定着してきている。
- ・小倉祇園太鼓招聘イベント（年1回）、保育園との多世代交流（年5回）など計画的かつ継続的に地域交流を実施している。また、門司区年長者防火まつりへ利用者と共に参加し、地域行事へ積極的に参加することで、利用者に地域社会や住民とのふれあいの場を提供している。
- ・利用者用トイレの扉をカーテンから戸板に変更し、利用者のプライバシーに配慮することで、安心して利用できる環境を整えた。
- ・介護サービス情報公表システムやホームページを通じて、サービス内容等の適切な情報公開を行っている。また日々の活動については、専任の広報担当を置き、法人ブログやInstagramを通じて、年間延べ12件の投稿を行い、利用者の家族や利用を検討している方が事業所を身近に感じられるよう情報発信を行った。
- ・年間を通じて、利用者数は減少するに至ったものの、サービスの向上・地域交流・情報発信等を積極的に取り組むことができたと考えている。

（単位：人）

【利用者数】	令和6年度 （更新前）	令和7年度 （1年目）	令和8年度 （2年目）	令和9年度 （3年目）	令和10年度 （4年目）	令和11年度 （5年目）
要求水準	—	—	—	—	—	—
目標値	8,400	7,856	7,950	8,138	8,138	8,138
実績	7,736	6,226	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

(2) 利用者の満足度

評価レベル
(0～5)

- 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。

4

〔評価の理由、要因・原因分析〕

- ・事業所内に「ご意見箱」を設置し、また設置場所については投函しやすいよう配慮を行っている。令和7年度は2件の投函があり、福祉オンブズマン委員会に報告し対応を検討した上で、利用者へ開示・説明を行っている。また苦情内容については職員へ周知し、ケアの統一・再発防止に取り組んだ。今回苦情を訴えた利用者は現在も利用を継続していることから、適切な対応ができたと判断している。
- ・利用開始前には原則体験利用を実施し、デイサービスの内容や取組等の説明を行った上で利用としている。また重要事項説明書やデイサービス独自のチラシ・法人全体の総合パンフレットを活用し、活動内容等の開示を行っている。いずれの資料もフロア内に設置し、自由に閲覧できるようにしている。
- ・ご家族への情報提供は連絡帳にて行っている。急を要する場合は電話にて詳細の情報提供を行っている。また必要に応じて手紙等も活用している。
- ・毎日行われるミーティングを通じて、利用者の心身の状態を職員間で話し合い、個々の対応について振り返りを行っている。話し合われた内容は記録し全職員で共有されケアのブラッシュアップとなり満足度の向上に繋がっている。
- ・利用者用トイレの扉をカーテンから戸板に変更し、より一層プライバシーの守られた排泄環境へと改善している。
- ・利用者アンケート結果からは、「職員の態度や施設の清潔感」については、「良い・まあ良い」と回答した割合は以下のとおりであり、高い満足度が得られていると推察される。但し「苦情を言った場合の対応」については、高い評価であるものの「悪い」と回答している利用者が一定数おり、更なる改善に取り組む必要があると判断できる。

令和7年度利用者アンケートの結果（41名より回答あり）

	職員の態度	苦情を言った場合の対応	施設の清潔感	意見の反映度
良い	87.8%	40.0%	75.6%	34.1%
まあ良い	9.8%	40.0%	14.6%	24.4%
やや悪い	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%
悪い	0.0%	20.0%	0.0%	2.4%
わからない等				29.3%
未回答	2.4%	0.0%	9.8%	7.3%

【満足度】	令和6年度 (更新前)	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	令和10年度 (4年目)	令和11年度 (5年目)
目標値	—	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%
実績	—	92.9%	—	—	—	—
有効回答数	—	41人				

※ ☐・・・評価対象年度

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

評価レベル
(0～5)

- 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。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

4

【評価の理由、要因・原因分析】

- ・管理運営について、保守点検等の一部は外部委託を行っているが、適正な運営に影響がない範囲で点検回数の見直し経費削減を実現している。また、見積もり合わせ等による適切な価格競争により対象業者の変更等を実施、同様に経費削減に成果が出ている。
- ・固定的に使用される物品等については、品質に支障のない範囲で単位あたりの単価を精査し、最安値を提案した事業所に変更することで、経費削減を実現している。
- ・法人全体のスケールメリットを活かし、固定費について法人で取引されている標準単価に変更することで燃料費等の削減を実現している。
- ・事務員を専任で設置せず、法人本部と兼任することで人件費を抑制している。また勤怠管理ソフトを導入し、適切な業務分担により人件費削減も実現している。

(単位：千円)

【支 出】		令和6年度 (更新前)	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	令和10年度 (4年目)	令和11年度 (5年目)
事業費	計画	11,422	11,300	11,350	11,416	11,416	11,416
	実績	11,829	12,567	—	—	—	—
人件費	計画	75,449	54,060	54,060	54,060	54,060	54,060
	実績	74,333	47,340	—	—	—	—
施設維持 管理費	計画	315	859	859	859	859	859
	実績	306	859	—	—	—	—
一般管理 費等	計画	8,582	4,449	801	801	801	801
	実績	7,823	2,431	—	—	—	—
計	計画	95,768	70,668	67,070	67,136	67,136	67,136

	実績	94,291	63,197	—	—	—	—
--	----	--------	--------	---	---	---	---

- ・初年度のため他年度との比較は行えないものの、法人のスケールメリットを活かした交渉等によるコストダウンに成功し、大幅な経費削減を達成できた。

(単位：千円)

【うち修繕費】	令和6年度 (更新前)	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	令和10年度 (4年目)	令和11年度 (5年目)
計画	—	0	200	200	200	200
実績	—	166	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

(2) 収入の増加

評価レベル
(0～5)

- ① 収入を増加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。
- ② 使用料（利用料金）収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入（例：協賛金など）を獲得できているか。
- ③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。

3

[評価の理由、要因・原因分析]

- ・利用料金は法令で定められた単価によって運営されるものとなる。
- ・新規利用者獲得のため、居宅介護支援事業者および地域包括支援センターへ、許可を得た利用者様の今月の様子や利用空き情報を掲載したチラシを配布している。

(単位：千円)

【収 入】		令和6年度 (更新前)	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	令和10年度 (4年目)	令和11年度 (5年目)
利用料金 収入	計画	88,860	67,193	67,686	68,806	68,806	68,806
	実績	86,321	53,354	—	—	—	—
その他 収入	計画	19	0	0	0	0	0
	実績	22	19	—	—	—	—
計	計画	88,879	67,193	67,686	68,806	68,806	68,806
	実績	86,343	53,373	—	—	—	—

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

評価レベル
(0～5)

- 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・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研

4

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] ・ 人員配置は、介護サービス事業の人員等基準以上の配置を行っている。それにより機能訓練が強化され、また余裕をもったケアの実現に成功している。 ・ 法人全体のキャリアアップ制度に基づいて、職員一人一人の目標設定を行い、年1回以上行われる個別面談を通じて、計画的な職員の資質向上に取り組んでいる。また、新たな課題には、OJT・OFFJT（オンライン研修を含む）を通じて改善に取り組んでいる。 ・ 職員を各種表彰（全国・県・市など）へ積極的に推薦することで外部からも評価されるように取り組んでいる。また、資格取得に向けての経済的支援や公休の調整、育児・介護・看護休業の支援等を行うことで、職員の働きやすい環境を構築し、モチベーション向上に取り組んでいる。 ・ 全職員を対象としたストレスチェックや希望者への保健師面談など、職員の衛生管理に注力し、また法人本部には、「こころの相談窓口」を設置・担当者を定め、気軽に相談できる環境を構築している。 ・ 施設を地域交流の場として活用し、計画的かつ継続的な地域交流を展開している。主な実績として、市営住宅住民とのカラオケ交流会（年6回）、小倉祇園太鼓招聘イベント（年1回）、保育園との多世代交流（年5回）を実施。また、門司区年長者防火まつりへ利用者と共に参加する等、事業者として地域行事へも積極的に参加している。これらの様々な行事を通じ、利用者が地域社会や住民とのふれあいの中で、活気ある生活を送れるよう環境を整えている。	
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	評価レベル (0～5)
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。	4
[評価の理由、要因・原因分析] ・ コンプライアンス研修・接遇研修・認知症研修・就業規則研修・虐待防止研修・身体拘束廃止研修・BCP研修等、全職員を対象に実施しており、直接処遇職員として必要な知識の習得や法人独自のルールを周知することで、統一性のある対応を行っている。 ・ 利用者が平等に利用できるよう事業所側で選定を行うことなく、困難事例であっても	

積極的に体験利用に繋いでいる。

- ・利用者の個人情報（ADL・IADL・生活歴・特徴等）は、紙ベースのものは鍵のかかる書棚に、データベースのものは法人のVPN網内もしくはクラウド上に適切に保管され、情報の機密性・完全性・可用性を実現している。
- ・法人全体で防災委員会を組織し、非常災害時の応援体制や発生時の対応方法に関する優先順位など災害別にマニュアルで定め、また適宜見直しも行っている。また災害発生時に必要な水や食料・災害備品等を法人本部で一括管理し、非常事態に備えている。また、市が作成したふれあいむら社ノ木（住居部分）との共同の防火・防災計画に参画し、実効性のある訓練も年2回以上行っている。
- ・リスクマネジメント委員会を組織し、月1回各事業所で専任されたリスクマネージャーが集まり、個々の事業所で発生したインシデントやアクシデントを共有し、自事業所へ持ち帰ることで職員へ情報を共有、介護事故軽減に取り組んでいる。また事故発生時のマニュアルも整備し、適宜見直しも行っている。
- ・上記取組が形骸化することなく、常に見直しを実施していることから、高水準の対策・体制が構築されていると判断している。

【総合評価】

〔全体的な評価・今後の対応等〕

初年度は職員教育に注力した結果、利用者数の減少への対応に遅れが生じ、令和7年4月と令和8年3月では平均利用者数に▲4.0人と大きな隔たりを生むに至った。

しかしながら、職員教育の充実や地域との連携・スケールメリットを活かした体制の構築や情報の発信力・危機管理体制の向上等、評価すべき点も多大にある。また利用者アンケート結果からも利用満足度は高い水準にあることは確認できている。

今後は利用率向上に向け、地域包括支援センターおよび居宅介護支援事業所に向けてサービス内容等を積極的に発信するとともに、更なる改善に努めていきたい。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4		要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2		要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

※この様式は外部にも公表する資料となります。

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・課	保健福祉局地域共生社会推進部介護イノベーション推進室
評価対象期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	名 称	北九州市立介護実習・普及センター 「テクノケア北九州」	施設類型	目的・機能
	所 在 地	北九州市小倉北区馬借一丁目7番1号	I	⑦
	設置目的	介護に関する知識及び技術並びに介護機器の普及を図ることにより、市民の高齢者福祉に対する理解及び参加の促進に資する。 (北九州市社会福祉施設の設置及び管理に関する条例に基づく)		
利用料金制の状況		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
指定管理者	名 称	麻生教育サービス株式会社北九州支店		
	所 在 地	北九州市小倉北区馬借一丁目12番7号本松ビル303号		
指定管理業務の内容		1 介護テクノロジー機器の展示 2 介護テクノロジー機器及び介護技術に関する専門的支援 3 介護テクノロジー機器及び介護技術に関する普及・啓発 4 関係機関とのネットワーク構築		
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日		

【参考：評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 (評価結果)
	(評価レベル：0～5)			(100点満点)	
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	36
(1) 施設の設置目的 の達成	2	3	米館者数は施設リニューアルに伴う施設閉鎖や利用制限の影響で目標未達成となったが、オンライン相談や電話など、米館せずとも相談ができる体制を拡充したことで、相談件数が指定管理更新前実績の1.7倍に達している。相談支援拠点としての機能を向上させた点は、高く評価できる。	35	21
(2) 利用者の満足度	5	5	職員が積極的に研鑽を積み、それによって得た知識をもとに、相談対応を行うことで、利用者の満足度は、99.1%と高くなっており、自己評価は妥当と考える。	15	15
2 効率性の向上等に関する取組み				20	12
(1) 経費の低減等	3	3	費目間の調整により人件費増をカバーし、総額を計画通りに収めている。	20	12
(2) 収入の増加	—	—	施設の設置目的から、収入の増加を求める業務ではないため、評価の対象外としている。	—	—
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み				30	24
(1) 施設の管理運営 (指定管理業務) の実施状況	4	4	経験年数が10年以上の専門職を配置し、人材育成にも取組み、質の高い相談体制を構築している。アンケートにおいても、職員の接遇や説明について好評であった。また、取材や視察対応についても積極的に受け入れている。	20	16
(2) 平等利用、安全 対策、危機管理体制 など	4	4	多角的な相談体制に加え、手話対応や誘導マット、認知症への配慮など、障害の有無や来館の可否を問わず、市民が平等に利用できる工夫が凝らされている。また、安全対策や危機管理についても、マニュアル整備や教育が徹底されており、高く評価できる。	10	8

【参考：総合評価ランク】

- A：優れていると認められる（80点以上）
 B：やや優れていると認められる（70点以上80点未満）
 C：適正であると認められる（60点以上70点未満）
 D：努力が必要であると認められる（50点以上60点未満）
 E：かなりの努力が必要であると認められる（50点未満）

合 計	100	72
総合評価ランク (A～E)		B

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

施設来館者数は目標値を大幅に下回った。これは、リニューアルに向けた施設の利用制限や改修工事による閉鎖が主な要因と考えられる。次年度以降は、刷新された環境を活かして、目標達成に向けて広報および営業活動を強化し、来館者数の増加に努めてほしい。

一方で、ホームページにおける展示機器検索機能の導入や、オンライン・電話等を活用した相談体制の整備、経験豊富な専門職の配置による専門的支援の充実など、利用者の利便性及びサービスの質の向上に積極的に取り組んでいる点は評価できる。

また、これらの取組は、利用者アンケートにおける「満足度」や「説明のわかりやすさ」の高い評価にも表れており、利用者ニーズに応じた適切な施設運営が行われているものと認められる。

今後は、専門相談体制の維持・向上や利用者ニーズに応じた展示機器の充実に加え、関係機関との連携強化を通じて、高齢者や障害のある方、その家族、医療・介護の専門職、企業など多様な主体をつなぐネットワーク拠点としての機能をさらに発揮し、介護テクノロジーの普及及び活用の促進につながるさらなる取組の充実を期待する。

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

リニューアルに伴い展示品が減少したかわりに展示方法に工夫がみられる。対面で実施しているアンケートについては、潜在的な改善要望を吸い上げられるよう、匿名性の確保や回収方法の工夫など、より客観的な調査手法への見直しを検討されたい。

<参考> 現指定期間中の評価結果

区 分	R7 年度 (1年目)	R8 年度 (2年目)	R9 年度 (3年目)	R10 年度 (4年目)	R11 年度 (5年目)	平 均
評価結果 (合計得点)	72	—	—	—	—	72

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶ 1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（+5年間）を認めるもの。

※低評価のパナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶ 最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から10点または15点をマイナス）するもの。

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	北九州市立介護実習・普及センター「テクノケア北九州」
	所 在 地	北九州市小倉北区馬借一丁目7番1号
指定管理者 (自己評価者)	名 称	麻生教育サービス株式会社北九州支店
	所 在 地	北九州市小倉北区馬借一丁目12番7号本松ビル303号
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和7年4月1日～令和8年3月31日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
3Dプリンターを活用した自助具 等制作	☒	○	
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
自主事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
リクエスト講座	☐	○	
リユース事業	☐	○	
自助具制作	☒	○	
	☐		
	☐		

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント		自己評価				
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み		2				
(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。						
[評価の理由、要因・原因分析]						
① 目標の達成						
・ 来館者数は、目標値を達成できなかった。施設のリニューアルオープンの予定は当初8月であったため、春から夏にかけて見学等の施設利用の制限を行ったのに加え、リニューアルオープンが11月にずれ込んだため、その間十分な広報を行うことができず、見学等を受け入れることができなかった。また、改修工事による閉鎖期間（9月6日から9月10日）があったこと、併設していた喫茶やすらぎの閉業も影響したと考える。						
令和8年度は、年間を通した広報活動を行い、目標達成に取り組む。						
【全来館者数】(単位:人)						
【来館者数】	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1年目)	R8 年度 (2年目)	R9 年度 (3年目)	R10 年度 (4年目)	R11 年度 (5年目)
目標値	13,000	10,000	11,000	12,100	13,300	14,600
実績	9,431	7,350				
② 利用者の増加や利便性向上の取組の効果						
・ 相談件数は4,532件であり約半数が来館での相談であった。電話相談1,726件のほか、メール、訪問、オンライン等、来所が難しい場合にも十分に対応することができた。						
・ ホームページにて、展示品を検索し閲覧することができる仕組みを構築しており、展示場への来館が困難な場合においても情報提供をできるようにしている。						

【相談件数】(単位:件) ※「その他」は、研修会の会場等での相談

	来館	電話	メール	オンライン	訪問	イベント等 来場	FAX・ その他	合計
R6 年度	1,619	787	5(FAX 含む)	-	219	-	-	2,630
R7 年度	2,125	1,726	424	18	198	28	13	4,532

- ・令和7年度から休館日を変更し、土曜日を開館としたところ、来館者及び相談利用については、下記のとおり一定の利用があった。引き続き、広報活動に力を注ぎ、今後の利用増加につなげていきたい。

【曜日別来館者数(人)および相談件数(件)】

	日	月	火	水	木	金	土	合計
来館者数	856	40	1,375	1,217	1,485	1,301	1,076	7,350
相談件数	337	17	1,019	973	940	860	386	4,532

- ・相談者を行政区別で見ると、当施設の所在区である小倉北区が最も多かった。他区からの利用促進に向けて、令和7年度は提案時の訪問目標である20か所を超えて、市民サブセンターを除く、全130か所の市民センターへの訪問を行った。

【行政区別に見た相談者数】(単位:人)

門司区	小倉北区	小倉南区	若松区	八幡東区	八幡西区	戸畑区	市外	不明	合計
197	1,188	460	64	289	374	133	543	1,284	4,532

③ 該当なし

④ 効果的な営業・広報活動による効果

- ・地域の病院や介護士養成校等が開催するイベント等に参加し、出張機器展示、相談窓口を設置し、介護テクノロジー機器の普及、啓発活動を実施した。福祉用具や、介護テクノロジー機器に気軽に触れてもらうことができ、市民センター等での出前講座を開催するきっかけとなった。

【イベント出展】

出展回数	12回(14日)
イベントブースへの来場者数	5,300人
内容	・平岡介護福祉専門学校文化祭(2日間) ・鎌田式！健康塾(高齢者排泄相談支援事業) ・新小文字病院健康フェスタ ・小倉きふね病院健康フェスタ ・ゆめみらいワーク(2日間) ・福岡県作業療法協会 ・北九州市役所しごとクエスト

等

- ・職能団体等とのイベントの共同開催を行い、普及、啓発活動を実施した。

【イベント企画】

開催回数	11回
参加者	182人
内容	北九州高齢者福祉事業協会 福岡県ノーリフティングケア推進事業 北九州市の地域包括ケアを真剣に考える会 等

- ・取材対応を行い、介護テクノロジー機器の普及、啓発を実施した。

【取材対応】

回数	6回
取材元	・公明新聞 ・共同通信社 ・NHK ・リビング北九州 他

- ・市民への普及啓発、情報提供のため、ホームページ、Instagram、フェイスブック、公式LINE、YouTubeチャンネルを開設した。YouTubeは開設が3月となったため、再生数は少なかった。

【普及啓発ツール】

ホームページ 閲覧数	Instagram 閲覧数	フェイスブック 閲覧数	公式LINE 登録数	YouTube 再生数
35,107	5,685,100	207,103	42	2

(2) 利用者の満足度

評価レベル
(0～5)

- 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。

5

【評価の理由、要因・原因分析】

① 利用者アンケート

- ・利用者アンケート調査を10月1日から1月31日に実施した。来館者300名、訪問支援対象者50名の計350名より回答を得た。施設利用についての満足度は、来館者(300名)は99.0%、訪問支援対象者(50名)は100%であり、総数(350名)の平

均は 99.1%であった。

【利用者アンケート結果】

【満足度】	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
目標値	98%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
実績	99%	99.1%	—	—	—	—
有効回答数	350 人	350 人				

② 利用者意見の把握・反映

- ・ 来館者における、リピート利用の意向についても満足度と同様、99.3%と高い水準であった。
- ・ 一方で、「不満」、「非常に不満」も 1.0%あり、対象者の知人やご家族から展示品が少ないことが理由として挙げられていた。展示品の満足度についても、71.3%となっておりやや低く、展示品の点数がリニューアル前に比べ少なくなったことを指摘する声が多かった。
- ・ 寝室やリビング等の生活空間をイメージしやすい展示に切り替えるとともに、機能が重複する機器を整理することにより、展示品点数は 3 割ほど減っており、上記のように感じられる利用者が多かったと思われる。今後も利用者に理解していただけるよう、専門職による説明、オンライン等の活用により、利用者満足度を向上できるよう努めていく。

	来館者(n=300)	訪問支援対象者(n=50)
センター利用の満足度	99.0%	100.0%
また利用したいか	99.3%	100.0%
展示品の満足度	71.3%	
案内表示等の満足度	87.0%	

③ 苦情対応

苦情については見受けられなかった。苦情が発生した場合は、接遇に気を付け、適切に対処したい。

④ 情報提供

(1) 施設の設置目的の達成④で述べた通り、複数の SNS の活用や地域活動などを通して、情報提供に努めた。

⑤ その他サービスの質の向上に向けた取組みとその効果

経験豊富な専門職を配置することで、きめ細やかな相談対応につながり、利用者満足度に寄与した。専門知識のブラッシュアップに向け、外部の研修会や展示会にも積極的に参加し、利用者への相談対応に還元できるよう努めた。

2 効率性の向上等に関する取組み		評価レベル (0～5)					
(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。		3					
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]							
① 経費の効率的な低減							
講座および研修の講師を内製化したことで、講師謝金や交通費等を削減することができた。							
② 経費が最小限となる工夫							
広報誌の発送について、封入・封緘・発送までを郵便よりも安価で請け負う事業者に再委託したことで、当初の予定より費用、時間を大幅に削減できた。							
③ 経費の効果的・効率的な執行							
・介護実習・普及センター運営費においては、理学療法士2人、作業療法士3人、看護師1人、社会福祉士1人、介護福祉士1人と専門職を手厚く配置したことで、人件費は大きくなったが、専門相談の対応を高度化、充実させることができ、利用者満足度にもつながった。							
・先進テクノロジーに関する業務においても、北九州市介護ロボット等導入支援・普及促進センターに勤務経験のある職員を配置したことで、満足度の高い相談支援を実現できた。							
・排泄ケアに関する業務に、看護師を配置することで、疾患や原因に合わせた支援を実施することができた。また、日本コンチネンス協会に加入するとともに、研修、学会等に積極的に参加し、知識、技術の向上に努め、最新知見をもとに利用者へ助言した。							
【北九州市立介護実習・普及センター運営】		(単位：千円)					
【支 出】	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1年目)	R8 年度 (2年目)	R9 年度 (3年目)	R10 年度 (4年目)	R11 年度 (5年目)	
事業費	計画	—	4,865	4,280	8,277	8,094	7,994
	実績	—	3,007	—	—	—	—
人件費	計画	—	44,269	49,880	43,517	44,193	44,876
	実績	—	52,274	—	—	—	—
施設維持 管理費	計画	—	176	126	690	590	500
	実績	—	176	—	—	—	—
その他管	計画	—	5,355	3,201	5,964	5,964	5,644

理運営費	実績	—	3,887	—	—	—	—
一般管理費等	計画	—	5,798	2,976	1,492	1,463	1,414
	実績	—	1,118	—	—	—	—
消費税	計画	—	6,045	6,045	5,994	6,030	6,042
	実績	—	6,046	—	—	—	—
計(税込)	計画	—	66,508	66,508	65,934	66,334	66,470
	実績	—	66,508	—	—	—	—

令和7～8年度は年度協定、令和9年度以降は提案時の計画を記載。

(単位：千円)

【うち修繕費】	R6年度 (更新前)	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)
計画	—	0	0	0	0	0
実績	—	0	—	—	—	—

(2) 収入の増加

評価レベル
(0～5)

- ① 収入を増加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。
- ② 使用料(利用料金)収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入(例：協賛金など)を獲得できているか。
- ③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元取組みがなされたか。

—

[評価の理由、要因・原因分析]

- ・施設の設置目的から収入の増加を求められる業務ではないため、評価の対象外である。

(単位：千円)

【収 入】	R6年度 (更新前)	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)
指定管理料収入	計画	—	66,508	66,508	66,508	66,508
	実績	—	66,508	—	—	—

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

評価レベル
(0～5)

- 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・能力向上を図る取組みがなされたか(管理コストの水準、研

4

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〕

① 合理的な人員配置

質の高い相談対応を行うため、実務経験年数の多い専門職を適切に配置した。

また、市からの要求人員に加え、リハビリテーション専門職を1名多く配置したことで、来館対応や訪問支援だけでなく、数多くのイベントや出前講座などを実施することができ、利用者数の獲得につながった。

【人員配置】

	想定配置	実際の配置
管理者	1	1 ※理学療法士 ※介護ロボット等に関する実務経験9年
リハビリテーション専門職	3	4 ※実務経験20年以上3人、10年以上1人
介護ロボット相談支援員	1	1 ※実務経験10年以上 ※介護ロボット等に関する実務経験2年
看護師	1	1 ※実務経験20年以上
社会福祉士	1	1 ※実務経験10年以上
介護福祉士	1	1 ※実務経験10年以上
事務	1	1
合計	9	10

② 職員の資質・能力向上

- ・知識、技術の向上、情報収集のため、外部の研修会や展示会に積極的に職員を派遣した。
- ・職員の知識、技術の向上のため、外部の研修会や展示会に積極的に参加するとともに、職員の資格取得を推進した。新たに福祉用具専門相談員の講座を2人が受講し資格取得した。
- ・センター内部での勉強会を定期的に実施した。
- ・最新の情報収集のため、メーカー等を招聘した勉強会を開催した。

【スキルアップに向けた研修会等】

	外部研修会・展示会	内部勉強会	メーカー勉強会
回数	18回	23回	48回
内容等	CareTEX 福岡 国際福祉機器展(HCR) 日本作業療法学会	福祉用具、介護テクノロジー機器の操作、活用方法 等	メーカー、販売代理店等を招聘した機器の操作、活用方法 等

	日本コンチネンス協会スキルアップ研修 日本泌尿器科学会 日本老年泌尿器科学会 等		
③ 地域や関係団体等との連携や協働 ・地域リハビリテーション協力機関専門職派遣業務に登録し、職員を派遣した。また、リハビリテーション連絡協議会等へも積極的に参加し、地域のリハビリテーション専門職や行政機関等との情報共有や連携を図ることができた。 ・展示品については、メーカーからの無償提供を基本とし、すべての機器について適切に使用貸借契約を締結したことで、展示品の所在を明らかにするとともに、メーカーとの連携につながった。 ・6月、産学官金50団体が参画する「北九州超スマートケアコンソーシアム」が民間主導で設立された。これに伴い、趣旨を同じくする「北九州市介護ロボット等普及・開発ネットワーク」については、市と協議の上、同コンソーシアムの活用を集約することとした。 ・7月25日に第1回総会が開催され、参画団体とのネットワーク構築及び関係強化を図った。引き続き、介護現場のニーズや市民の課題等を共有し、介護テクノロジーの活用や機器開発の促進に寄与できるよう取り組んでいく。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など			評価レベル (0～5)
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。			4
[評価の理由、要因・原因分析] ① 個人情報保護対策 ・麻生教育サービス株式会社として、Pマークを取得しており、個人情報の保護の取り扱いに関し厳重に対策を講じている。 ・インターネット回線については、UTMを設置しており、ウイルス感染やハッキング等への防御態勢を構築している。 ② 平等利用 ・来館者の対応だけでなく、電話、メール、オンライン等、利用者の都合に合わせて			

相談ができる体制を整備している。

- ・来館困難者でも、介護テクノロジー機器の情報を収集できるよう、ホームページに展示品検索機能を備えている。
- ・難聴、失聴の方にも対応できるよう、スタッフは手話研修を受講し、手話技能を身につけている。また、相談カウンターに助聴器を設置している。
- ・相談カウンターにモニターを設置し、パソコンでの検索結果などの情報を相談者が閲覧できるようにしている。また、老眼鏡を設置している。
- ・視覚障害の方向けの誘導マットを入り口から相談カウンターまで敷設している。
- ・車いすでも展示場内を回遊できるよう、通路幅、展示品の間隔を広くとっている。
- ・展示場内で休憩できるようソファ、椅子を多く設置している。
- ・市民に広く情報提供できるよう、地域の活動に積極的に参加しており、出張展示 14 件、出前講座 28 件を実施した。
- ・認知症にやさしいデザインを取り入れ、安心して利用できる環境へ改修した。

③ 該当なし

④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容

経理及び法定管理は全てクラウド化にて、人的ミスや業務負担を軽減の上、適切に管理している。

⑤ 安全対策、⑥危機管理体制

日常の点検、事故防止等に関しマニュアルを策定しており、職員への教育、実践を徹底している。

⑦ 事故・災害対応

事故発生や、非常災害はなかった。

【総合評価】

〔全体的な評価・今後の対応等〕

- ・来館者数は目標を達成できなかった。次年度以降はより一層、広報活動、他団体等との活動協力等を積極的に実施し、来館者数増につなげていく。
- ・リニューアルオープンに向けて、展示品の整理、改修準備等を滞りなく行うことができた。重複した機能をもつ展示品の整理等によって展示点数が減少したため、市民から不満の声が寄せられた。利用者に寄り添ったきめ細かい相談対応を行い、専門的知見に基づいた機器選定を実施することで、利用者の理解を得られるよう努めた。今後も利用者の満足度に寄与できるよう研鑽を積んでいく。
- ・前事業者から展示品を引き継いだ際、貸借契約が不明なもの等が相当数あったが、すべての機器の契約を整理し、新たに使用貸借契約を締結した。これにより、すべての展示品の実態を把握でき、展示品を提供するメーカー等との連携強化につながった。
- ・実績管理を Kintone で行い、常時、所管課と情報共有することで透明性の高い運営を行うことができた。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良　い ↑	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4		要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3		要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2	↓ 普　通	要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0		不適切な管理運営となった
	適切でない	

※この様式は外部にも公表する資料となります。

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・課	保健福祉局長寿社会対策推進室
評価対象期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	名称	施設類型	目的・機能
指定管理施設	年長者研修大学校 (周望学舎・穴生学舎) 北九州穴生ドーム	(年長大) Ⅲ (穴生ドーム) Ⅲ	⑦ — ②
	所在地	周望学舎：北九州市小倉北区新高田二丁目 29-1 穴生学舎：北九州市八幡西区鉄竜一丁目 5-1 穴生ドーム：北九州市八幡西区鉄竜一丁目 5-2	
	設置目的	(年長者研修大学校) 年長者に対して学習やスポーツの場を提供することにより、 年長者の生きがいづくりや健康づくり及び社会活動の促進に 資する。 (穴生ドーム) スポーツ活動を通じ、年長者の健康の維持増進及び世代間 における交流を促進に資する。	
利用料金制の状況		非利用料金制 ・ <u>一部利用料金制</u> ・ 完全利用料金制	
指定管理者	名称	社会福祉法人 北九州市社会福祉協議会	
	所在地	北九州市戸畑区汐井町 1 番 6 号	
指定管理業務の内容		(1) 年長者研修大学校・穴生ドームの事業に関する業務 (2) 施設の運営に関する業務 (①施設・用具の提供②利用者サービス③広報) (3) 施設の管理に関する業務 (①建築物・建築設備の保守管理②施設清掃・植栽維持管理③物品等・駐車場の管理④警備・危機管理) (4) その他管理運営に関する業務 (①計画・報告②経理③地域連携④引継ぎ)	

指定期間	令和7年4月1日～令和12年3月31日
------	---------------------

【参考：評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 （評価結果）
	(評価レベル：0～5)			(100点満点)	
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み				40	35
(1) 施設の設置目的 の達成	4	4	設置目的に沿った指定管理業務が適切に実施されている。特に、穴生ドームは、個人利用強化月間の設定等の利用促進に取組み、利用者数が要求水準を70％上回るなど評価できる。	25	20
(2) 利用者の満足度	5	5	講座の開催内容や職員の対応等について評価が高く、利用者の満足度は97％となっており、評価できる。	15	15
2 効率性の向上等に関する取組み				40	26
(1) 経費の低減等	4	3	経費の低減が図られた主な要因は、穴生学舎や穴生ドームの工事に伴う休校等によるものであるため、効率性の取組については市の求める水準に沿った管理運営状況である。	30	18
(2) 収入の増加	4	4	利用者が減少する時期に個人利用強化月間を設定するなど、利用者増の取組等が評価できる。	10	8
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み				20	12

(1) 施設の管理運営 (指定管理業務) の実施状況	4	3	事業報告書に記載の取組内容は、市の求める水準に沿った管理運営状況である。	10	6
(2) 平等利用、安全 対策、危機管理体制 など	4	3	事業報告書に記載の取組内容は、市の求める水準に沿った管理運営状況である。	10	6
【参考：総合評価ランク】 A：優れていると認められる（80点以上） B：やや優れていると認められる（70点以上80点未満） C：適正であると認められる（60点以上70点未満） D：努力が必要であると認められる（50点以上60点未満） E：かなりの努力が必要であると認められる（50点未満）				合 計	100
				総合評価ランク (A～E)	B

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

年長者研修大学校

- ・ニーズに合わせたコース内容の拡充や、ホームページ、SNS、マスメディア等を活用した広報活動等により、昨年度比で応募人数が12.6%、定員充足率が11.9ポイント増加するなど、着実な利用者増に結びついている。
- ・利用者の満足度については、アンケートの結果、高く評価されており、職員・講師の対応、講座等のプログラム、施設維持管理において、質の維持・向上に努めていることが伺える。
- ・新規研修生の獲得、修了後の地域活動実践者の養成という点においては、より一層の工夫と努力が求められる。

北九州穴生ドーム

- ・市民の健康・体力づくりを推進するための様々な取組を実施しており、3ヶ月の休館があったにもかかわらず、各種事業を活用し利用者数の増加につなげることができた。
- ・以前から見直しを求める声がある個人利用者の予約方法（施設窓口のみで受付）については、利用者の利便性に配慮した方法の導入に向けた取組みが求められる。

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

市と指定管理者の評価レベルの相違については課題・認識を共有し、引き続き市と指定管理者と協働で、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。

<参考> 現指定期間中の評価結果

区 分	R7 年度 (1年目)	R8 年度 (2年目)	R9 年度 (3年目)	R10 年度 (4年目)	R11 年度 (5年目)	平 均
評価結果 (合計得点)	73	—	—	—	—	73

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶ 1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（+5年間）を認めるもの。

※低評価のパナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶ 最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から10点または15点をマイナス）するもの。