

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育成課
評価対象期間	令和6年4月1日～令和7年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立玄海青年の家	施設類型	目的・機能
			I	— ⑤
	所 在 地	北九州市若松区大字竹並 126 番地の 2		
	設置目的	集団宿泊生活や野外活動などの体験を通して、規律、協調、友愛、奉仕の精神と創造性を養い、次代を担う健全な青少年を育成することを目的とする。		
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	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 1 5 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		令和 2 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 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 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、年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】
利用者数	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
要求水準	62,000	62,000	62,000	62,000	62,000
目標値	62,500	63,000	63,500	64,000	64,200
実績	13,715	16,753	31,396	35,234	37,307
※ ・・・評価対象年度					
※ 令和6年度の、利用者延人数目標は、コロナ感染症拡大以前の指定管理提案書どおりの64,200人に対し実績は37,307人、目標値に対し58.11%の結果にとどまった。令和元年度から続く感染症の影響で毎年入所していた学校、企業、青少年団体の予約が減少した状態が令和6年度全体に影響しており、コロナ感染症が令和5年5月8日以降「2類相当から5類感染症」に移行した後も入所団体数の回復には至らなかった。さらに冬期に実施した貯湯槽更新工事により、宿泊・日帰り利用団体が浴室を使用できなかったことも利用者数実績に影響した。しかし、コロナ感染拡大後の令和3年度実績に対しては222%と利用者数は増加しており令和5年度に比べても施設利用者の回復の兆しが見え始めている。					
○ 利用制限内容					
1月23日から2月12日まで、貯湯槽更新工事により、宿泊利用団体の受け入れ制限を実施。入浴対応のため民間の入浴施設へ送迎を実施した。また、2月12日～3月30日、シャワーに通じる配管工事のため、入所団体のシャワーが使えない時期					

が発生し利用しにくい状況が発生した。

② 利用者増への取り組み

- 開所日数 353 日（令和 6 年度）
- 主催事業実績 年間 42 回
『玄海青年ドリカム村』『ボランティアやませみ』『バイトでゴー』『とんちよのもり
のようちえん』『親子でチャレンジ！自然発見塾』など
- ボランティア養成事業（令和 6 年度：研修 2 回）
- 各設備の整備（カヌー用具、キャンプ用具など）
- 出前講演の実施、平日の体育館・ホールの利用（閑散期対策）など
- 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、かぐめよし・もじ少年自然の家と共同で、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。今年度、
市外から 16 校（玄海 7 校、かぐめよし 3 校、もじ 6 校）の申込みがあった。

③ 複数施設の一括管理（公募、選定、管理期間は個別）

- 指定管理者は、もじ少年自然の家、かぐめよし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、施設相互で職員間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。

職員派遣	玄海青年の家⇒かぐめよし少年自然の家	かぐめよし少年自然の家⇒玄海青年の家
日数	44 日	9 日
延人数	49 人	36 人
職員派遣	玄海青年の家⇒もじ少年自然の家	もじ少年自然の家⇒玄海青年の家
日数	41 日	2 日
延人数	47 人	8 人

④ 営業・広報活動

- 玄海青年の家ホームページ運用実績 年間更新 219 回（令和 6 年度）

■ ホームページ訪問者統計

【単位：人】

旧解析方法	令和元年度（更新前）	令和 2 年度	令和 3 年度
アクセス数	45,475	—	92,667
1 日平均訪問実績	124.59	171.49	253.90

※ ・・・評価対象年度

※1 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）

※2 令和 3 年度のアクセス数が、他年度と比べ大きくなっているが、これは解析デー
タの収集元を誤り総クリック数にて集計をしていたことによる。

■ ホームページ訪問者統計

【単位：人】

		令和4年度	令和5年度	令和6年度
ページビュー数（閲覧数）	年 間	88,462	58,687	75,125
※アクセス数に該当	1日平均	242.36	160.78	205.82
ユニークユーザー数（実人数）	年 間	17,862	22,782	24,538
※1日平均訪問実績に該当	1日平均	48.94	62.25	67.23

※ . . . 評価対象年度

令和5年度のページビュー数（閲覧数）実績に対し令和6年度実績は128.0%と増加しておりホームページを訪れるユニークユーザー数（実人数）も107.7%と増加している。これはホームページをリニューアルし、コンテンツを整理し見やすくしたことで団体指導者や引率者が多数のページを訪れなくても、必要な情報が入手できる設定になったことが大きな要因となっている。今後も、常にホームページを更新し、利用者へ新しい情報を提供して利用者数の安定化を図っていく。

- Facebook 年間更新 150 回
- インスタグラム 年間更新 149 回
- 所報「とんだアドベンチャーニュース」 年 3 回発行
- 市内小学校、市市民センターへのチラシ配布 など
(主催事業とんだジャンボリーチラシ配布 5,500 枚)
- 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
- 主催事業の告知や開催時に SNS の QR コードがついたチラシを配布した。
- 市外の学校、教育機関へ利用促進のチラシを 3 所合同で 800 部送付し、効果を上げた。

(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

※ 利用者のアンケート結果より（回答数 903 件、回収率 100%）

- すべてのアンケート項目の平均値は 93.8%で、目標値には達しなかったが、指定管理期間 5 年間は利用者からの安定した高い評価を維持している。
- 特に「8. ご利用いただいた総合的な満足度はどうでしたか」の項目については令和6年度実績 98.2%（非常に良い＋良い）であり、令和5年度実績 98.1%（非常に良い＋良い）に比べ、利用者からの高い評価を維持することができた。

■ アンケート結果（平均値） 【単位：％】

満足度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
目標値	95.5	96.0	96.2	97.3	98.1
実績	93.9	93.0	94.4	94.4	93.8

※ ・・・評価対象年度

○ 子ども用アンケートの実施

令和5年7月より、利用団体の児童生徒から個別のアンケートを収集、分析し施設のサービス向上のための資料として活用を始めた。児童生徒の目線で施設のプログラムや設備、食事内容について意見をいただきながら今後の施設のサービス向上を目指していく。令和6年度子ども用アンケート5項目の評価の「非常に良い」と「良い」の平均値の合計は90.4%と高い評価結果となった。

(令和6年度 対象団体：103団体 アンケート回収枚数：392枚)

② 利用者の意見への対応

- 事業ごとに成果や課題を整理し報告書にまとめて、改善点を明確にして次の事業に反映させている。
- 利用者アンケートの結果を所内で共有し、施設運営に反映させている。
- 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。
- 食事に関する意見は、食堂事業者と共有し改善策を協議している。

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ばせている。

④ 情報提供

- コロナ感染予防に関する入所前の情報提供を徹底し、入所後の安全安心な施設を提供することができた。
- 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等が可能となった。
- ノルディックウォーキング事業を隣接するグリーンパークと共同で開催し、市民の健康増進に資する活動を実施した。
- ピザ窯を使用した新規プログラムを提供することができた。
- 共同企業体が所有するマイクロバスを運用し、主催事業参加者や一般利用団体

の送迎を行った。(26 団体)

- カヌー体験者へ公益社団法人日本カヌー連盟の修了書を発行し、小学校自然教室のカヌー体験に参加したすべての児童へ手渡し好評を得た。

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]

■ 指定管理料

【単位：千円】

指定管理料	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
予算	108,661	108,887	108,712	109,003	111,371
決算	108,661	108,887	108,712	109,274	111,371

※ 令和5年度は、当初予算 109,003 千円を2月の空調工事による契約変更で 109,274 千円に変更している。

■ 総事業費

【単位：千円】

総事業費	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
予算	109,505	111,524	111,351	111,643※1	113,871※3
決算	109,492	109,798	109,418	110,529※2	112,549※4

■ うち光熱水費

【単位：千円】

うち光熱水費	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
予算	8,499	10,800	10,800	10,800※1	13,415※3
決算	4,440	5,636	7,654	8,325※2	12,688※4

※ ・・・評価対象年度

※1 食堂分光熱水費 2,100 千円を含む

※2 食堂分光熱水費 1,179 千円を含む

※3 食堂分光熱水費 2,100 千円を含む

※4 食堂分光熱水費 1,339 千円を含む

※ 令和6年度より、電気代に全館空調機器のリース代が加算されたため光熱水費が増額している。

- 水道代： 見回り強化による蛇口閉め忘れの防止、節水型シャワーヘッドの導入、オートストップ型混合栓の導入

- 電気代： デマンド監視装置による電気利用状況の監視強化、エアコンの稼働時間、温度設定のきめ細やかな運用、新電力会社（PPS）との契約による電気代縮減、グリーンカーテンの活用、さらに照明のLED化を推進

- 灯油代： 入浴の稼働時間に合わせたボイラー運用、季節や利用者に合わせた温度設定

- 電話代： NTT 以外の通信事業者の活用による固定電話代の縮減
- 消耗品： 見積合わせなどをし、納入単価の低減
- 広告費： ホームページの自主製作・自主運用による作成費用と管理経費の削減
- 修繕費： 小規模修繕は、可能な限り職員自らが行うことによる修繕費の縮減
- 共同企業体からの物品提供： 車両や活動物品を必要に応じて施設の活動に投入し、経費を抑制している。

② 再委託の状況

- 電気工作物保安業務、消防設備点検等
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 経費の効率的・効果的な執行

- 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 社以上の見積による経費低減。
- 施設相互間での効率的な人材運用。
- 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 施設の人員数を越えた運用を図ることができた。

職員派遣	玄海青年の家⇒かぐめよし少年自然の家	かぐめよし少年自然の家⇒玄海青年の家
日数	44 日	9 日
延人数	49 人	36 人
職員派遣	玄海青年の家⇒もじ少年自然の家	もじ少年自然の家⇒玄海青年の家
日数	41 日	2 日
延人数	47 人	8 人

(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 実]

※ できる限り客観的なデータを交えながら、評価の理由を明確に記入してください。

■ 施設使用料収入

【単位：円】

収 入		令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
利用料金収入	予算					
	決算	752, 190	1, 159, 210	2, 675, 030	3, 893, 830	4, 024, 380
自主事業収入 (自動販売 機手数料)	予算	242, 000	245, 000	248, 000	251, 000	254, 000
	決算	141, 353	175, 942	240, 102	362, 777	365, 720
その他収入	予算	400, 000	400, 000	400, 000	400, 000	400, 000
	決算	397, 290	484, 910	596, 080	567, 300	514, 740

※ ・・・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。

令和4年度以降、新型コロナにより中止されていた学校及び一般団体の宿泊利用が再開され増収となった。

※ 自動販売機手数料は、令和元年度まで目的外申請のため予算計上なし。令和2年度から自主事業収入となったので予算額を計上している。

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。
- 減免規定のない「市外利用者」の施設利用促進を図るため、福岡県及び下関市の学校に利用案内を発送
- 主催事業等のDMの発送及びホームページ、SNSでの情報発信
- 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、人権研修など研修会を開催。
- 社会教育認定団体員、地域活動団体員の計2名に委嘱し、運営協議会を開催。
- ※ 指定管理18年目の今期は、体験学習、環境教育、救急法などの研修会や会議等に積極的に職員を派遣し、所のプログラムの資質向上を図った。

③ 地域や関係団体との連携

- 市民や団体の要望に出来る限り協力し、青年の家の資質を所内に留めることなく積極的に、講師派遣、装備の提供を行い、地域や関係団体の活動に協力した。
 - ・ 企業研修等へ人間関係づくりや仲間づくりの出前講習を実施した。(1回実施)
 - ・ 子ども会の行事に参加し、安全管理を行った。(2回実施)
 - ・ 市内小学校への「七輪火起こし」の出前授業を行った。(2回実施)
- 主催事業の「玄海青年ドリカム村」は、子ども・若者応援センター「YELL」と協働し、今年で13年目となった。
- 第七管区海上保安本部、保安官を招聘し主催事業での安全講習会を実施。また、第七管区海上保安本部対象の「海難防止にかかわる安全推進ミーティング」を青少

年施設職員が指導。

- 第七管区海上保安本部 マリンアクティビティ安全推進団体として水辺の安全啓発活動を若松海上保安部と主催事業の中で開催した。
- 今年度も玄海青年の家運営協議会を開催し、地域、青少年団体等の指導者から、青年の家の運営に関する様々な提言をいただき、次年度以降の指定管理業務の指標とした。
- 閑散期に玄海・かぐめ・もじの各施設職員が共同で施設内や施設周辺の道路の整備を行い、野外プログラムコースの安全整備や地域へのボランティア活動を実施した。(各施設2日～3日間実施)

(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。
 - 食堂事業者と常に協力して、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、アレルギー調査を慎重に行い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。
 - 他の青少年施設等と合同で、年1回の安全大会を実施し、各施設の事故、ケガについて情報共有し、野外活動の活動を通じて安全に関する研修会を実施している。
 - 安全管理マニュアル等については、毎年見直しを行っている。

- 今年度も閑散期に3施設（玄海、かぐめ、もじ）の職員が共同でキャンプ場の整備を行い枯れ木、立木の伐採や歩道の整備を完了し、安全に利用できる施設づくりを目指した。

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。
- 別館出入り口に防犯カメラを設置し、安全管理に努めている。

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、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6年度は、元年度から続いた「新型コロナウイルス感染症」が「2類感染症」から「5類感染症」へと移行したことで、ほぼ通常通りの開所となった。しかし北九州市の中学校「ふれあい合宿」の利用校の減少や企業・団体もコロナ後、宿泊行事を行わない傾向が強く、さらに冬期に実施した貯湯槽更新工事により、宿泊・日帰り利用団体が浴室を使用できなかったことも延べ利用者数が目標値に達しなかった原因となった。しかし、過去3年間のコロナ感染拡大による利用者減少が続く中、感染前の令和元年度延人数実績40,015人に対し93%まで回復し、指定管理期間最終年度の実績として高く評価できる。これは教育委員会事業の再開や、団体へ感染予防の理解、協力要請、また日帰り団体の入所促進など様々な手法で利用者利用団体の受入れを強化した結果である。次年度以降、利用者利用団体増加にむけて、ホームページを中心に施設の魅力を発信し、積極的な広報活動を強化することで、さらなる利用者利用団体数の回復を期待したい。
- 利用者アンケート結果では、すべての項目の平均値は令5年度に続き令和6年度も、利用者からの高い評価を維持している。
「総合的な満足度」も安定した高い評価となりに達しており、指定期間中、適切な管理運営が行われた結果である。指定管理者はアンケート結果を常に検討し、環境改善に取り組み、さらに児童生徒からもアンケートを収集しながら施設のサービス向上むけた体制を維持している。
- 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照明等省エネ型設備の導入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「ご利用の目標、目的は達成できましたか」「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、さらに主催事業やカヌー等のプログラム提供時は「野外活動プログラム安全対策マニュアル」を基に指定管理期間 5 年間を通じて安全安心な事業を利用者へ提供した。

