

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4年4月1日～令和5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
	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	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 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																								
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達成を支援するプログラム等の提供を行い、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。																								
<p style="text-align: center;">■ 施設利用者数（延べ人数） 【単位：人】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>【参考】令和元年度(更新前)</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>61,000</td> <td>62,000</td> <td>62,000</td> <td>62,000</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>41,000</td> <td>62,500</td> <td>63,000</td> <td>63,500</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>40,015</td> <td>13,715</td> <td>16,753</td> <td>31,396</td> </tr> </tbody> </table>					利用者数	【参考】令和元年度(更新前)	令和2年度	令和3年度	令和4年度	要求水準	61,000	62,000	62,000	62,000	目標値	41,000	62,500	63,000	63,500	実績	40,015	13,715	16,753	31,396
利用者数	【参考】令和元年度(更新前)	令和2年度	令和3年度	令和4年度																				
要求水準	61,000	62,000	62,000	62,000																				
目標値	41,000	62,500	63,000	63,500																				
実績	40,015	13,715	16,753	31,396																				
※ ・・・評価対象年度																								
令和4年度は、玄海青年の家 指定管理期間 第4期の三年目にあたり、利用者延人数目標 63,500人に対し実績は 31,396人、目標値に対し 49.44%と目標値には及ばなかったが、令和3年度実績に対し 187.4%と大幅に利用者を増加させた年度となった。																								
これは、本市中学校のふれあい合宿の再開、及び「宿泊不可」や「開館時間の短縮」の撤回が効果を上げた結果である。しかし、感染予防のため「利用定員の制限（1/2）」を継続したため感染拡大前の実績に迫る大幅な増加には至らなかった。																								
利用団体別実績を見ても、過去2年間に比較し増加している。感染予防を第一とした安全安心の施設をアピールできたと同時に、これまでの利用団体のコロナ感染予防を第一とした利用動向が緩和し、利用団体数の増加につな																								

がった。令和4年度以降の施設利用者の回復の兆しが見え始めている。

- コロナ感染症による臨時休館日
令和2年度：114日、令和3年度：90日 令和4年度：0日
- 利用制限内容
収容人員50%・利用団体1団体制限（4月1日～12月28日）
収容人員50%・利用団体制限解除（1月4日～3月31日）
- 令和4年度キャンセル団体数
宿泊 19団体 延人数 24,549人
日帰り 5団体 延人数 190人

② 利用者増への取り組み

- 開所日数 352日（R4）
- 主催事業実績 年間 46回（R4）
『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』
『とんちよのもりのようちえん』『親子でチャレンジ！自然発見塾』など
- ボランティア養成事業（R4:研修2回）
- 各設備の整備（カヌー用具、キャンプ用具など）
- 出前講演の実施、平日の体育館・ホールの利用（閑散期対策）など
- 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、これをかぐめよし・もじ少年自然の家と共同で、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。今年度、市外から17校（玄海4校、かぐめよし3校、もじ10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）

- もじ少年自然の家、かぐめよし少年自然の家の指定管理業務も行っており、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、施設相互で職員間の得意とするスキルを伝えあい能力の向上やプログラムの拡充を図った。

④ 営業・広報活動

- 玄海青年の家ホームページ運用実績 年間更新 134回（R4）

■ 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)
アクセス数	45,475	- ※ 1	92,667 ※ 2	88,462 ※ 3	17,862 ※ 4
1日平均訪問実績	124.59		253.90	242.36	48.94

※ 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4年度は、日々の空室情報更新を心掛けたことから、コロナ禍ではあったが、体育館の日帰り利用など、ホームページの空室情報を見た上での問合せが多くあった。また、施設ボランティア「やまめ」専用ページの利用も多く見受けられた。

今後、主催事業の告知、写真データの入れ替え、新規コンテンツの作成などにより、ページビュー数を増やしていく。

※ 4 令和3年度9月からはもじ、12月からかぐめよし、3月に玄海の3所で順次新たな解析ソフトに刷新した。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。実人数(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。

今後、3所ともにこちらの表記方法を採用していくこととした。

- Facebook 年間更新 87 回
- インスタグラム 年間更新 92 回
- 所報「とんだアドベンチャーニュース」 年4回発行
- 市内小学校、市市民センターへのチラシ配布 など
(主催事業とんだジャンボリーチラシ配布 8,305 枚)
- 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
- 主催事業の告知や開催時に SNS の二次元コードがついたチラシを配布した。
- 市外の学校、教育機関へ利用促進のチラシを3所合同で800部送付し、効果を上げた。

(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（回答数 875 件、回収率 100%）

- すべてのアンケート項目の平均値は 94.4%で、令和 2 年度以降最高値となっており、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：%】

満足度	【参考】元年度(更新前)	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
目標値	93.5	95.5	96.0	96.2
実績	94.0	93.9	93.0	94.4

※ ……評価対象年度

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て、改善点を洗い出す。
- 利用者アンケートの結果を所内で共有し、施設運営に反映させている。
- 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む。
- 食事に関する意見は、食堂事業者と共有し改善策を協議している。

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

- コロナ感染予防に関する入所前の情報提供を徹底し、入所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

- 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。
- ノルディックウォーキング事業を隣接するグリーンパークと共同で開催し、市民の健康増進に資する活動を実施した。
- ピザ窯を使用した新規プログラムを提供することができた。
- 共同企業体が所有するマイクロバスを運用し、主催事業参加者や一般利用団体の送迎を行った。(16 団体)

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】

	【参考】元年度（更新前）	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
予算	99,581	108,661	108,887	108,712
決算	99,581	108,661	108,887	108,712

■ 総事業費

【単位：千円】

	【参考】元年度（更新前）	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
予算	101,258	109,505	111,524	111,351※1
決算	101,553	109,492	109,798	109,418※2

■ うち光熱水費

【単位：千円】

	【参考】元年度（更新前）	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度
予算	7,387	8,499	10,800	10,800※1
決算	8,129	4,440	5,636	7,654※2

※ ・・・評価対象年度

※1 食堂分光熱水費 1,909 千円を含む

※2 食堂分光熱水費 890 千円を含む

① 経費低減のための取組み

- 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、オートストップ型混合栓の導入

- 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て温度設定
- 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
- 広告費：ホームページの自主製作・自主運用による作成費用と管理経費の削減
- 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縮減
- 共同企業体からの物品提供：車両や活動物品を必要に応じて施設の活動に投入し、経費を抑制している。

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。
 - 施設相互間での効率的な人材運用。
 - 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。
- (R4) もじ→玄海：3日・13人、玄海→もじ：83日・98人 玄海→かぐめよし：67日・83人、かぐめよし→玄海：4日・11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】

	【参考】元年度(更新前)	令和2年度	令和3年度	令和4年度
実績	3,772,550	752,190	1,159,210	2,675,030
前年度比	▲2,434,230	▲2,970,360	375,020	1,515,820
収納率(%)	100%	100%	100%	100%

※ . . . 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。令和4年度は、新型コロナにより中止されていた学校の宿泊利用が一部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で、減免規定のない「市外利用者」の施設利用促進を図っている。
- 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
- 主催事業等のDMの発送。
- 閑散期に体育館、研修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) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

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。

○ 社会教育認定団体員、地域活動団体員の計2名に委嘱し、運営協議会を開催。

※ 指定管理16年目の今期は、体験学習、環境教育、救急法などの研修会や会議等に積極的に職員を派遣し、所のプログラムの資質向上を図った。

③ 地域や関係団体との連携

○ 市民や団体の要望に出来る限り協力し、青年の家の資質を所内に留めることなく積極的に、講師派遣、装備の提供を行い、地域や関係団体の活動に協力した。

- ・ 子ども会の行事に参加し、安全管理を行った。
- ・ 響灘ビオトープと共同で、カヌーを指導。
- ・ 市内教育支援室にて、人間関係づくりや仲間づくりの出前講習を行った。

(29回実施)

・ 市内小学校、障がい者のサービス施設、企業研修等へ人間関係づくりや仲間づくりの出前講習を実施した。(69回実施)

○ 主催事業の「玄海青年ドリカム村」は、子ども・若者応援センター「YELL」と協働し、今年で12年目となった。

(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を守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]

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

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

る規定」「講師謝礼規定」などを策定し、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

- 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。また、学校受入れ時は、アレルギー調査を慎重に行い食堂事業者での対策後、配膳時に学校、施設、食堂事業者の3者の立会いのもと、再度確認を徹底するなど、慎重な対応を行っている。
- 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、気象庁や保険会社、海上保安庁から講師を招き、安全に関する研修会を実施している。
- 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。
- 今年度も閑散期に3施設（玄海、かぐめ、もじ）の職員が共同でキャンプ場の整備を行い枯れ木、立木の伐採や歩道の整備を完了し、安全に利用できる施設づくりを目指した。

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。
- 別館出入り口に防犯カメラを設置し、安全管理に努めている。

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。

【総合評価】

[所見]

- 1 令和4年度は、令和元年度から続く、「新型コロナウイルス感染症」拡大防止のための休館や宿泊不可、開所時間の短縮、利用定員数の制限（1/2）などが継続し、延べ利用者数は目標値に達することは出来なかった。しかし、過去2年間のコロナ感染拡大による利用者減少が続く中、感染前の平成30年度延人数実績に対し50%まで回復する年度となった。

これは教育委員会事業の再開や、団体へ感染予防の理解、協力要請、また日帰り団体の入所促進など様々な手法で利用者・利用団体の受入れを強化した結果である。次年度以降、利用者・利用団体増加に向けて、ホームページを中心に施設の魅力を発信し、積極的な広報活動を強化することで、利用者・利用団

体数の回復を目指し努力して欲しい。

- 2 利用者アンケート結果では、すべての項目の平均値「総合的な満足度」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。
- 3 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き評価するもの。
 - (1) 電力高騰に対応するため、電力供給契約の相手方や契約内容を見直すなど、経費低減に努めたこと。
 - (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。
- 4 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「ご利用の目標、目的は達成できましたか」「所員の対応」については、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。
- 5 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おり、さらに主催事業やカヌー等のプログラム提供時は「野外活動プログラム安全対策マニュアル」を基に、安全安心な事業を利用者へ提供している。

[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、施設の広報強化、より居心地の良い環境への創意工夫など、今年度も設置目的達成に向けて適正な管理運営を期待したい。