

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長寿社会対策課
評価対象期間	26年4月1日～30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) Ⅲ (穴生ドーム) Ⅲ	目的・機能 — ⑦ — ②
	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。		
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		40		27
(1) 施設の設置目的の達成		25	3	15
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 年長者研修大学校 周望学舎・穴生学舎				
①目的に沿った成果、目標達成				
<p>第三期指定管理者の管理運営の理念として、「シニア世代からの新たな喜び・生きがい発見プラン生涯現役シニアライフ in 北九州市」を掲げ、この理念を基に共同事業体の持つネットワークを活用して、北九州市の目指す「まちづくり」、「ひとづくり」の実現に向けて取り組んだ。</p> <p>当該指定管理業務においては、管理運営理念を中心に捉えつつ、受講者のニーズを取り入れた多様なプログラムを設定し、指定管理業務を計画的に実施した。</p> <p><利用者数推移> ※シニアカレッジ利用者を除く (単位：人)</p>				
内 容	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
年間コース	34,684	34,728	35,290	34,703
短期コース	3,997	4,405	3,361	2,547
修了生による利用	16,431	16,554	17,084	17,029
その他	12,471	10,254	9,503	10,601
合 計	67,583	65,941	65,238	64,880
<p>全体として利用者数の減少傾向が見られるが、プログラムの整理・統合を行い、当施設の設置目的を達するための最も重要なプログラムである年間コースに経営資源を集中したためである。</p> <p><u>年間コース</u>は、年度当初に入学し、年間 37 回程度のプログラムを受講するものである。内容充実による修了率の向上（約 95%）を図った結果、利用者数について、平成 26 年度を基準として概ね増加傾向を示す成果が得られた。</p> <p>その他、特色のある取組みとして、修学後の地域活動への移行促進の取組み（地域活動コーディネーターの配置、ボランティア活動体験研修の実施、シルバーバンクの拡充・内容充実等）や、自主的活動の助長・促進（登録ボランティアの活用：講座の指導補助、</p>				

校内かわら版編集、健康づくり授業への協力等)により、今後の活動に向けてのフォローアップを行った。

以上により、経営方針の実現に向けた内容充実が図られたと考えられる。

②利用者増加の取組み

下記の取組みにより、利用者増加に力を注いでいる。

- ・体験入学（年3回）、公開講座による修学検討者への情報提供
- ・新聞折込広告（1社）の実施による認知度の向上、潜在的関心層への情報提供
- ・ホームページによる広報
- ・民放テレビによる入学案内、イベントの放送等、パブリシティの活用
- ・市政だより、社協だよりへの募集要項やイベント等の記事掲載、市民センターでの募集要項配架 など

③複数施設間の有機的な連携

年長者研修大学校周望学舎・穴生学舎・穴生ドーム間で事業ノウハウや広報・宣伝・営業ノウハウを共有し、事業のレベルアップ、職員全体のスキルアップ、広報の充実、経費節減などを図った。具体的には、ホームページの共同制作・管理、入学案内の共同発行・配布などを行っている。また、他施設の相互利用（穴生学舎の調理室、穴生ドームの体育施設）など、経営資源の有効活用を図った。

④営業、広報活動

中高年に焦点を絞り、マスメディアを活用した広報、オープンカレッジ開講による勧誘等を行った。その結果、年間コースの申込者数は、穴生学舎では若干定員を下回っているものの、周望学舎では例年定員を上回っており、営業、広報活動の効果があったと考えられる。

2 北九州穴生ドーム

①目的に沿った成果、目標達成

当施設は、スポーツ活動を通じ、年長者の健康維持増進、その他市民の心身の健全な発達及び世代間の交流の促進を目的として設置されている。全天候型のドーム式多目的グラウンドであり、各種イベントで利用されるとともに、専用（団体）、個人で利用可能である。利用種目としては、テニスが最も多く、次いでグラウンドゴルフ、ゲートボール、各種ニュースポーツで多く利用されている。

<利用者数推移>

(単位：人)

内 容	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
延利用者数	121,094	122,797	119,864	124,567

利用者は変動はあるものの概ね増加傾向にあり、高齢者を始め多くの市民にスポーツ活動の機会の提供ができています。

また、健康づくりを目的とした特徴のある取組みとして、下記のものを行っている。

- ・ニュースポーツ普及・振興 ※カッコ内：概ねの年間実施回数、延利用者数
ニュースポーツ出前事業（56回、1,200人）、ニュースポーツ無料開放デー（12回、450人）等の取組みにより、高齢者がスポーツを気軽に楽しめる機会を創出している。

・健康ウォーキング
全天候型施設の利点を活かし、ドーム2階通路を開放し、ウォーキングを実施（340回、延利用12,000人）

・その他テニス教室をはじめ各種スポーツ教室、ボランティア研修会 など

②利用者増加の取組み

年長者研修大学校と併せて行っている。

③複数施設間の有機的な連携

年長者研修大学校の記載のとおり。

④営業、広報活動

年長者研修大学校と併せて行っている。延利用者数は増加傾向にあり、広報活動の効果があつたと考えている。

3 生涯現役夢追塾

退職後もその経験や技術を活かし、「生涯現役で活躍したい」という夢を実現するための支援を行う事業であり、約10ヶ月の期間に、多様なプログラムを設けている（週1回受講、年30回程度）。卒塾者には、コンサルタントとして独立、NPOの設立等により、活躍を続けている方もいる。

<利用者数推移>

（単位：人）

内 容	26年度	27年度	28年度	29年度
入塾者数	31	29	28	28
卒塾者数	31	28	24	18

募集人員の目処は40名であるが、途中辞退者等もあり、卒塾者は募集人員目処の5～7割の人数となっており、改善が望まれる。

講座内容は、目的に沿ったプログラムで、実践的であり充実している。また、卒塾後のネットワークの構築など、フォロー体制の構築にも尽力しており、評価できる。

(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	4	12
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、その効果があつたか。			

[評価の理由、要因・原因分析]

1 年長者研修大学校 周望学舎・穴生学舎

<アンケート結果>

（単位：％）

内 容	26年度	27年度	28年度	29年度
受講した講座について →非常に良かった、良かった	97	97	98	96

苦情や要望等への職員の対応 →非常に良かった、 良かった	99	97	99	97
総合的な意見 →大変満足 満足	98	96	99	97

①利用者の満足度

各コースの受講者に対し、アンケート用紙を手渡し、記入させる方法で調査を行っている。各学舎でそれぞれサンプル 300 以上を収集し集計を行っている。

受講した講座について、非常によい・良いが4年間平均で約98%、総合評価では、大変満足・満足が4年間平均で約98%と非常に高く、指定管理者におけるサービスの質の高さが感じられる。

②利用者の意見の把握、反映

利用者のニーズの把握については、利用者アンケートにより把握し、意見・要望等を分析し、満足度の低い点については課題として捉え、次に活かす取組みを実施している。

③苦情に対する対応

苦情に対する対応について、非常に良い・良いが4年間平均で約98%と非常に高く、適切な対応がなされていると感じられる。

④利用者への情報提供

受講前にホームルームの時間を設け、カリキュラムやイベントについての説明、安全管理上の注意事項の説明等、確実な情報提供ができるようにしている。またHPに「周望学舎かわら版」「穴生学舎つれづれ日記」を掲載し、取組み内容が楽しく伝わるような工夫を行い、受講者から好評を得ている。

⑤その他サービスの向上の取組み

年間コースの受講者に対しては、修了後1年後に追跡調査を行い、研修で学んだことが地域活動等に活かされているか把握し、プログラムの見直しに反映させている。これにより、一般的な受講者アンケートでは把握することのできない、長期的な視点で利用者満足度を計っており、研修内容の充実に繋がっている。

アンケートによると、修了後に地域活動・ボランティア等の活動を行いたいと考えている受講者が多いことが把握されている。そのニーズを踏まえ、全研修プログラムに年2回のボランティア活動実践（高齢者施設での体験活動等）を組み入れており、受講者の地域活動・ボランティアへの意識・意欲を、実際に地域へと繋げる取組みをしている。

また、健康づくりの一環として年間コースの受講者に体力づくり講座を実施するなど受講者の声に対応したプログラムの見直しを行っている。

これらの取組みについても、満足度向上の要因になっていると考えられる。

2 北九州穴生ドーム

<アンケート結果>

(単位：%)

内 容	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
施設は利用しやすかったか →非常に良かった、 良かった	88	95	97	96

苦情や要望等への職員の対応 →非常に良かった、 良かった	94	94	96	99
総合的な意見 →大変満足 満足	95	96	98	98

①利用者の満足度

受付窓口アンケート用紙を設置し、記入させる方法で調査している。約1ヶ月でサンプル300以上を収集し集計を行っている。

利用のしやすさについて、大変利用しやすかった・利用しやすかったが4年間平均で約94%、総合評価では、大変満足・満足が4年間平均で約97%と非常に高く、指定管理者におけるサービスの質の高さが感じられる。

②利用者の意見の把握、反映

利用者のニーズの把握については、利用者アンケートにより把握し、意見・要望等を分析し、満足度の低い点については課題として捉え、次に活かす取組みを実施している。

③苦情に対する対応

苦情に対する対応について、非常に良い・良いが4年間平均で約96%と非常に高く、適切な対応がなされていると感じられる。

④利用者への情報提供

受付ロビーの掲示板によるスケジュールの掲出、各種イベントのチラシの配架等に加え、ホームページ上の情報提供についても力を入れており、利用者の情報入手にかかる利便性を向上させている。

⑤その他サービスの向上の取組み

利用者の苦情・要望等については、それぞれ内容及びその対応を記録し、共有することで、対応ノウハウの蓄積を図っている。その結果、利用者への迅速な説明等、適切な対応がなされている。

3 生涯現役夢追塾

<アンケート結果>

(単位：%)

内 容	26年度	27年度	28年度	29年度
[前期課程] 今までの自分になかったものを学ぶことができたか →とても良く学ぶことができた まあまあ学ぶことができた	92	57	81	94
[後期課程] スムーズなプロジェクト進行や意見の促しなどを行っていたか →とても適切に行っていた まあまあ適切に行っていた	68	68	86	88
事務局からのフォロー、バックアップ体制は適切だったか →とても適切だった まあまあ適切だった	92	96	87	88

課程修了毎にアンケートを行っており、利用者のニーズを把握するための十分な努力がなされている。また、アンケート結果をプログラム編成にフィードバックしており、内容改善に活かしている。

アンケートは、課程修了ごとに実施されており、テーマの選定が適切であったか、コーディネーターの講座進行がわかりやすかったか等を把握している。受講生のニーズに合わせて、テーマの選定等を行っており、受講者の満足度を高める努力がなされている。

このアンケートは、母数が少ないため結果がぶれやすくなる側面があるが、前期課程で新たな学びについて、とても良く学ぶことができた、まあまあ学ぶことができたが4年間平均で約81%となっている。また、後期課程でスムーズな進行等について、とても適切に行なっていた、まあまあ適切に行なっていたが4年間平均で約78%となっている。なお、講座時間に対して比較的内容の濃いテーマが多く、受講生がとまどい満足度がやや低い年度もあった。しかし、その後、受講生の理解を深めながら講座を進行するなど、適切にフィードバックを行っていることもあり、平成28年度・平成29年度と受講者の満足度は高まってきており、指定管理者によるサービスの高さがうかがえる。

また、全課程通じての事務局からのフォロー、バックアップ体制は適切だったかというアンケートでは、とても適切だった・まあまあ適切だったが4年間平均で約91%と非常に高く、適切な対応がなされていると感じられる。

2 効率性の向上等に関する取組み	40		24
(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。	30	3	18
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】

年長者研修大学校 周望学舎・穴生学舎、北九州穴生ドーム

①経費節減の取組み

水道光熱費の取組み結果は、下記のとおりである。

<水道光熱費>

(単位：千円)

施設名称	目標 (提案書ベース+消費税3%アップ)	H26~30 実績平均	対目標比率
周望学舎	6,470	5,687	87.90%
穴生学舎	7,128	7,728	108.42%
穴生ドーム	2,654	4,000	150.72%
計	16,252	17,415	107.16%

電気料金の値上げに伴い提案時の目標値よりも実績値が上回っているが、以下の取り

組みにより経費節減を行なっている。

- ・ロビー、教室等の照明、空調について、無駄のないようこまめに ON/OFF を実施
- ・必要性の低い照明の間引きによる省電力化
- ・施設内照明の LED 化
- ・クールビズ、ウォームビズの取組み、受講者への協力依頼 など

また、水道光熱費以外でも、備品・消耗品管理の徹底、裏面コピーや両面印刷等、経費節減に努めている。

②再委託に係る取組み

エレベーターや自動ドア等、機器設置事業者や専門知識が必要となる業務については、特命随意契約としているが、金額の妥当性を確認した上で、契約更新をするようにした。その他、清掃、空調機保守等の業務については、指名競争入札とし、競争性を発揮させることにより、経費抑制に努めていた。

(2) 収入の増加

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。	10	3	6
------------------------------------	----	---	---

[評価の理由、要因・原因分析]

年長者研修大学校 周望学舎・穴生学舎、北九州穴生ドーム

①収入の増加

収入状況について、下記のとおりである。

<収入>

(単位：千円)

項目	H26	H27	H28	H29
指定管理料	154,348	153,885	153,885	153,885
受講料等	35,963	36,698	35,842	35,215
自主事業	5,136	5,589	5,617	4,636
その他収入	1,495	1,399	1,359	10,217
計	196,942	197,571	196,703	203,953

受講料等には、長期コースの受講料が含まれる。平成 26 年度以降、安定的に収入を確保している。

自主事業については、短期コースが含まれる。平成 29 年度は短期講座の受講生の減少により、若干収入減少となっている。

総合的に見ると、安定的に収入を確保している。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		12
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	3	6
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

年長者研修大学校 周望学舎・穴生学舎、北九州穴生ドーム

①人員配置

年長者研修大学校（周望、穴生）、穴生ドーム、生涯現役夢追塾の一体的な運営にあたり、職員体制を随時見直し、効率的な運営を行っている。

②職員の資質・能力向上を図る取組み

運営母体である北九州市社会福祉協議会による各種研修を行い、職員の資質・能力向上を図っている。

- ・施設管理研修
 待遇・クレーム対応研修、人権研修、ホームページ操作研修 など
- ・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

③地域、関係団体等との連携

運営母体である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。

(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。	1 0	3	6
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

年長者研修大学校 周望学舎・穴生学舎、北九州穴生ドーム

①個人情報保護対策

個人情報保護の徹底を図り、適切な利用を図るため、運営母体である北九州市社会福祉協議会が定める「個人情報保護方針」「個人情報保護規定」「コンピューター情報システムの運用管理に関する規定」の徹底を図る等、日頃から個人情報保護に努めた。漏洩等の事故は発生していない。

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。

③利用者の公平な選定

利用者が重複した場合等、利用者の選定を要する場合があるが、予め明示したルールに則り、公開抽選を行うなど、公平な利用調整、選定を行った。

④収支内容

使用料等の徴収について、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。

⑤安全対策

適正なスタッフ配置におり、施設利用の安全管理に務めた。年長者研修大学校については、利用対象者に高齢者が多く、利用者個人の身体的状況に起因する施設利用中の怪我の発生等もあるが、対応マニュアルに沿って迅速に対応するとともに、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。また、穴生ドームについては、スポーツ施設でもあるため、施設、備品に不具合がないか常に点検し、危険箇所には速やかに表示を行うなど、安全管理の徹底を行った。

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。

・対応計画

基本的な体制として「北九州市社会福祉協議会危機管理体制」並びに「防犯体制」により対応することとしている。

・消防計画等

消防法の規定に基づく「消防計画」に基づき、自衛消防隊の結成、非難誘導訓練を実施、人命安全を優先した体制を整えている。

・地域防災協定、災害ボランティア

近隣の地域団体や社会福祉施設と防災協定を結び、緊急時における相互援助体制を築いている。また、災害ボランティアセンターとの連携を図っており、緊急時におけるボランティア支援も受けられるようにしている。

・その他九州ブロック社会福祉協議会災害時相互応援協定により、災害発生時に各県、指定都市に職員派遣を要請するなど、広域の支援体制を築いている。

⑦事故発生時対応等

高齢の利用者等、ケガが発生する場合もあったが、職員による適切な対応がなされており、問題はない。

【総合評価】

合計得点	63	評価ランク	C
[評価の理由]			
・延利用者数は、穴生ドームで概ね増加傾向が見られ、施設の設置目的は十分に果たしていると評価できるものの、年長者研修大学校周望学舎・穴生学舎は、ほぼ横ばいとなっており、更なる施設活用に向けた工夫の余地があると考えられる。			
・新たな人材獲得のため、体験入学や広告掲載を行なっているが、リピーターが新人を			

かなり上回る状況が続いており、継続した努力が必要である。

・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、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。また、独自の工夫で、修了1年後のアンケートを行っているが、長期的な観点から、取組みの定着度、利用者のニーズを計る上で効果的であり、評価できる。

・効率性の向上、収入の増加については、経営努力がなされており、施設職員の意識の高さがうかがえる。

・適正な管理運営に向けた職員配置、研修の実施、個人情報保護等がなされており、十分な対策が講じられている。安全対策については、事業者の有する広域ネットワークを活用した危機管理体制が構築されており、充実ぶりがうかがえる。

利用者の満足度は高く、良好なサービスが提供されている。

今後も、経営方針に沿ってサービスの維持改善を図っていただくとともに、利用者にとって魅力のある施設として管理運営されるよう、努めていただきたい。

【北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見】

利用者アンケートの調査項目について、回答者の意図が明確に汲み取れるよう、今後とも工夫していただきたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、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%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準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)