

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局地域支援部高齢者支援課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成27年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名称	北九州市立年長者研修大学校 (周望学舎・穴生学舎) 北九州穴生ドーム	施設類型 (年長者研修大学校) I — ⑦ (穴生ドーム) I — ②	目的・機能
	所在地	周望学舎：小倉北区新高田二丁目29番1号 穴生学舎：八幡西区鉄竜一丁目5番1号 穴生ドーム：八幡西区鉄竜一丁目5番2号		
	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、年長者の生きがいが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		非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制 インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名称	北九州市社会福祉協議会・里山を考える会共同事業体		
	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・穴生ドームの運営に関する業務 (2) 生涯現役夢追塾の運営に関する業務 (3) 庶務事務(①各種調査、照会回答 ②備品の管理 ③使用料・受講料の徴収・返還④経理事務 (4) 施設の維持管理に関する業務(①建物・設備・付属備品等の保守管理②建物及び敷地内の清掃③警備業務④駐車場維持管理)		
指定期間		平成26年4月1日～平成31年3月31日		

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点			
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 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 市の政策を支援することが業務内容に付加されている場合、政策支援が十分に図られたか。 ③ 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。 ④ 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。 ⑤ 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。		35	3	21			
<利用者数推移> (単位：人)							
		H21	H22	H23	H24	H25	H26
年長者研修大学校	入学者数	958	933	981	1,008	964	<b>985</b>
	延利用者数	79,464	77,289	73,211	73,898	74,568	(目標) 75,800
							<b>67,583</b>
穴生ドーム	延利用者数	107,236	115,438	119,465	118,682	115,224	(目標) 115,000
							<b>121,094</b>
(年長者研修大学校) ・ 年長者研修大学校の入学者数は985人であり、平成25年度に比べ21人増加した。延利用者数は67,583人で、平成25年度に比べ6,985人減少、目標値を下回った（授業のコマ数の見直しなど、主に仕様変更（※）を要因とする減少）。 ※民間のカルチャーセンターや地域の自主的なクラブ活動との差別化を図る観点から、「地域活動に繋がる」内容の講座を実施することとし、講座数の絞込みを仕様書に盛り込んだ。その結果、各学舎の講座数が16→15に減少している。 ・ 年間コースのほか、新たな研修生獲得に向けて、研修内容の見直しと、体験入学講座や短期講座など気楽に参加できる講座を実施した。							
(北九州穴生ドーム) ・ 穴生ドームの延べ利用者数は121,094人で、平成25年度に比べ5,870人増加（個人利用、専用利用ともに増加）、目標を上回った。利用者数の増加は、専用利用の事業							

数の増加によるものではなく、全体的な利用者数の増加によるものであり、サービスの質の向上等の取組みの成果によるものと考えられる。

- ・グラウンド・ゴルフ大会の実施やニュースポーツの出前体験や教室の開催、健康ウォーキング事業のほか、テニス教室も開催し、高齢者の健康づくりに継続して取り組んでいる。

(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。	15	5	15
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。			

<年長者研修大学校 アンケート結果>

(単位:%)

内 容	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
受講した講座について →非常に良かった、 良かった	96	95	96	96	98	(目標) 70
						97
苦情や要望等への職員の対応 →非常に良かった、 良かった	96	97	97	95	98	(目標) 70
						96
総合的な意見 →大変満足、 満足	96	93	94	96	96	(目標) 70
						96

<北九州穴生ドーム アンケート結果>

(単位:%)

内 容	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
施設は利用しやすかったですか →非常に良かった、 良かった	94	91	91	92	95	(目標)
						70
						94

苦情や要望等への職員の対応 →非常に良かった、 良かった	97	95	97	96	97	(目標) 70
						95
総合的な意見 →大変満足、 満足	94	93	94	98	98	(目標) 70
						97

利用者のアンケートの結果、いずれの施設においても講座の内容や施設、職員の対応・マナー等全ての項目で95%以上の満足度を得ており、利用者の評価は高い。

2 効率性の向上等に関する取組み 30 / 16

(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。

20 / 2 / 8

<支出総額推移>

	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
支出総額(単位:千円)	194,026	193,498	178,165	181,655	177,519	191,827
前年比(単位:%)	—	-0.3	-7.9	2.0	-2.3	8.0

- ・ 支出総額は191,827千円で、対前年比で約8.0%増となった。人件費及び施設維持管理費の増加、並びに消費税増税の影響によるものとなっている。

(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。

10 / 4 / 8

[所見]

- ・ 年間コースのほかにも、短期講座や市内の大学を活用した校外授業の開催で収入の確保に努め、指定管理者の自主事業による収入は5,136千円となり、昨年度の3,725千円

37. 9%上回った。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		12
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p> <p>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。</p> <p>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）。</p> <p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>	10	3	6
<p>① 人員配置</p> <p>平成26年度から、共同事業体による運営となり、職員体制と役割分担の変更（年長者研修大学校及び穴生ドーム：北九州市社会福祉協議会、生涯現役夢追塾：里山を考える会）を行い、効率的な運営を行っている。</p> <p>なお、それぞれで行われた年間コースの研修回数は、年長者研修大学校1, 184回、生涯現役夢追塾34回となっている。</p> <p>② 人員の資質・能力向上を図る取組み</p> <p>共同事業体の構成員である北九州市社会福祉協議会及び里山を考える会それぞれにおいて、各種研修を行い、職員の資質・能力向上を図っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理研修            接遇研修、人権研修、リーダーシップ研修、ファシリテーター研修 など</li> <li>・事業開発研修            生涯学習、高齢社会への対応、行政のしくみ など</li> </ul> <p>③ 地域、関係団体等との連携</p> <p>北九州市社会福祉協議会は、地域レベルの区社会福祉協議会を組織しており、修了生に対する地域における活動の場の提供等、地域との連携が図られている。</p> <p>また、里山を考える会は、NPO法人としての独自のネットワークを活用し、各種団体に講師招聘を依頼するなど、研修内容が実践的なものとなるよう努めている（講師例：株式会社 cross fm 代表取締役社長、日本銀行北九州支店長、西日本新聞者北九州本社など）。</p>			
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>① 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>			

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。			
<p>① 個人情報保護対策        個人情報保護について、「個人情報保護方針」など必要な規程を設け、適正な管理を行っており、漏洩等の事故は発生していない。</p> <p>② 平等利用        施設の利用受付に当たっては、地方自治法並びに北九州市社会福祉施設の設置及び管理に関する条例等を遵守し、利用目的を確認の上、公平・平等な取扱いを確実に行った。</p> <p>③ 利用者の公平な選定        利用者が重複した場合等、予め明示したルールに則り、公平な利用調整、選定を行っている。</p> <p>④ 収支内容        使用料等の徴収について、適性に行われており、問題はなかった。また、月例報告書、年報など各種報告書も適切であった。</p> <p>⑤ 安全対策        適正なスタッフ配置による安全管理により安全確保に努めている。また、常日頃よりスタッフが受講生の状態を見極め、事故に至らないよう予防保全にも務めている。用具、器具の管理についても適正であった。</p> <p>⑥ 防犯、防災対策        施設内の防犯、防災対策については、必要な計画を定めると同時に、各種団体とのネットワーク、相互協定等を活用し、迅速な対応が可能な体制づくりを行っている。</p> <p>⑦ 事故発生時対応等        年長者研修大学校は、高齢者が受講する施設であるため、受講者個人の持病の悪化や脱水症状による体調不良など、迅速な対応が求められる場合があったが、職員による適切な対応がなされており、重大な事故等は発生していない。</p>			

【総合評価】

合計得点	64	評価ランク	C
[所見]			
(年長者研修大学校)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>仕様変更に伴う延べ利用者数の減少はあるが、入学者数を増加させるなど、生涯活動を通じたい生きがいつくりの場、地域活動を担う人材育成の場としての取組みが積極的に行われている。</li> <li>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、施設維持管理やプログラムにおいて、質の維持・向上に努めている様子が伺える。</li> </ul>			
(北九州穴生ドーム)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者サービスの向上に努め、利用者の増加の成果が得られている。</li> <li>年長者の健康増進施設として、高齢者をはじめとした市民の健康・体力づくりを推進するための様々な事業を実施している。</li> <li>利用者アンケートでも全ての項目で高い満足度が得られている。</li> </ul>			
(生涯現役夢追塾)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>カリキュラムの見直し、大学生を交えたプロジェクトの実施等、意欲的なプログラムを取り入れ、活動の活発化を図った。</li> </ul>			
総合的な所見として、設置目的に沿った適切で円滑な運営が行われたと認められる。			
[今後の対応]			
<ul style="list-style-type: none"> <li>コースによって、定員割れが見られるものがあり、更なるプログラムの見直しと、広報活動の活発化により、新規受講生の獲得に向けた努力を行っていただきたい。</li> <li>少ない経費で大きな効果が得られるよう費用対効果を考慮した取組みを継続していただきたい。</li> </ul>			

【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】

「地域活動に繋がる」内容の講座に絞込みを行った結果、講座数が減少したことで、延べ利用者数は減少となったが、施設の設置目的に沿った変更であり、今後の利用者増の様々な取組に期待したい

経費の削減については、やむを得ない面もあるが、今後一層の効率的な執行をお願いしたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		
5	100%	良	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	目標（計画）を上回る管理運営がなされている
3	60%	普通	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている

2	40%		目標（計画）を下回る管理運営がなされている
1	20%		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

**【総合評価】**

- A：総合評価の結果、優れていると認められる  
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる  
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる  
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点未満)