

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3年4月1日～令和4年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立かぐめよし少年自然の家	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	北九州市小倉南区大字頂吉 451 番地の 1		
	設置目的	子どもたちが、大自然の中の集団生活・野外活動などの体験を通して、規律、協同、友愛、奉仕の尊さを学び、心身ともにたくましい少年を育てることを目的とする。		
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 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		平成 29 年 4 月 1 日～令和 4 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、期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。					
施設利用者数（延べ人数） 【単位：人】					
	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
要求水準	21,000	21,000	21,000	21,000	21,000
目標値	21,000	21,200	21,500	21,800	21,800
実績	20,307	17,699	13,593	6,545	7,083
※ ・・・評価対象年度					
※ 「新型コロナウイルス感染症」拡大防止のため、①R2.3.5～5.17、②5.31～6.18、③R3.5.12～31、④8.10～9.30が「休館」。休館以外も、「宿泊不可」や「開館時間の短縮」、「利用定員の制限（当初1/3、現在まで1/2）」が続き利用者の大幅減となった。					
特に令和2年度、3年度は市立中学校の「ふれあい合宿」が中止となり、受入れが出来なかったことが大きく影響した。また、市立小学校の「自然教室」についても、キャンセルや日帰りへの変更が相次ぎ、利用者の減少につながった。					
令和2年度と比較し、令和3年度は、感染症対策を徹底し利用者増に取り組んでいるが、コロナ以前に比べ、利用定員が1/2、同時利用団体を1団体と制限しているため、大幅な利用者増にはつながっていない。					
・臨時休館日 令和2年度：114日、令和3年度：90日					

② 利用者増への取り組み

- 開所日数 257日 (R3)
- 主催事業実績 年間21回 (R3)
『春の福知山登山』『親子でかぐめよしダムカヌー』『はじめての陶芸教室』
『クリスマスリース作り』『かぐめよし自然少年団』 など
- 各設備の整備 (カヌー用具、キャンプファイヤー場など)
カヌー事業は、指定管理者が自前のカヌーを用いた体験学習の一環として提案した事業で、「利用者・利用団体の充実した活動」という設置目的に貢献している。
- 積極的なスポーツ団体の受け入れ、平日の体育館利用など (閑散期対策)
- 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、これを指定管理を請け負う他の青少年施設と共同で、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。

③ 複数施設の一括管理 (公募、選定、管理期間は個別)

- 玄海青年の家、もじ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

- かぐめよし少年自然の家ホームページ運用実績 年間更新420回 (R3)

ホームページ訪問者統計

【単位：人】

	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
アクセス数	38,427	39,764	39,555	—	62,080
1日平均訪問実績	105.28	108.94	108.07	—	170.10

※ ・・・評価対象年度

※ 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)

※ パソコンやスマートフォンの普及に伴い閲覧者からの問い合わせも多く、その重要性から、今後もホームページ等の情報の充実は必要不可欠となっている。

- Facebook 年間更新22回
- インスタグラム 年間更新26回
- 所報「めぐニュース」 年3回発行
- 市内小学校へのチラシ配布 など
- 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

(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3年度）

※ 利用者のアンケート結果より（回答数 534 件、回収率 100%）

- すべてのアンケート項目の平均値は 91.0% で、目標値を達成しており、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：%】

	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
目標値	90.6	88.7	88.7	90.5	91.0
実績	91.0	85.4	89.2	91.0	91.0

※ ・・・評価対象年度

② 利用者意見への対応

- 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。

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ぶ。

④ 情報提供

- 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。

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	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
予算	59,296	59,581	60,006	60,746	60,795
決算	59,296	59,581	60,006	60,746	60,795

総事業費

【単位：千円】

総事業費	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
予算	60,206	60,511	60,946	61,055	61,755
決算	60,038	60,325	60,746	60,985	61,087

うち光熱水費

【単位：千円】

うち光熱水費	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
予算	3,080	3,080	2,965	2,187	2,965
決算	2,812	2,866	2,570	2,076	2,349

※ . . . 評価対象年度

① 経費低減のための取り組み

○ 特に光熱水費に関しては、職員による日頃からの節約意識の徹底、電力契約先の変更、さらに照明のLED化を推進している。

② 再委託の状況

○ 電気工作物保安業務

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 経費の効果的・効率的な執行

○ 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。

○ 多くの職員を必要とする業務で、施設相互間での効率的な人材運用を図ることによる人件費の抑制。

○ 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。

(R3) かぐめ→玄海：3日・16人、玄海→かぐめ：66日・76人

もじ→かぐめよし：13日・18人、かぐめよし→もじ：5日・29人

○ 特別ボランティアによる所内整備や職員指導。

(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。

施設使用料収入

【単位：円】

	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
実績	1,274,720	1,196,970	957,390	114,960	257,530
昨年比	▲313,890	▲77,750	▲239,580	▲842,430	142,570
収納率(%)	100%	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。

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。
- 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 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、人権研修などの研修会を開催。
- 市民の声を運営に反映させるため、運営協議会を開催。
- 指定管理者研修会に参加しクレーム対応を学び、所内で全員が研修した。新規採用職員についてはマナー研修へ派遣し、社会人としての基本的なマナーを学ばせている。
- 暴力団等対応研修を実施し、職員の意識向上を図った。

③ 地域や関係団体との連携

- 市民センターの依頼に基づき、リース作りやアイスブレイク等、職員による出前講演会を実施。市民センターは地域の活動場所として幅広い事業を実施しているが、少年自然の家の持っているノウハウを提供することにより子どものみならず、年長者まで含めた支援を行った。

(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]

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、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。

○ 救急救命研修など、安全管理研修を実施。

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。

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〕

- 令和3年度は、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)などがあり、延べ利用者数は目標値に達することは出来なかった。
主たる受入れ先である市立小中学校等については、学校や教育委員会の判断によるため管理者側の努力では如何ともしがたいが、徹底した感染症対策を行い、利用者が安心して活動出来るよう努めている。
また、教育委員会や青少年課と協議のうえ、市内小中学校の受入れ事業の予約前倒しを行い、市外学校への広報に努めその取込みを図る等、利用者の増加に向けた取り組みを行っている。併せて、頻繁にホームページやFacebookの更新、所報の発行をはじめとした積極的な広報活動を行うことで、施設の魅力を継続的に発信している。
- 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。
- 経費低減のための取り組みとして、職員の日頃からの意識の徹底やLED化の推進などによる光熱水費の減額、2社以上からの見積合わせによる物品購入や修繕工事、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。
- 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「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。
- 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「野外活動プログラム安全対策マニュアル」など、安全な主催事業の実施のための独自の取り組みもなされている。