

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 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・無	ペナルティ制 有・無	
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		・ 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>○ 「新型コロナウイルス感染症」拡大防止のため、①R2. 2. 28～5. 17、②5. 31～6. 18、③R3. 5. 12～6. 20、④8. 10～9. 30 が「休館」。休館以外も、「開館時間の短縮」や「利用定員の制限（当初 1/3、令和 4. 6. 20 まで 1/2）」が続き、コロナ禍前に比べると利用者的大幅減となった。ただし、令和 4 年度は、感染症対策を実施しながら主催事業も開催し、令和 3 年度と比較すると利用者数が 228%の増加が図られた。</p> <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の成果が評価できる。</p> <p style="text-align: center;">■施設利用者数（延べ人数） 【単位：人】</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <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> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>65,040</td> <td>15,000</td> <td>23,000</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>69,000</td> <td>15,000</td> <td>23,000</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>29,249</td> <td>17,922</td> <td>40,927</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>② 利用者増への取組み</p> <p>○ 開所日数 353 日</p> <p>○ 主催事業実績 年間 158 回（年間目標回数 126 回）</p> <p>【SDGs 関連事業】『探求 Cafe』『寺子屋』（SDGs17 項目を中心としたワークショップ等）、</p>	利用者数	【参考】2 年度(更新前)	令和 3 年度	令和 4 年度	要求水準	65,040	15,000	23,000	目標値	69,000	15,000	23,000	実績	29,249	17,922	40,927
利用者数	【参考】2 年度(更新前)	令和 3 年度	令和 4 年度														
要求水準	65,040	15,000	23,000														
目標値	69,000	15,000	23,000														
実績	29,249	17,922	40,927														

『SDGs カードゲーム』(ゲームを通してSDGsを学ぶ)

【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』等

【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)

【テクノロジー】『eスポーツ』『ドローン』『プログラミング』『YouTube』等

【ボランティア養成事業】【中高生による自主企画事業】【アウトドア体験】【アート】など、SDGsや異文化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。

- ・ 今後はeスポーツコーナーを常設設置し、大会等に参加出来るよう利用者を増やしていく予定。
- ・ SDGs探求サークル(高校生による黒崎町おこし実践)

③ 営業・広報活動

○ SNS活用実績(利用促進、広報活動)

Twitter : フォロワー数 490 人 (目標 490 人)

Instagram : フォロワー数 332 人 (目標 298 人)

Facebook : フォロワー数 608 人 (目標 612 人)

LINE : フォロワー数 164 人 (目標 178 人)

○ 営業活動(利用促進、広報活動)

高校 : 196 校・中学校 8 校・小学校 : 9 校・大学 : 10 校 企業 27 社の訪問実績

高校には、探求カフェ、寺小屋事業を中心に紹介し、小中学校にはイベントを紹介
大学・企業には、連携イベントなどの協力依頼。

○ サービス向上への取組み

- ・ 受付システムを手書き受付からカード読込システムに変更
- ・ 貸付予約システムを電話受付からWebサイト受付システムに変更
- ・ 絵画、図書、ゲームなどの癒しの空間づくりで心地よい居場所づくり実施

■ 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
アクセス数	20,005 (年間)	5,495 (半年) ※1	14,251 (年間)
1日平均訪問実績	54.8 (年間)	30.3 (半年) ※1	39.04 (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年度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4年度）

- 利用者のアンケート結果より（回答数1,289件、回収率68%）
- 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99.0%、また、「スタッフの対応」についても98.0%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		【参考】令和2年度 (更新前)	令和3年度	令和4年度	備考
総合的な満足度	目標値	94.0	80.0	95.0	「非常によい」「よい」の合計
	実績	92.9	98.1	99.0	
職員の対応	目標値	96.0	80.0	95.0	「非常によい」「よい」の合計
	実績	94.8	97.5	98.0	
リピート希望	目標値	95.0	80.0	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	

※ ・・・評価対象年度

※ すべてのアンケート項目の平均値は98.6%で、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

- 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（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、Wi-Fi環境の拡大設置、受付・入場登録のシステム化など）。
- 利用者からの要望が多かったライブラリーコーナーを新しい形で復活。

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を提案してもらった。

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(Facebook、Twitter、Instagram、LINE)やその他のツール(note、YouTube)を利用。
- ホームページでの最新の空き室情報への更新。

⑤ その他

- SDGs 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パワーポイント資料の作成、利用者が作成したアート作品の展示など。
- 貸付予約システムの導入

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]

指定管理料

【単位：千円】

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

総事業費

【単位：千円】

総事業費	【参考】令和2年度(更新前)	令和3年度	令和4年度
予算	46,789	45,774	45,774
決算	46,105	45,805	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人材を使うことで、講師謝礼金を低減させたり、経費削減に努めたりしている。158回のイベントに対して37人の講師依頼24%コース関連スタッフ講師76%で大幅に講師料削減する。
- 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】令和2年度(更新前)	令和3年度	令和4年度
実績	121,720	315,440	670,920
前年度比	▲442,310	193,720	355,480
収納率(%)	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4年度は、感染症対策を実施しながらも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3年度との比較で、213%となった。

① 収入増加のための取組み

- 高校訪問の積極実施で、有料貸室の利用向上を図る。
- 多くの音楽イベント企画実施で稼働率向上を図る。(令和4年度：17回実施)
- 「起業祭に高校生バンドが参加する」との目標を、高校生とユースステーション職員が共に企画し、音楽スタジオの稼働率向上を図る(令和4年度高校生バンド起業祭に参加)
- 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、利用者実績の向上が見込まれる。
- 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。
- 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、利用者に提案するパネル展を実施(令和4年度6回実施)。
- 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広報物の作成、学校への配布。
- 八幡西図書館と共同で若者に役に立つ、興味のある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った。

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、マルチタスクによる効率的な運営を実施。
- ② 職員の資質・能力向上

- 新型コロナウイルス感染症対策研修、コーチング研修、ボランティア活動研修、システム研修など、令和4年度は年間23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、本市施策の「若者の自立支援対策」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」イベント実施。また、黒崎商店街等が開催する「黒崎96の日」実行委員会となって、地域の活性化に参加している。
- 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]

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の内容を明確に記入してください。

- 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、徹底を図っている。
- 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、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]

- 令和4年度も令和3年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため利用定員の制限(1/2)などがあったが、オンライン利用等も活用し、目標値の23,000人を上回っている。
- 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、利用者がより居心地良い施設環境へと取り組んでいる体制も高く評価できる。新規獲得利用者は、し令和3年度の1.8倍増となり、全集客も比例増加して2.3倍増につながった。
- 経費低減のための取組みとして、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。
- 職員の資質・能力向上のため、コーチング研修やシステム研修、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るとともに、利用者の教育目標、利用目的を達成するという、実質的な効果をあげている。
- 共同事業体の一員である「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を実施し、進学・就業の意識醸成など新たな取組みを行っている。
- 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。

[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」「地域団体」等の各団体との連携を図り、設置目的に資する公の施設となるよう適正な管理運営を期待したい。
- 利用者・利用団体第一主義の取組みを継続し、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。

