

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局地域福祉部長寿社会対策課
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	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	(年長大) Ⅲ	⑦
			(穴生ドーム) Ⅲ	②
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	北九州シニアネットワークアカデミー共同事業体		
	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31年4月1日～令和6年3月31日 (令和7年3月31日まで延長予定)		

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 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>第四期指定管理者の管理運営方針として、「高齢者の増加、さらなる高齢化への対応」「高齢者の働き方・学び方の変化への対応」「まちづくりの主役となる高齢者の育成」を掲げ、これに基づいて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、管理運営方針を中心に捉えつつ、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>				
<利用者数推移>				(単位：人)
内容	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
年間コース	34,440	9,494	19,228	28,530
短期コース	3,275	1,000	1,031	1,833
修了生による利用	14,979	5,620	8,379	12,237
その他	8,814	1,459	2,874	5,136
合計	61,508	17,573	31,512	(実績) 47,736 (目標) 64,000
※ ・・・評価対象年度				
<p>令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の収束が長引く状況の中、前年度の利用者数からは回復傾向にあるが、コロナ禍以前の4分の3程度にとどまった。</p> <p>年間コースは、研修生のアンケートをもとに、毎年新しい内容を取り入れている。令和4年度は、カリキュラムを再編する上で、ニーズに合わせたコースの新設によって研修生の満足度を高める工夫を行ったほか、地域福祉・ボランティアに関する講座の設定による地域活動への理解促進を行った。また、引き続き外部との交流が制限される中、オンラインミーティングの試行など、社会情勢に対応した取り組みを実施した。</p> <p>短期講座は、短い期間である程度のレベルに達するものや、ニーズの高いもの、体験的なものを中心にコース設定を行う。令和4年度においては、ワード・エクセルをはじめ</p>				

めとしたパソコン講座、Zoom 入門等、高齢者のデジタルスキル向上のニーズに対応した講座を実施したほか、実用性及び訴求力のある短期講座のほか、一日体験講座や公開講座を実施し、年間コースへの応募増加に繋げるべく、新たな人材獲得に努めた。

また、両学舎では、研修修了後も学びを深めたり、地域・ボランティア活動を行ったりする修了生に対し、研修生表彰制度、施設の開放、ボランティアグループの運営資金確保のための支援などの活動支援を行っている。

以上により、令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、できる範囲で運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

下記の取組により、利用者増加に力を注いでいる。

- ・体験入学（通常年2回）、公開講座による修学検討者への情報提供
- ・ホームページによる広報
- ・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、Web 申込システム導入 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（周望学舎のバスを共同利用）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、1日体験講座開講による勧誘、市・区社協だよりへの掲載、市民センターへの周知や公用車への広告掲示等を行った。また、新たな研修生を確保するために入学案内の配置先を増やした。

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。

<利用者数推移>

(単位：人)

内容	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
延利用者数	106,836	37,497	10,436	(実績) 3,752 (目標) 120,000

※ ・・・評価対象年度

当施設では、令和元年度の利用料金改定（増額）後、新たにアリーナの片面使用の料金設定が行われるなどしており、利用基準の適正な設定や個人利用日の増設等を行うことにより、利用者や利用料金収入の増加に向けて取り組んでいる。

しかし、令和4年度は、昨年度に引き続き当施設が新型コロナウイルスワクチン接種会場となったため一般利用に供した日がわずか8日間にとどまり、利用者数がコロナ禍以前と比較して大幅に減少した。テニス教室など高齢者をはじめ一般市民を対象に企画していた健康・体力づくり事業は、計画どおりの実施ができなかった。

施設の利用が制限される中、可能な範囲で下記の健康づくりを目的とした特徴ある取組を実施した。

・ニュースポーツ普及・振興 ※括弧内：概ねの年間実施回数、延利用者数

ニュースポーツ出前体験（27回、459人）等の取組により、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。

以上により、制限がある中で、可能な限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に努めたと考えられる。

②利用者増加の取組

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ほか、ニュースポーツ出前体験等の活動広報で、ホームページ等を積極的に活用した。

3 生涯現役夢追塾

退職後もその経験や技術を生かし、「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。例年は週1回受講、年30回程度であり、令和4年度は計33回実施した。

卒塾生には、コンサルタントとして独立、NPOの設立等により、活躍を続けている人もいる。

前期課程では、塾生が「地域の担い手」となるのに必要な基礎力を身につけるための講座を実施した。その一つとして、各方面で活躍するゲストスピーカー11名を招き、「夢追い人ドリカムイレブン」と銘打ち、インタビュー形式の講座を11回実施した。

また、後期課程では、計画立案からプロジェクトの実行を具体的に行う、プロジェクト・ベースド・ラーニングという手法で実践的な力を身につけた。

その他、特色のある取組として、卒塾生を講師とした講座の開催や、講座をオンライン配信し、塾生以外にも視聴してもらうことにより、卒塾生の地域貢献活動や夢追塾の活動のPR等に役立てた。

<利用者数推移>

(単位：人)

内容	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
入塾者数	22	5	4	11
卒塾者数	22	3	4	10

※ ・・・評価対象年度

昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響のため、令和4年度の入塾者数は回復傾向にあるものの、依然低い水準であり、今後の改善が望まれる。

講座内容は、目的に沿ったプログラムで、インタビュー形式での講義の実施等、実践的な内容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。
- 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 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	R1年度	R2年度	R3年度	R4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	97 (目標) 95
苦情や要望等への職員の対応 →非常に良かった、良かった	98	100	100	97 (目標) 95
総合的な意見 →大変満足、満足	96	97	96	97 (目標) 95

※ ・・・評価対象年度

① 利用者の満足度

各コースの受講者に対し、アンケート用紙を配布し、記入してもらう方法で調査を行っている。通常、各学舎でそれぞれサンプル300以上を収集しているが、令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響で受講者が減少したため、両学舎で約580件の回答を収集し、集計した。

令和4年度に受講した講座について、非常に良かった・良かったが約97%、総合評価では、大変満足・満足を約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を感じられる。

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、次に生かす取組を実施している。

③ 苦情に対する対応

苦情や要望等への職員の対応については、非常に良かった・良かったが約97%となり、コロナ禍で様々な不安を抱えた受講者に対し、きめ細かに対応してきたことがこのような結果に繋がったと考えられる。

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

アンケートによると、現在地域活動やボランティア活動を行っている人が約43%おり、受講生のボランティア活動等に対する関心が高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ボランティア活動実践（地域清掃等）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を行っている。

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	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
施設は利用しやすかったですか →大変利用しやすかった、利用しやすかった	96	98	未実施	未実施 (目標) 95
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	100	未実施	未実施 (目標) 95
総合的な意見 →大変満足、満足	95	99	未実施	未実施 (目標) 95

※ ・・・評価対象年度

令和4年度は、令和3年度に引き続き、当施設が新型コロナウイルスワクチン接種会場となったため、一般利用に供した日がわずか8日間にとどまったことから、利用者へのアンケートが実施できなかった。

3 生涯現役夢追塾

<アンケート結果>

(単位：%)

内容	R1年度	R2年度	R3年度	R4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	85	100	75	100

【後期課程】 担当コーディネーターは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	54	100	75	89
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	100	100	100	89

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、内容改善に生かしている。

このアンケートは、総数が9人と少ないため、統計的に活用することは難しいが、前期課程での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100%、また、後期課程でスムーズな進行等について、「とても適切に行っていた」・「まあまあ適切に行っていた」が89%となっており、概ね高評価であると言える。

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89%で、適切な対応がなされていると考えられる。

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】

①経費節減の取組

<支出総額推移>

	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
支出総額(単位:千円)	187,479	171,758	175,086	181,960
前年比(単位:%)	0.0	-8.4	1.9	3.9

※ R4・・・評価対象年度

支出総額は181,960千円で、前年度と比較して3.9%の増加となった。令和3年度は緊急事態宣言による休校措置があったため、人件費・事業費等の減少があった。令和4年度は、通常どおり4月に開講できたため、支出総額が増加に転じた。

②再委託に係る取組

専門知識・技術が必要となる業務（エレベーター保守点検業務、夢追塾コーディネーター業務）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ている。その他、清掃及び機械管理業務については、指名競争入札とし、競争性を発揮させることにより、経費抑制に努めた。

③経費の効果的・効率的な執行

共同事業体の強みを生かし、広報媒体を共有したり、いきがい活動ステーションと連携した講座を開催したりするなど、経費の効果的・効率的な執行に努めている。

(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]

①収入の増加

収入状況については、下記のとおりである。

<収入>

(単位：千円)

項目	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
指定管理料	185,583	183,152	181,968	182,276
利用料金	9,718	8,004	11,287	15,028
自主事業	0	0	0	0
その他収入	0	1	1	376
計	195,301	191,157	193,256	197,680

※ . . . 評価対象年度

平成 30 年度まで年間コースの講座受講料を指定管理者の利用料金収入として取り扱ってきたが、令和元年度から市の歳入とするよう見直したため、利用料金収入は穴生ドームの利用料金のみである。主に専用利用（新型コロナウイルスワクチン接種会場）の利用料収入により、利用料金収入は前年度と比較して約 3,741 千円増加した。

また、平成 30 年度まで自主事業としていた短期講座やシニアカレッジは、令和元年度から指定管理業務として実施することとしたため、自主事業収入としていたこれらの受講料収入は市の歳入として取り扱うこととしている。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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 人員配置

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。

② 人員の資質・能力向上を図る取組

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。

③ 地域、関係団体等との連携

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。

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、各種団体から講師を招聘して講座を開催したり、大学生に協力を依頼して若者の意見を参加者にフィードバックする取組を実施したりすることで、研修内容が実践的なものとなるよう努めている。

(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】

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。

②平等利用

施設の利用受付に当たっては、地方自治法及び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、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。

④収支内容

利用料金の徴収について、適正に行われており、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。

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努めている。用具、器具の管理についても適正であった。

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。

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。

【総合評価】

〔所見〕

年長者研修大学校

- ・新型コロナウイルス感染症の影響が続いたため、延べ利用者数はコロナ禍以前の4分の3程度にとどまったが、生涯活動を通じた生きがいくりの場、地域活動を担う人材育成の場としての取組が積極的に行われている。
- ・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。

北九州穴生ドーム

- ・長期専用利用により、利用者数が大幅に減少したが、可能な範囲で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取組を実施しており、年長者の健康増進施設としての役割を果たしていると言える。

生涯現役夢追塾

- ・情報企画力、問題発見力等を養う講座を通じて地域貢献活動、社会貢献活動を担う人材育成に取り組んだ。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、前年度に引き続き、オンラインと対面を組み合わせたイベント等を開催し、時代に合わせた学び方を取り入れた。
- ・入塾生の確保のためお試し無料講座を実施し、一般の方に体験してもらおう機会を設けた。
- ・卒塾生によるプロジェクトチームの活動を継続して実施し、更なる地域貢献活動等に取り組む予定である。

〔今後の対応〕

年長者研修大学校

- ・更なるプログラムの見直しや積極的な広報活動により新規受講生の獲得に努めていただきたい。

北九州穴生ドーム

- ・一般利用の再開に向け、ニュースポーツの普及促進や各種大会の開催など、利用者の増加に向けた取組を継続していただきたい。

生涯現役夢追塾

- ・入塾生の確保、卒塾生による地域貢献の活性化、卒塾生の活用につながるよう、引き続き指定管理者及び同窓会のネットワークを活用しながら対応していただきたい。

