

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局長寿推進部長寿社会対策課
評価対象期間	令和6年4月1日～7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		
			(年長大) Ⅲ (穴生ドーム) Ⅲ	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 ・ ☒ 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	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・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7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り組みがなされ、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

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」、「人づくり」「地域活動人材の輩出」の実現に向けて取り組みがなされた。

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ている。指定管理業務が計画的に実施されており、この点については評価できる。

一方、研修者の約8割がリピーターという状況の継続が課題となっており、新規受講生の獲得及び新たな地域活動人材の輩出については、今後改善の努力が必要である

＜利用者数推移＞

(单位:人)

内容	【参考】 H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
年間コース	35,252	34,440	9,494	19,228	28,530	27,492	28,958
短期コース	2,266	3,275	1,000	1,031	1,833	1,563	980
修了生による利用	15,894	14,979	5,620	8,379	12,237	11,760	11,980
その他	10,557	8,814	1,459	2,874	5,136	15,481	18,012
合 計	63,969	61,508	17,573	31,512	47,736	56,296	(実績) 59,930 (目標) 64,000

※ . . . 評価対象年度

積極的な利用者増加の取組により、コロナ禍以前の95%程度にまで利用者数が回復した。

【年間コースの企画等】

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内容拡充によって研修生の満足度を高める工夫があった。そのほか、市が求める地域貢献の取り組みとして、全コースで地域清掃や子どもの交通安全指導、福祉施設でのボランティアの実践活動が行われており、地域福祉・ボランティア活動への参加促進がなされている。また、新入生の確保及び円滑なコース運営と高齢者の社会参加や健康増進、仲間づくりを促進するため、定員に満たないコースについては追加募集を行い、利用者の増加促進に努めている。

【短期講座】

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っている。昨年度に引き続き、令和6年度においても、ワード・エクセルをはじめとしたパソコン講座、スマホ&タブレット入門等、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ている。

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修了生に対し、研修生表彰制度、施設の開放等の活動支援を行っている。

このような取り組みにより、運営方針の実現に向けた内容充実が図られており、利用者数は目標までには届いていないが、施設の設置目的に沿った一定の成果を得られたと評価できる。

②利用者増加の取組

下記の取組みにより、利用者増加に力を注いでいる。

- ・体験入学の実施、公開講座による修学検討者への情報提供
- ・ホームページ、SNS、市政だよりによる広報
- ・周望学舎と穴生学舎の交流事業の実施
- ・要望の多いITや音楽に特化した授業の新設など

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ている。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、周望学舎のバスを共同利用するなど、経営資源の有効活用を図っている。

④営業、広報活動

マスメディアやSNS、HPを活用した広報、1日体験講座開講や公開講座による勧誘、市・区社協だよりへの掲載、市民センターへの周知、地域開放事業等の実施によるPR等を行っている。また、チラシや入学案内の配置先を増やすことで新たな研修生の確保に積極的に努めており、評価できる。

2 北九州穴生ドーム

①目的に沿った成果、目標達成

スポーツ活動や各種イベント等の実施により、「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」等の取り組みがなされた。

＜利用者数推移＞

(単位：人)

内容	【参考】 H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
延利用者数	119,991	106,836	37,497	10,436	3,752	25,471	(実績) 92,234 (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、利用者の利便性向上や利用しやすい料金の設定として、新たにアリーナの半面使用の料金設定を行うなど、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組みがなされている。

令和元年度から5年度までは、新型コロナウイルスの影響による臨時休館やワクチン接種会場等での専用利用により一般利用が制限され、利用者数が減少していたが、令和6年度は年間を通じて一般利用が行われ、開館日数は353日間となった。利用者数は目標には届かなかったが、コロナ禍以前の約8割まで回復した。

【自主事業】

健康づくりを目的とした特徴のある取組みとして、下記の事業が実施された。

- ・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（18回、275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。

- ・健康ウォーキング

全天候型施設の利点を生かし、ドーム2階通路を開放し、ウォーキング（延利用10,969人）を実施。

- ・その他テニス教室をはじめ各種スポーツ教室（研修） など

以上により、高齢者を始めとした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

チラシ、ホームページ、SNS、市政だよりによる広報等の取組みにより、利用者増加に力を注いでおり、年長者研修大学校と併せて一体的に取り組んでいる。

③複数施設間の有機的な連携

年長者研修大学校の記載と同様。

④営業、広報活動

年長者研修大学校と併せて行ったほか、ニュースポーツ出前体験等の活動広報では、ホームページ・SNSが積極的に活用されており、評価できる。

3 生涯現役夢追塾

50歳以上の世代を対象として、今まで培ってきた経験や技術を生かし、地域での経

済活動や社会貢献活動などの担い手として活躍していく人材の発掘と育成を行う事業であり、約10ヶ月の期間には、課題解決能力を身につけるための多様なプログラムが設けられている。

例年は月4回（隔週2日×2回）受講、年30回程度であり、令和6年度は計32回実施された。

卒塾生には、コンサルタントとしての独立や、NPO法人・ボランティア団体を設立し、地域の中核として活躍を続けている人も多い。

令和6年度は「リベラルアーツ」（多角的に対応できるように、幅広い分野を横断的に学ぶこと）をプログラムに組み込み、「人生100年、これまでにない長寿社会に向けて新しい地域・社会に貢献するための学び」をテーマに掲げた。前期課程では、塾生が「地域の担い手」として必要な基礎力を身につけるための講座を実施。その一つとして、各方面で活躍されている講師8名を迎え、インタビュー形式の講座が8回実施された。

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、PBL（プロジェクト・ベースド・ラーニング：課題解決型学習）という手法を採用し、塾生は実践的な力を身につけられたと考える。

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等に役立てられている。

<利用者数推移>

（単位：人）

内容	【参考】 H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
入塾者数	29	22	5	4	11	10	12
卒塾者数	17	22	3	4	10	10	12

※ ・・・評価対象年度

コロナ禍以前に比べると依然低い水準であるが、利用者数は回復傾向にあり、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。

今後も、時代や求められるニーズに合ったカリキュラムの検討、入塾者の獲得に向けた広報の強化等の改善が望まれる。

（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	【参考】 H30年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 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	97	98	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	98	100	100	97	99	99 (目標) 95
総合的な意見 →大変満足、満足	98	96	97	96	97	98	98 (目標) 95
回答数	685	671	402	582	570	586	575

※ ・・・評価対象年度

① 利用者の満足度

アンケート記入方式による調査を行った。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・満足が約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

コース内容や施設について等、アンケートでの意見・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、ニーズを把握し、次に生かす取組が実施されている。

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99％と非常に高く、適切な対応がなされている。

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」「穴生学舎新聞」を掲載し、取組内容が楽しく伝わる工夫を行い、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は約46％を占め、受講生がボランティア活動等に対して一定の関心を持っていると分析できる。さらに受講生の地域活動等への関心を高めるため、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、受講者の地域活動等への意識・意欲を、実際に地域へと繋げる取組が行われている。

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が行われている。

これらの取組についても、満足度向上につなが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	【参考】 H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 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	9 0	9 6	9 8	未実施		9 6	9 4 (目標) 9 5
苦情や要望等への職員の対応→非常に良かった、良かった	9 6	9 7	1 0 0			9 9	9 9 (目標) 9 5
総合的な意見→大変満足、満足	9 4	9 5	9 9			9 7	9 7 (目標) 9 5
回答数	3 0 0	3 2 7	3 1 7			3 0 0	3 0 0

※ ・・・評価対象年度

※未実施の年度は、新型コロナワクチン接種会場として専用使用のため、アンケート調査が実施されなかったもの。

①利用者の満足度

アンケート記入方式による調査を行った。「大変利用しやすかった」・「利用しやすかった」が約 9 4 %とわずかに目標に達しなかったものの、総合評価では、「大変満足」・「満足」が約 9 7 %と昨年度に引き続き非常に高く、指定管理者において適切なサービス提供がなされていると判断できる。

②利用者の意見の把握、反映

施設の設備・備品について等、アンケートでの意見・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、ニーズを把握し、設備改修や備品更新など次に生かす取組が実施されている

③苦情に対する対応

苦情に対する対応について、非常に良かった・良かったが約 9 9 %と昨年度に引き続き非常に高く、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

令和 6 年度は、Instagram 開設や募集パンフレット配布による広報強化を行った。例年同様、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

架等も実施するなど、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、それぞれの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	【参考】 H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 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	69	85	100	75	100	100	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	46	54	100	75	89	100	84
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	86	100	100	100	89	100	100
回答数	17	22	3	4	10	10	12

※ ・・・評価対象年度

例年、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、内容改善に生かされている。

令和2年度からは新型コロナウイルスの影響により入塾者が減少しており、令和6年度も総数が12人と少ない面はあるが、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84％となっており高評価である。

全課程を通じての事務局からのフォロー、バックアップ体制についてのアンケートでは、「とても適切だった」・「まあまあ適切だった」で100％となっており、適切な対応がなされており、大変評価できる。

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>

	【参考】 H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5年度	R6年度
支出総額 (単位:千円)	187,470	187,479	171,758	175,086	181,960	184,969	202,168
前年比 (単位:%)	-1.3	0.0	-8.4	1.9	3.9	1.7	9.3

※ ・・・評価対象年度

令和6年度の支出総額は202,168千円で、前年度と比較して9.3%の増加となったが、近年の著しい物価高騰や人件費増の影響によるものであり、やむを得ないものと判断できる。

②再委託に係る取組

例年、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等）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、契約の更新がなされている。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で経費抑制に努めている。

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、広報媒体の共有や、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	【参考】 H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
指定管理料	153,885	185,583	183,152	181,968	182,276	182,213	190,688
利用料金	37,185	9,718	8,004	11,287	15,028	11,018	11,785
自主事業	4,532	0	0	0	0	0	0

その他収入	1,382	0	1	1	376	73	95
計	196,985	195,301	191,157	193,256	197,680	193,304	202,568

※ ・・・評価対象年度

広報等による利用者増加に向けた取組みの結果、利用料金収入は増額となっている。指定管理料の増額分を含めると、収入総額は前年度から約 9,264 千円増額となった。

なお、平成30年度まで年間コースや短期講座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して見直したため、令和元年度以降の利用料金収入は穴生ドームの利用料金のみである。

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

共同事業体（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）による事業実施が行われており、適切な職員体制と役割分担により効率的な運営がなされている。

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・能力向上が図られている。

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・平等な取扱いが行われている。

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、選定が行われている。

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られている。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が行われている。

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るが、職員による適切な対応がなされている。

【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ていたが、ニーズに合わせたコース内容の拡充や、ホームページ、SNS、マスメディア等を活用した広報活動等により、延べ利用者数はコロナ禍以前の95%程度まで回復した。

- ・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、職員・講師の対応、講座等のプログラム、施設維持管理において、質の維持・向上に努めていることが伺える。

- ・新規研修生の獲得、修了後の地域活動実践者の養成という点においては、より一層の工夫と努力が求められる。

北九州穴生ドーム

- ・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。

- ・個人利用者の予約方法（施設窓口のみで受付）については、利用者の利便性に配慮した

方法の導入について、市と連携した取り組みが必要。

生涯現役夢追塾

- ・卒塾後も地域で活動し、一つの形となった事業を展開している者も数多く、実践的な講座内容が実を結んでいると言える。
- ・年長者研修大学校指定管理事業の一つであるが、連携による相乗効果についてはあまり見られなかった。
- ・コロナ禍以降、入塾生数の減少が課題となっているが、入塾した者の評価は非常に高い。時代に合わせて内容や学び方を変化させていくことが必要。