

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こども若者成育課
評価対象期間	令和3年4月1日～令和7年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立ユースステーション	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	北九州市八幡西区黒崎三丁目 15 番 3 号 コムシティ地下 1 階		
	設置目的	中・高校生をはじめとする若者が、学習や体験、スポーツ・文化活動、仲間との交流を通じて、自己を発見し、社会性や自立性を身につける場として運営を行う。		
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	ユースの未来共同事業体		
	所 在 地	北九州市八幡東区東田二丁目 5 番 7 号		
指定管理業務の内容		・ 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収受事務 ・ 事業の企画、実施 ・ その他施設の管理運営 等		
指定期間		令和 3 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 3 1 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		43	
(1) 施設の設置目的の達成		35	4	28	
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。					
[評価の理由、要因・原因分析]					
① 指定管理業務の実施状況					
○ 5つの基本方針					
・ 『社会性、自主性』に加え、『自律性、主体性』を育むユースステーションへの進化					
・ 『学び・交流・遊び』の施設から、未来を探究し、共に創る活動プラットフォームへの進化					
・ 本施設をベースキャンプに関連施設やまち全体をフィールドとした活動への進化					
・ 文系中心の活動から、理系、体育系等幅広い活動領域への進化					
・ 北九州市の持続可能な未来づくりの主役、SDGs 推進主体への進化					
■施設利用者数（実人数）			【単位：人】		
利用者数	【参考】令和2年度（更新前）	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
要求水準	65,040	15,000	23,000	30,000	31,000
目標値	69,000	15,000	23,000	30,000	33,000
施設利用者	15,309	15,604	30,911	43,188	45,365
イベント参加者数	1,901	2,318	10,016	11,199	10,083
全体集客	17,210	17,922	40,927	54,387	55,448
※ ・・・評価対象年度					
※ 全体集客は、施設利用者とイベント参加者数の合計人数。					
・ プレイスメイキング活動、ボランティア活動、高校生バンドバトル大会などのイベントの実施により、ユースステーションの認知度が向上し、施設利用者の増加につながっていると思われる。					
② 利用者増への取り組み					
・ 開所日数 347 日					
・ 主催事業実績 年間目標回数 132 回に対して 168 回の実績で参加者、利用者を集め					

た。

【SDGs 関連事業】

『探求 Cafe』『寺子屋』(SDGs17 項目を中心したワークショップ等)、『SDGs カードゲーム』(ゲームを通して SDGs を学ぶ)

実績 6,580 人(目標 4,140 人)

【キャリア支援事業】

『キャリアカウンセリング』(進学・仕事への考えを深める)、『キッズチャレンジ』(職業体験)等

実績 188 人(目標 80 人)

【交流・多世代交流事業】

『国際交流イベント』コムシティ北九州国際交流協会と連携して留学生との英会話を通しての交流や、つながり異文化交流を図る、『地域交流イベント』で多世代交流等を図っている。

実績 43 人(目標 30 人)

【テクノロジー事業】

『e スポーツ』『ドローン』『プログラミング』『YouTube』等

実績 132 人(目標 80 人)

【ボランティア養成事業】

『街美化』『森の環境整備』『街おこし』等、密着した地域連携の中で実施する。

実績 150 人(目標 60 人)

【野外体験事業】

『森の活動』『防災キャンプ』等

実績 67 人(目標 60 人)

【中高生による自主企画事業】

『アート・音楽』等、利用者の交流を通して多彩な分野を学べる場としての事業展を行っている。

実績 1,055 人(目標 365 人)

【大型イベント・連携事業】

『コムシティ全館文化祭』『高校生バンドバトル大会企画実施』『八幡東祭り起業祭バンド参加』『黒崎商店街バンド参加』『黒崎子供商店街』『黒崎街おこし・96 の日』

実績 2,594 人(目標 2,170 人)

- ・ 大型イベントを通してユースステーションの認知度を大きく向上させ利用者増につながり、その結果スタジオ、多目的スペースの貸室稼働率も大きく上がった。
- ・ 高校生の SDGs 探求学習をユースステーションがコーディネーターとなり高校生と企業・団体をつなぐ活動で探究活動支援展開をしている。
- ・ 探究学習支援では、高校 31 校の訪問出張で支援、支援された高校生がユースステーションの利用につながっている。

④ 営業・広報活動

- SNS 活用実績(利用促進、広報活動)が大幅に増となる。

Twitter: フォロワー数 9,371 人

Instagram：フォロワー数 10,116 人

Line：フォロワー数 2,622 人

Web：PV 実績数 20,071 人

- 営業活動（利用促進、広報活動）を積極に行い認知度を上げる。

高校 43 校、大学 2 校、企業 29 社の訪問実績

高校には、探求学習、寺小屋事業、多くのイベント内容を中心に紹介し、企業、大学には、連携イベントなどの協力依頼をしている。

- サービス向上への取組

中高生の居場所、サードプレイス（第 3 の居場所）とするため、利用者の意見や苦情に対する取り組みとして「毎月のアンケート」「目安箱」「ご意見ボード」の設置や「利用者で考えるユース改善イベント実施」など中高生とスタッフが共同で環境整備を実施している。また、利用促進のためのプレイスメイキング活動で、スタッフと利用者の距離感を縮め、親しみやすいユースステーションを目指して運営を実施している。令和 6 年度は、21 回のプレイスメイキング（賑わい、活気づくり）活動を実施している。

■ホームページ訪問者統計

【単位：人】

	【参考】2年度(更新前)	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
アクセス数	20,005 (年間)	5,495 (半年) ※1	14,251 (年間)	18,460 (年間)	20,071 (年間)
1 日平均訪問実績	54.8 (年間)	30.3 (半年) ※1	39.04 (年間)	53.05 (年間)	55.00 (年間)

※ ・・・評価対象年度

※1 指定管理者の変更によりホームページの運用開始が令和 3 年 10 月からとなった。パソコンやスマートフォンの普及に伴い、閲覧者が利用しやすいネット環境を整えるようイベントごとに更新し、常に新しい情報を発信している。

(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。	1 5	5	1 5
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 利用者の満足度 令和 4 年度より目標値を 80%から 95%に上げる
 - ・ 利用者のアンケート結果より（回答数 1,538 件、回収率 66.4%）
 - ・ 項目の一つ「総合的な満足度」について「とても満足」「満足」と回答した利用者

は 97.0%、「職員の対応」についても 96.0%と高く信頼関係構築が出来ている。

■ アンケート結果（平均値）

【単位：％】

アンケート項目		令和2年度 (更新前)	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
総合的な満足度	目標値	94.0	80.0	95.0	95.0	95.0
	実績	92.9	98.1	99.0	96.7	97.0
職員の対応	目標値	96.0	80.0	95.0	95.0	95.0
	実績	94.8	97.5	98.0	95.5	96.0
リピート希望	目標値	95.0	80.0	95.0	95.0	95.0
	実績	95.9	99.8	99.0	98.0	97.0
アンケート回答数		—	879	1,289	1,760	1,538

※ ・・・評価対象年度

※ すべてのアンケート項目の平均値は 96.6%、またすべての項目で 95%を超え、リピート利用も十分に期待できる結果となっており、令和6年度の施設利用者数も 45,365 人と目標の 137.5%増と大きく伸びている。

※ 総合的な満足度、職員の対応欄の数値は、「非常によい」「よい」の合計。

※ リピート希望の対応欄の数値は、「ぜひ利用したい」「利用したい」の合計

② 利用者の意見への対応

- ・ 利用者の声を収集し（ボイスシエアを設置）、利用者に回答している。
- ・ 事業ごとにアンケートを実施し、成果や課題を整理してイベントに反映している。
- ・ 利用者アンケートの結果を所内掲示で利用者に見える化し、定期的に検討している。
- ・ Wi-fi 環境の拡大設置、受付・入場登録、オンライン予約のシステム等改善等、利用者のための環境づくりの推進などにユースステーション職員全員で取り組んでいる。
- ・ 利用者からの要望が多かったライブラリーコーナーを漫画ミュージアム、八幡西図書館と連携協力し若者にあったコーナーとして改善し拡張している。また大学受験のための赤本を準備、利用者よりの寄付などで利用者の要望対応を行っている。

③ 苦情への対応

- ・ 目立った苦情はなかった。
- ・ アドバイザリーボード委員会、ユース運営委員会を設置し、各委員から今後のユースステーションのありかた、利用者に向けたサービスについて意見の提案を受けている。

④ 情報提供

- ・ 利用者である若者の特性にあわせ、ホームページ以外も SNS (Twitter、Instagram、LINE) やその他のツール YouTube も利用している。
- ・ ホームページでの最新のイベント、空室情報など更新とネット予約システム構築し

ている。

- ・ 小中高へのイベント情報チラシ配布を3ヶ月1回から2ヶ月1回に変更した。

⑤ その他

- ・ SDGs活動普及コーナーの設置、新規利用者には、オリエンテーション用により分かりやすいパワーポイント資料を作成して、随時更新している。
- ・ 貸付予約システムの導入と使い易いシステムへの更新、作り込みを実施している。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		20
(1) 経費の低減等	25	3	15
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

■指定管理料

指定管理料	【参考】2年度（更新前）	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
予算	46,789	45,774	45,774	45,774	45,774
決算	46,789	45,774	45,774	45,774	45,774

【単位：千円】

■総事業費

総事業費	【参考】2年度（更新前）	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
予算	46,789	45,774	45,774	45,774	45,774
決算	46,105	45,805	45,774	45,774	45,774

【単位：千円】

■うち光熱水費

うち光熱水費	【参考】2年度（更新前）	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
予算	7,231	7,284	8,089	7,784	7,500
決算	6,688	7,575	7,323	6,979	7,355

【単位：千円】

※ ・・・評価対象年度

① 経費低減のための取り組み

- ・ ホームページの作成管理運用、入退室の紙処理方式をカード読み取り解析システム、オンライン貸室予約システムの作成等の業務を内製化して経費削減を図っている。
- ・ 主催事業の広報物作成を全て内製化し、年間100イベントのチラシを作成・配布。金額としては概算350万円程度の節約効果がでている。

② 再委託の状況

- ・ 清掃、警備、設備の保守点検などの業務については、コムシティ管理組合が手配し、施設面積の按分で負担金を支払っているため、再委託する業務はない。

③ 経費の効率的・効果的な執行

- ・ 事務機能の一部を本部で担うことにより、事務費の負担を抑えている。

- ・ 資料のペーパーレス化の推進など。
- ・ 関係先と協働し、地域の力、企業の力、団体の力を活用することによって、経費低減を図り、事業を展開している。
- ・ 施設面積の按分により、コムシティ管理組合から請求された光熱水費を支払う必要が有る。電力料金の高騰により年々負担額が増加しているため、経費の効率的・効果的な執行のみでは増加分を吸収することは難しい。

(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。

5

5

5

【評価の理由、要因・原因分析】

■ 施設使用料収入

【(利用率) 単位：％】

	【参考】2年度(更新前)	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
件数(件)	201	523	1,315	1,847	2,353
利用料(円)	121,720	315,440	670,920	1,177,620	1,815,980
昨年比(円)	▲442,310	193,720	355,480	506,700	638,360
小中高生の貸室利用率	72.7%	61%	61%	74%	81%
収納率(%)	100%	100%	100%	100%	100%

※ ・・・評価対象年度

※ ユースステーションの使用料収入は、多目的ホール、セミナールーム、キッチン・ダイニング、工芸室、音楽スタジオの施設使用料である。

- ・ 令和5年度からは、高校生バンドバトル大会、祭り起業祭、黒崎商店街祭り、ダンスイベントなど音楽イベントを開催することにより稼働率の向上を図り結果に繋がった。
- ・ 43校の高校訪問を実施しイベント、有料貸室の利用向上を図っている。
- ・ 「小中高」向けの広報チラシを3ヶ月1回から2ヶ月1回に頻度を上げて、施設の利用向上を図っている。
- ・ 多くの音楽イベント、ダンスイベント企画実施で稼働率向上を図っている(32回実施)。
- ・ 多目的ホール稼働率は、人気あるダンスレッスンを開催し日頃の練習の場としての位置づけを図り実績を上げている。
- ・ 貸室予約システムを電話予約式からWebオンライン申込式に変更したことにより、利用者実績が向上した。
- ・ 利用者とスタッフ共に協力し居心地を良く、賑わい、活気を創出するため、プレイスメイキング活動を行い、利用者を増やしている。
- ・ 漫画ミュージアム、八幡西図書館と共同で若者に人気あるマンガ本、書籍を検討し設置することにより、ライブラリーの充実を図り利用者を増やしている。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み	20		18
(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。	10	5	10
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。			
[評価の理由、要因・原因分析]			
① 人員の配置			
・ 主催事業には、共同事業体より有資格者、指導者を適宜投入し、利用者の希望に沿ったプログラムの提供を行うなど幅広く対応している。			
・ 入館手続きをカード読み取り方式に変更し、入館手続きの簡略化・効率化を図っている。また、入館者情報のデータ化により、利用者・利用時間等を分析し職員の適正配置等、効率的な運営に取り組んでいる。その結果、人件費及び管理コストの低減につながっている。			
② 職員の資質・能力向上			
・ 防火・防災研修、防犯研修、ユースアドバイザー研修、人権研修、ボランティア活動研修、広報研修、システム研修など、R6年度は年間23回の研修を実施した。			
・ 救急救命講習や防災・防火訓練に参加し緊急時への対応に備えている。			
③ 地域や関係団体との連携			
・ 子ども・若者応援センター「YELL」と連携し、情報交換を実施するなど、市の「若者の自立支援施策」に貢献している。			
・ 隣接する「くろさき教育支援室」の利用者受入を積極的に推進している。また、連携する事でユースステーション利用者のメンタル相談にも効果を見出している。			
・ 「北九州ひとみらいプレイス」を中心にコムシティ内の11施設と月1回の会議を行い、連携を取り「ひとみらいフェスタ」イベントでユースステーションとしてeスポーツなど人気あるイベントで多くの市民、子供たちに話題を提供している。			
・ 国際交流協会と連携事業として留学生と日本の小中高生と交流を深める（年間2回実施）。			
・ コムシティ生涯学習センター共催し「若い人のためのプログラミング」講習会実施しユースステーションの講師を派遣し連携を図り関係構築が出来ている。			
・ 音楽イベントでは、ジアウトレット北九州に協力いただき高校生バンドバトルを開催。また、八幡東まつり起業祭実行委員会、黒崎商店街まつり実行委員会、北九州ミュージックプロムナード実行委員会（紫川にて）等と連携して高校生の音楽の場、自己表現の場を多く提供すると共に、街の活性化に努めている。			
・ 地域との連携、街おこしとして黒崎商店街等が開催する「黒崎96の日」「黒崎子ども商店街」「黒崎宿場夜市」へ参加。ボランティアとして黒崎曲里の松並木清掃、黒崎商店街清掃など地域の活性化に積極的に利用者と共に参加している。			
・ 連携先22以上の、団体、企業、大学と協働しイベント企画、地域の力を活用することによって、経費の低減を図り、利用者・学校の望む探究、音楽、ボランティア事業			

を展開している。				
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など		10	4	8
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
① 個人情報の保護				
・ 指定管理者で「個人情報保護規定」「就業規則」「ハラスメント防止規定」などを策定し、日ごろから職員への周知、徹底を図り事故トラブルゼロを達成している。また、利用者にもオリエンテーションを通して個人情報保護について指導している。				
②③ 平等利用、公平選定				
・ 利用団体もしくは、個人利用者の教育目標、利用目的を最優先し、施設の効用が最大限に発揮でき、公平・公正な運営が適切に実施されるよう努めている。施設運営方針、使用ルールの見直し等より良いものとなるよう日々改善を行っている。				
一例として、利用者の意見を「アンケート」、「ご意見箱（目安箱）」、「ボイスシェアボード」等で吸い上げて、施設運営の改善に役立てている。また、スタジオ等貸室のWeb申し込みを導入し、全ての人に利用し易い環境づくりを行っている。				
④ 収支状況				
・ 指定管理者で「会計規定」を策定し、これらに基づく適正な会計処理を行っている。監査の受け入れに於いても問題の発生は無い。				
⑤ 事故防止などの安全対策				
・ 緊急連絡網や事故発生時のマニュアル、暴追対応が明記された「安全対策マニュアル」などを策定し、訓練・講習会など通して職員に周知徹底している。				
⑥ 危機管理体制				
・ 年間12回講習、訓練を実施する。コムシティ合同防災・防火訓練に参加、救命救急講習に参加し、救急蘇生法、怪我の対応、AEDの使用方法を習得している。				
防犯・暴追講習会等も実施し危機管理体制づくりを積極的に行っている。				
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、危機管理体制を明確に打ち出し定期的な訓練実習で日頃から安全な事業を行っている。				

【総合評価】

合計得点	81	評価ランク	A
【評価の理由】 ○ 令和6年度は、『学生の駅、プラットフォーム、居場所づくり』の方針を明確にし、サードプレイスとして機能を更に充実させている。利用者増加に繋がった要因は大きく分類すると三点ある。 一つ目としては、プレイスメイキング活動を中心とした、ユースステーションの活性化や賑わいづくりが成功したこと。 二つ目は、独自のボランティアステーションとして、コムシティ11施設、黒崎地域の関係団体、「NPO わくわく」などとの連携活動が利用者に受け入れられたこと。 三つ目は「高校生バンドバトル in ジアウトレット北九州」「八幡東まつり起業祭バンド参加」「黒崎商店街バンド参加」などを通してユースステーションの活動情報が口コミで拡散したことがあげられる。 それらの結果として、全集客 55,448 人（施設利用者 45,365 人とイベント参加者数 10,083 人）と過去最高の利用者数となった。また、新規利用者も 2,796 人と最高の増加となっている。その結果、施設使用料納付額も 1,815,980 円と令和4年の2.7倍となり、収入の増加を図ることができた。 ○ 利用者アンケート結果では、すべての項目において高い評価を受けており、リピート利用が期待できる結果となった。また、アンケート結果を所内で共有し、改善検討をするなど、より居心地の良い施設環境となるよう、取り組む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、受付システム及びホームページ等の構築と運営、広報チラシ作成の内製化、一部機能を本部で担う等、経費の効率的・効果的な運用がなされている。 ○ 職員の資質・能力の向上を図る研修やシステム研修、広報研修、コミュニケーション研修等に積極的に職員を派遣しており、利用者アンケートでも「所員の対応」は、高い評価となっている。 ○ 共同事業体の構成員である「進路指導・キャリア教育支援機構」の強みを活かし、31高校への出張探究学習支援、キャリアカウンセリングなどを実施することで、進学・就業の意識醸成などキャリア支援を行っている。 ○ 安全対策、危機管理、個人情報、会計処理、就業規則及びハラスメントに関する規定を設け、職員研修を年間 23 回実施し、利用者にとって安全安心な施設運営を行っている。 ○ 利用者サービスの向上につながる主催事業の実施で、「コムシティ11施設」「YELL」「地域団体・企業・大学」の各種団体、「小中高」などの学校との連携強化を進めている。			

【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】

適正に評価されている。

ユースステーションの本来の設置目的をしっかりと意識したうえで、今後も、市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	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)