

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4年4月1日～令和8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 4 5 1 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		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 番		
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 ・ 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 4 年 4 月 1 日～令和 9 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		36	
(1) 施設の設置目的の達成		35	3	21	
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					
『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、利用者及び利用団体の教育目標達成を支援するプログラムの提供を行い、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 【単位：人】					
利用者数	【参考】令和3年度（更新前）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
要求水準	21,000	6,600	14,000	20,000	20,500
目標値	21,800	6,600	14,000	20,000	20,500
実績	7,083	9,906	10,444	10,249	14,346
※ ・・・評価対象年度					
※ 令和4年度から令和7年度の施設利用者数は、各年度における目標値に対して実績が下回る結果であった。令和元年度から続いた新型コロナウイルス感染症が令和5年5月に「いわゆる2類相当」から「5類感染症」へ移行し、令和6年度から、ほぼ通常どおりの入所受入が可能となったが、北九州市の中学校「ふれあい合宿」の利用校の減少や企業・団体も宿泊行事を行わない傾向が続いたことが原因と考える。そのため、大型団体に頼らず小規模団体の利用機会やリピーターの増加を目指す方法としてHPやSNSを駆使して空室情報等の広報強化を目指した。その結果、令和6年度実績に対し140.0%、更新前の令和3年度実績に対し202.5%と、指定期間において大幅に回復したことは高く評価できる。					
② 利用者増への取り組み					
○ 開所日数・・・350日（令和7年度）					

- 主催事業実績・・・年間 22 回（令和 7 年度）
『春の福知山登山』『家族でキャンプだホイ！』『かぐめふるさと交流』『クリスマスリース作り』『かぐめよし自然少年団』 など
- 新規事業 『観天望気学習キャンプ』『かぐめバンブーキャンプ』 など
新規事業の『観天望気学習キャンプ』を 2 回実施。机上の学習と天気に関わるわかりやすい実験を行い、子どもたちの反応も良く、楽しい学習の場を提供できた。
『かぐめバンブーキャンプ』では、放置竹林についての座学を行い、竹炭作りや竹を使った食器づくりを体験してもらい、また、『「竹チッパー」って何だ！？～放置竹林を学ぼう～』では、購入した樹木粉碎機（通称：竹チッパー）を使い、実際に生の竹や枯れた竹を 3～4 cm 程度に粉碎する体験を行い、放置竹林対策について学ぶ機会を提供した。
- 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「前年度の冬頃まで」に決定していたが、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、空く日程が早めにわかることで、それまで市外施設を利用していた市外の学校等にピンポイントで広報活動を行うことができるようになり、令和 3 年度は 9 校（かぐめよし、玄海、もじの合計）だった市外の学校からの申し込みが、令和 7 年度は 23 校（かぐめよし、玄海、もじの合計）まで増加しており、誘致の効果と考える。
- 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を行っており、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、繁忙期の主催事業や受入事業を共同で行うことで人員効率化を高めると同時に、職員同士で青少年育成にむけた専門的な知識や経験を研鑽しあう場となっている。

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 606 回（令和 7 年度）

■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	令和 7 年度
年間訪問者数	12,785 ※1	12,768	12,452	13,711
日平均訪問者数	35.0	35.0	34.1	37.6

※ ・・・評価対象年度

※1 令和 3 年度から順次、青少年自然の家 3 施設に新たなアクセス解析ソフトを導入したため、令和 4 年度から訪問者数に関する表記方法を次のように改めている。

「ページビュー数（閲覧数）」は、これまでの「アクセス数」を指し、「ユニークユーザー数（実人数）」は、上記表中の「年間訪問者数」を指す。

※ 令和7年度のホームページのページビュー数は33,968人で、前年度比104.9%、ユニークユーザー数は13,711人で、前年度比110.1%と、ともに増加している。これはタブレットやスマホからも見やすいホームページ作りに注力したことで、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。

- フェイスブック 年間更新 37 回
- インスタグラム 年間更新 37 回
- 所報「めぐニュース」 年 4 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
- 市外の学校へ、本市 3 施設の利用促進のための合同案内書（800 部）を郵送

(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7年度：回答数 584 件、回収率 100%）

※ 利用者のアンケート結果より

- 令和7年度は、すべてのアンケート項目の平均値（非常に良い＋良い）が 96.9%で、目標値 90.0%を上回り、前年度比も 105.2%と大きく伸長した。項目ごとにみると「今後の利用希望」「プログラム」は目標をやや下回ったが、「利用目標、目的達成度」「所員対応」「施設の使いやすさ」「食事の量」などについての評価が高いことから、利用者のニーズに沿った適正な管理運営が行われたと高い評価ができる。また、令和4年度と令和5年度は目標値を下回る 80%台で、「食事の味や量」について低い評価がみられたが、令和5年度と令和7年度に食事代を改定したことで質の向上が図られ、令和6年度から評価が上昇し、令和7年度は指定期間で最高値となったことから、適切な改善が実施できたと考える。

■アンケート結果（平均値）

満足度	【参考】令和3年度（更新前）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
目標値	91.3%	89.0%	89.4%	90.0%	90.0%
実績	91.0%	85.7%	86.5%	92.1%	96.9%
有効回答数	534 件	595 件	546 件	550 件	584 件

※ ・・・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7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94.3%と高い評価結果となった。前年度比も105.3%と大きく伸長した。(令和7年度 対象団体:37団体 アンケート回収枚数:60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、具体策を練り改善につなげている。
- 利用者アンケートの結果を所内で定期的に検討し改善に努めている。
- 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んでいる。
- 安全管理に関することは、朝礼終礼で周知し、迅速に改善し、利用者の安全確保に努めている。

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している。
- 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んでいる。

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を情報提供した。
- ホームページ上では、常に最新の空室情報へ更新した。
- 利用者へむけて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した。

⑤ その他

- カヌー用具の活用で、主催事業の内容と幅をより広げることが可能となった。
- トラックを活用することで、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。
- 他の青少年施設の職員と合同で、閑散期に少年自然の家から国道322号線までの道路の土砂清掃、立木伐採をおこない通行者、車両の安全確保に努めた。
- 登山者や施設周辺のサイクリングロード利用者へトイレを提供し好評を得た。

2 効率性の向上等に関する取組み

30

18

(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。

25

3

15

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 【単位：千円】

指定管理料	【参考】令和3年度（更新前）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
予算	60,795	61,937	62,113	62,299	62,115
決算	60,795	61,937	62,113	62,299	62,115

■ 総事業費 【単位：千円】

総事業費	【参考】令和3年度（更新前）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
予算	61,755	62,240	62,254	62,499	62,315
決算	61,087	62,203	62,119	61,578	61,816

■ うち光熱水費 【単位：千円】

うち光熱水費	【参考】令和3年度（更新前）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
予算	2,965	2,080	2,095	2,254	2,209
決算	2,349	2,855	2,638	2,746	3,162

※ ・・・評価対象年度

※ 光熱水費の予算について、令和3年度までは食堂委託事業者分の電気代が含まれていたが、令和4年度からは食事を配達方式に変えたため含まれていない。

※ 令和7年度の年間消費電力は112,809 kWh で、前年度の95,601 kWh から約18%増加しており光熱水費が増加した主要因となっている。これは令和4年度に食堂委託事業者が撤退し施設負担が増加したこと、令和5年度に宿泊室へエアコン新設したことによる増加と想定される。

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、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している。

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している。
- ホームページの自主製作、自主運用による経費削減している。
- 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
- 共同企業体の技術担当員定期的に巡回点検を実施し、不良個所の早期発見により修繕費を抑制している。
- 小規模修繕は、可能な限り施設職員が行い修繕費を縮減している。
- 限られた経費の中でも、所員の細やかな配慮や丁寧な対応のため、主催事業や所内整備の際、1施設の人員数を超えた運用を図り、より良質なサービスにつなげた。

(2) 収入の増加	5	3	3
-----------	---	---	---

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。						
[評価の理由、要因・原因分析]						
■施設使用料収入			【単位：千円】			
収 入		参考（更新前） 令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
利用料収入 （施設使用料）	予算	-	-	-	-	-
	決算	63	98	162	116	205
利用料収入 （クリーニング料）	予算	-	-	-	-	-
	決算	194	401	504	404	542
自主事業収入 （自販機手数料）	予算		46	56	68	72
	決算		31	39	34	37
その他収入 （宿泊税）	予算	0	0	0	0	0
	決算	33	75	132	135	209
※ ・・・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4年度から、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止されていた学校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3年度まで目的外申請のため予算計上なし。令和4年度から自主事業収入となったため予算計上している。						
① 収入増加のための取り組み						
○ 市立学校の予約前倒しによる受入れ体制の整備等						
○ 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した。						
○ 主催事業等のDM発送及びホームページ、SNSでの情報発信を行った。						
○ 閑散期に体育館、会議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			20		14	
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況			10	4	8	
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。						
[評価の理由、要因・原因分析]						
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した。 ○ 施設相互間で協同し、主催事業や所内整備を効率的・効果的に実施した。 (R7 年度) 玄海⇒かぐめよし：39 日・49 人、かぐめよし⇒玄海：13 日・30 人 もじ⇒かぐめよし：11 日・32 人、かぐめよし⇒もじ：14 日・30 人 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した。 ○ 市民の声を運営に反映させるため、運営協議会を開催した。 ○ 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た。 ○ 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 ○ 少年自然の家から国道 322 号までの道路の土砂清掃、立木伐採等を実施した。 ○ 市民センター：竹細工や段ボールオープンピザ作り等、出前講習会実施した。			
(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するための対策が適切に実施されているか。	10	3	6
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」「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。これらに基づく適正な会計処理を行う。 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」などを策定し、職員に周知徹底するとともに、適宜			

安全研修を実施した。 ○ 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。 ○ 救急救命研修など、安全管理研修を実施した。 ○ 他の青少年施設等と合同で安全大会を実施し、各施設の事故、ケガについて情報共有すると同時に、プログラム研修を通じて安全管理の手法を学んだ。 ○ 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。 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した。 ○ 気象情報を把握している。 ○ 消防・防災訓練を年 2 回実施し、自衛組織を強化した。 ○ 人権・暴排研修を実施した。 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。 ⑧ 安全対策について ○ プログラム中の安全管理はもとより、日頃よりフィールド点検を徹底して、危険な箇所の共有、可能なものは自分たちで撤去を行い、それ以外はまちづくり整備課へ連絡。特に、登山道の倒木などは重大事故の恐れがあるため、壊死した樹木等がないかを確認し、撤去後に道を作り変えるなど細心の注意を図っている。
--

【総合評価】

合計得点	68	評価ランク	C
【評価の理由】 ○ 令和 4 年度から令和 7 年度の施設利用者数は、各年度における目標値に対して実績が下回る結果であり、新型コロナウイルス感染症の影響で北九州市の中学校「ふれあい合宿」の利用校の減少や企業・団体も宿泊行事を行わない傾向が続いたことが原因と考える。しかし、小規模団体の利用機会やリピーターの増加を目指し HP や SNS を駆使して空室情報等の広報強化を目指した結果、令和 6 年度実績に対し 140.0%、更新前の令和 3 年度実績に対し 202.5%と、指定期間において大幅に回復したことを高く評価した。今後も、ホームページや SNS 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。 ○ 主催事業について、令和 7 年度は 22 回開催しており、新規事業を含めて、季節ごとに児童生徒や親子等、様々な対象者へ自然体験活動を提供し、故郷北九州市の自然の魅力を伝えることができた。また、かぐめよし少年自然の家には社会教育主事を 1 名配置しており、施設運用に関する様々な助言により、社会教育施設として良好な運営を実現している。 ○ 利用者アンケート結果について、令和 7 年度すべてのアンケート項目の平均値（非常に良い＋良い）が 96.9%と過去 3 年間で最高値となり、利用者からの高い評価を維			

持っている。「総合的な満足度」も最高値に達しており、指定期間中、適切な管理運営が行われた結果と考えている。

また令和5年度からは、活動の主体である児童生徒からのアンケート収集を開始し、施設のサービス向上にむけて取り組んでいる。

- 収入増に向けた取り組みとして、利用促進の効果もあり、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止されていた学校の宿泊利用が令和4年度から再開されたことにより、年々施設使用料収入が増加となっており、令和7年度は過去3年間で最高値となっている。加えて、自主事業である自動販売機収入についても前年度を上回る実績となっている。
- 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。
- 地域、企業、学校、青少年団体への派遣、市の機関との連携による若者支援及び施設周辺環境の整備による地域貢献を実施している。
- 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、安全安心な事業を利用者へ提供している。

〔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。

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)