

令和5年8月7日

大野城市長 井本宗司様

大野城市公共サービス改革委員会  
委員長 村藤



令和5年度指定管理者サービスチェックについて（講評）

指定管理者サービスチェックについて、本委員会において審議を重ねた結果、別紙のとおり取りまとめましたので報告いたします。

---

令和5年度 民間活用のあり方診断  
指定管理者サービスチェック 結果

---

講 評

---

令和5年8月

大野城市公共サービス改革委員会

## 目次

1 サービスチェック対象施設	1
2 サービスチェック実施日	1
3 審議体制と流れ	1
4 講評	1～10

## 1 サービスチェック対象施設

	施設名	所管課	現指定管理者
1	公民館・集会所 (28区+3施設)	コミュニティ文化課	各自治区
2	老人憩の家 (27区)	すこやか長寿課	各自治区
3	大野城市いこいの里	すこやか長寿課	株式会社トキワビル商会
4	大野城総合公園 赤坂テニスコート 旭ヶ丘テニスコート 乙金多目的広場	スポーツ課	公益財団法人大野城市スポーツ協会

## 2 サービスチェック実施日

令和5年7月4日(火) 公民館・集会所、老人憩の家

令和5年7月5日(水) 大野城市いこいの里

令和5年7月6日(木) 大野城総合公園、赤坂テニスコート、旭ヶ丘テニスコート  
乙金多目的広場

## 3 審議体制と流れ

民間活用のあり方診断部会での審議後、公共サービス改革委員会で審議しました。

## 4 講評

### (1) 公民館・集会所

#### ア 現在の指定管理者サービスについて

##### (7) 全体的事項

- ・ 公民館及び集会所（以下「公民館施設」といいます。）は、区域内住民の生涯学習及び地域活動の拠点として、28区に公民館が整備され、3つの集会所が整備されています。
- ・ 大野城市公民館施設の設置及び管理に関する条例（以下「条例」といいます。）によると、公民館施設の指定管理者は「区の生涯学習及び地域活動の拠点としての公民館施設の管理に最も適した当該区の住民で構成する団体とする。」とされており、各区が指定管理者として、施設の管理運営を行っています。
- ・ 前回、平成30年度に実施した指定管理者サービスチェックの講評で「収支明細書の内容に、指定管理事業に関するものと区の活動に係る収支が混在し、不適切な内容になっている」という指摘を受け、市所管課及び現指定管理者である各区により、区の活動と指定管理者として実施する公民館活動との整理及びその整理に基づく会計処理や収支明細書の作成等、段階的に改善に向けた取組が行われています。

#### (イ) 施設のサービスの状況

- ・ 各公民館施設について、地域住民の生涯学習及び地域活動の拠点として、適切な運用がなされているものと評価します。
- ・ 中には、独自でパンフレットを作成し、情報提供を行うなど積極的な利用促進に取り組んでいる施設も見受けられます。

### イ 次期指定管理者の選定について

#### (7) 次期指定管理者の選定方法及び指定期間について

- ・ 現指定管理者である各区について、施設の維持管理状況や接客等サービスに関し大きな問題は見受けられません。
- ・ 前述のとおり、条例により、各区以外に指定管理者となりうる団体はないため、各区を非公募により選定することになります。
- ・ 指定期間については、安定的なサービス提供が必要なこと、また指定管理者における人材の育成及び確保が必要なことから、現状どおり、5年間（令和6年度から令和10年度まで）とすることが望ましいと考えます。
- ・ なお、今回の指定管理者サービスチェック実施前までに、次に述べる課題を踏まえて対応する必要があります。

#### (イ) 対応すべき課題について

公民館施設の管理運営に関し、次のような課題があります。いずれにしても、関係者との協議や協定内容の見直し、条例改正等に要する期間を考えると、速やかに検討を開始する必要があると考えます。

##### (1) 指定管理に係る業務と収支の整合性確保について

前回、平成30年度の指定管理者サービスチェックでの指摘事項を受け、令和元年度から、会計ルールの策定、ツールの作成及び段階的な導入に取り組まれており、令和5年度から全区に導入されています。

その結果、指定管理事業に関する活動と区の活動に関する収支が区分されて整理されるようになってきています。

引き続き、収支の明確化の取組を進め、指定管理事業と収支の整合性確保に取り組むことが必要です。

##### (2) 好事例の情報共有及び積極的な横展開について

今回の指定管理者サービスチェックでは牛頸区と上大利区の2区の公民館を現地調査しました。

簡易的な図書館機能を持つ文庫の運営に関して、牛頸公民館においては、公民館の開館時間であればいつでも利用可能としているのに対し、上大利公民館においては、土曜日の10:30から12:00までと利用が限定されており、利用可能日・時間に大きな差がありました。

文庫は子どもたちも多く利用することから、上大利公民館のように、管理に必要な人員を確保するため、利用できる時間を限定していることは理解できませんが、半額公民館では、ルール明示と監視カメラを設置した上で、本の管理や貸出手続きを利用者に任せることにより、利用可能な時間が増え、特に子ども達の利用が促進されていました。

このように、限られた人員を活用し、効果的な利用促進の取組を行っている好事例については、積極的に他の公民館施設にも情報を共有し、取組を広げることで、市全体の公民館施設のサービス向上に努めることが求められます。

### (3) 低利用施設の有効活用について

公民館施設における年間利用者数を比較すると、上大利公民館のように2万人近い利用があるのに対して、畑詰公民館では約370人となっています。集会所においては、白木原集会所は5,500人の利用があるのに対して、瑞穂集会所は200人の利用となっています。

また、公民館施設の各部屋の利用状況を比較しても、会議室などは利用が多い一方、調理室の利用が限定的である状況となっています。

利用者の少ない公民館施設または部屋の有効活用については、これまでに利用していない人のニーズを把握するなどして、利用促進の方策を検討するとともに、全体最適化の観点から、他の用途への転用も含めた活用のあり方を検討することが求められます。

## (2) 老人憩の家

### ア 現在の指定管理者サービスについて

#### (7) 全体的事項

- ・ 老人憩の家（以下「本施設」といいます。）は、大野城市内に居住する老人の教養の向上、レクリエーション及び相互親睦等を図り、もって老人の心身の健康の増進に寄与するため、27区に整備されています。
- ・ 大野城市老人憩の家の設置及び管理に関する条例（以下「条例」といいます。）によると、本施設の指定管理者は「区域内の老人の心身の健康の増進に寄与するための施設としての老人憩の家の管理に最も適した当該区域内の住民で構成する団体とする。」とされており、各区が指定管理者として、施設の管理運営を行っています。
- ・ 前回、平成30年度の指定管理者サービスチェックでの指摘事項である、公民館施設と同様、会計処理や収支明細書が各区の活動と公民館施設や老人憩の家の施設管理が一体化しており、明確に区分されていないなどの課題については、公民館施設の所管課と連携して段階的に改善に向けた取組が行われています。

#### (イ) 施設のサービスの状況

- ・ 各施設について、レクリエーションや健康増進の拠点として、適切な利用がなされているものと評価します。

### イ 次期指定管理者の選定について

#### (7) 次期指定管理者の選定方法及び指定期間について

- ・ 現指定管理者である各区について、施設の維持管理状況に関し大きな問題は見受けられません。
- ・ 前述のとおり、条例により、各区以外に指定管理者となりうる団体はないため、各区を非公募により選定することになります。
- ・ 指定期間については、公民館施設と一体的な運用がなされていることもあり、安定的なサービス提供が必要なこと、また指定管理者における人材の育成及び確保が必要なことから、現状どおり、公民館施設と同様に5年間（令和6年度から令和10年度まで）とすることが望ましいと考えます。
- ・ なお、次回の指定管理者サービスチェック実施前までに、次に述べる課題を踏まえて対応する必要があります。

#### (イ) 対応すべき課題について

本施設の管理運営に関し、次のような課題があります。いずれにしても、関係者との協議や協定内容の見直し、条例改正等に要する期間を考えると、速やかに検討を開始する必要があると考えます。

##### (1) 指定管理に係る業務と収支の整合性確保について

公民館施設と同様に、前回、平成30年度に実施した指定管理者サービスチェックの講評を受け、令和元年度から、会計ルールの策定、シールの作成及び段階的な導入に取り組んでおり、令和5年度から全区に導入されています。その結果、公民館の活動、老人憩の家の活動及び区の活動に関する収支が区分されて整理されるようになってきています。

引き続き、収支の明確化の取組を進め、指定管理事業と収支の整合性確保に取り組むことが必要です。

##### (2) 公民館施設との一体的な管理運営の検討について

上記(1)に記載のとおり、現在、公民館の活動、老人憩の家の活動、区の活動に関し区分経理がなされるよう取り組まれています。

これは、公民館施設と老人憩の家が区分され管理されているためであり、指定管理者の指定、協定の締結、モニタリング等に関する手続き、および予算決算についても、それぞれで対応が必要となっています。

一方、実態として、27施設中15施設は公民館施設と一体化した併設館であり、併設館ではない12施設についても、公民館施設と老人憩の家は同じ指定管理者である各区によって一体的に運営がなされています。

老人憩の家については、地方自治体において必ず設置しなければならない施設ではなく、その機能は、公民館施設において十分果たすことができるものであると考えます。

このことから、全体最適化の観点から事務の効率化を図るとともに、施設の有効活用を図るため、公民館施設との一体的な管理運営について検討することが望ましいと考えます。

### (3) 大野城市いこいの里

#### ア 現在の指定管理者サービスについて

##### (7) 全体的事項

- ・ 大野城市いこいの里（以下「本施設」といいます。）は、老人福祉法に基づく老人福祉センターとして、市内の高齢者等を対象として、各種の相談に応ずるとともに、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与し、もって高齢者等の健康で明るい生活に資することを目的に、平成7年に建設されています。
- ・ 前回、令和2年度の指定管理者サービスチェックにおいて、利用者の詳細な年齢構成や実利用者数、利用していない人のニーズ把握、新たな利用者獲得のための対策等の指摘事項がありましたが、市所管課及び本施設の現指定管理者である株式会社トキワビル商会（以下「現指定管理者」といいます。）において、現時点では具体的な対応はされておらず、今後検討することとされています。

##### (4) 施設のサービスの状況

- ・ 令和元年度には、30,965人が利用していましたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響や施設の改修等による設備の一部休止のため、令和2年度から令和4年度までは、18,000人から20,000人の間で推移しています。令和5年度は回復傾向にあるとのことです。
- ・ 本施設は、大野城市の南部に位置しているため、南地区からの利用が多くなっています。また、利用者の多くはリピーターです。
- ・ 現指定管理者では、新型コロナウイルス感染症に関する規制緩和等を受け、イベントの実施やダーツゲームの導入等サービスの向上に取り組んでいます。また、市において入浴設備等の改修を実施しており、利用者の満足度は高い状況にあります。
- ・ 一方、法律相談に関しては相談者が極めて少ない状況にあります。

#### イ 次期指定管理者の選定について

##### (7) 次期指定管理者の選定方法及び指定期間について

- ・ 大野城市いこいの里の設置及び管理に関する条例（以下「条例」といいます。）によると、本施設の指定管理者は「いこいの里の設置目的を最も効果的に達成することができる者と認める者を指定管理者の候補者として選定し、議会の議決を経て、指定管理者に指定するものとする。」とされています。

- ・ 現指定管理者である株式会社トキワビル協会について、他自治体において同種施設の指定管理者であり、それらの実績を踏まえ、本施設や設備を適切に管理しており、利用者の満足度も高く、大きな問題は見受けられません。
- ・ 令和6年度からの次期指定管理者の選定方法については、現指定管理者以外の事業者でも特段の問題なく指定管理者となり得ることから、競争性を確保するため、前回と同様に、公募により指定することが望ましいと考えます。
- ・ 指定期間については、長期契約とせず、指定管理者と市との間の緊張感を保つことで継続的な改善を促すこと、中期的に取り組む必要がある新たな取組の実施、人材の育成・確保、施設や設備の環境整備に対する指定管理者側の意欲を高めることから、現状どおり3年間（令和6年度から令和8年度まで）とすることが望ましいと考えます。
- ・ なお、次回の指定管理者サービスチェック実施前までに、次に述べる課題を踏まえて対応する必要があります。

#### (イ) 対応すべき課題について

本施設に関しては、「ア 現在の指定管理者サービスについて (1) 全般的事項」に記載しているとおり、前回（令和2年度）に講評に記載した事項について、具体的な対応がなされていない状況にあります。前回講評事項への対応を含め、次の課題に取り組む必要があると考えます。関係者との協議や必要な予算の確保等に要する期間を考えると、速やかに検討を開始する必要があると考えます。

##### (1) ニーズの把握及びそのニーズを踏まえたサービス内容の検討について

前回の講評では、利用者の属性は南地区住人が約8割で、かつ週1回以上のリピーターが約8割を占めており、利用者の高齢化にともない中長期的には利用者数の減少が想定されることから、新規利用者層の開拓に向けた新たな取組の必要性が指摘されていました。

今回のアンケート結果でも、利用者の属性に大きく変わりはありませんでした。利用者アンケートについては、年間利用者数19,793人に対して回収数が26件に留まっているため、利用実態を十分に把握しているとはいえません。また、新規利用者層を開拓するための、利用していない人へのニーズ把握が行われていない状況です。

前回講評で指摘したとおり、南地区以外の市民や新規利用者を獲得することは、持続可能な施設運営に必要なものと考えます。

利用料金収入、すなわち受益者負担がコストの1割程度に留まっていることを考えると、9割は利用していない市民が負担していることになるため、利用していない人のニーズを把握し、そのニーズを踏まえたサービス内容を検討し、実施する必要があると考えます。

##### (2) 新たな利用者の獲得に向けた施設のPR拡大について

前述のとおり、本施設の利用者の多くは南地区の高齢者及びリピーター

利用者となっています。本施設の利用対象は主に高齢者であることを踏まえ、利用対象に効果的なPRを行う必要があります。例えば、市広報にお試し利用を促す無料券や割引券を添付し利用を促すことや、地域の民生委員等を活用して施設のPRをすることなどが考えられます。

#### (4) 大野城総合公園等

##### ア 現在の指定管理者サービスについて

###### (7) 全体的事項

- ・ 大野城総合公園、赤坂テニスコート、旭ヶ丘テニスコート、乙金多目的広場（以下「運動施設」といいます。）は、生涯スポーツの推進による市民皆スポーツ化を目指し、スポーツを通じて、市民の健康維持増進と人格の形成に寄与することを目的として、整備されています。

前回、平成30年度の指定管理者サービスチェックにおいて、公益財団法人大野城市スポーツ協会（以下「現指定管理者」といいます。）の活動と指定管理者としての活動が明確に区分されていないことや利用者ニーズの把握方法の見直し等の指摘事項ありましたが、市所管課及び本施設の現指定管理者において、現時点では具体的な対応はされておらず、今後検討することとされています。

###### (4) 施設のサービスの状況

- ・ 令和元年度には、総合公園で194,246人、赤坂テニスコートで13,723人、旭ヶ丘テニスコートで20,832人、乙金多目的広場で9,672人の計238,473人が利用していました。新型コロナウイルスの影響もあり、令和4年度は、総合公園で167,424人、赤坂テニスコートで14,226人、旭ヶ丘テニスコートで20,005人、乙金多目的広場で12,545人の計214,200人となっています。なお、令和5年度は、回復傾向にあるとのことでした。
- ・ 昭和57年3月に建設された総合体育館は40年を経過しており、最も新しい施設である平成24年3月に建設された乙金多目的広場も10年以上を経過しています。市所管課では適時必要な改修や設備修繕等を行っており、指定管理者においては適切に日常管理を行っていることから、快適な利用環境が維持できていると評価できます。

##### イ 次期指定管理者の選定について

###### (7) 次期指定管理者の選定方法及び指定期間について

- ・ 大野城総合公園の管理に関する条例、大野城市社会体育施設の設置及び管理に関する条例及び乙金多目的広場の設置及び管理に関する条例（以下「条例」といいます。）によると、本施設の指定管理者は、次に掲げる基準により審査し、設置目的を最も効果的に達成できると認める者を指定管理者の候補者として選定し、議会の議決を経て、指定管理者に指定するものとするものとされています。
  - (1) 公平な使用の確保及びサービスの向上が図られるものであること。

- (2) 施設の効用を最大限に発揮するものであること。
- (3) 施設の適切な維持及び管理並びに管理に係る経費の縮減が図られるものであること。
- (4) 施設の管理を安定して行う人的及び物的能力を有していること。
- (5) 施設を活用して、本市が目指す生涯スポーツの普及発展が図られる活動を行い、実績等からその十分な成果が期待できること。
- (6) 市内の社会体育関係団体との使用調整を行う能力及び社会体育関係団体の育成を行う能力を有すること。
- (7) その他教育委員会が別に定める基準

- ・ 現指定管理者は、公平な使用を確保しており、各施設間での人員配置等、効率的・効果的な運営がなされています。また、市内の社会体育関係団体との使用調整等を行うなど上記の基準を満たしていると評価できます。
- ・ したがって、大野城市指定管理者選定ガイドラインにおける特命による選定を行うことが可能であり、選定方法は、前回同様、非公募により選定することが望ましいと考えます。
- ・ 指定期間については、現指定管理者が、安定的に人材の確保や事業の運営に取り組むことができる環境を整備し、施設の維持管理・運営のサービス水準を維持することができることに加え、次項で示す次期選定に向けた課題の解決に時間を費やすことが見込まれることから、現状どおり、5年間（令和6年度から令和10年度まで）とすることが望ましいと考えます。
- ・ なお、次回の指定管理者サービスチェック実施前までに、次に述べる課題を踏まえて対応する必要があります。

#### (イ) 対応すべき課題について

- ・ 本施設に関しては、非公募により現指定管理者が選定され、設置目的に沿って適切に運営されています。
- ・ 一方で、本施設の管理運営に関し、次のような課題があります。いずれにしても、関係者との協議や条例改正等に要する期間を考えると、速やかに検討を開始する必要があると考えます。

##### (1) 指定管理事業とそれ以外の業務の区分明確化について

前回、平成30年度に実施した指定管理者サービスチェックにおける講評において、「所管課の支援のもと、4施設の収支明細書のさらなる適正化が必要です。（特に人件費の計上と自主事業の精査による収入・支出の見直し）。それに合わせて、事業報告書の自主事業に掲載する事業を精査し、次期指定管理期間における適切な指定管理者交付金の積算を行うことが必要です。」とされています。

指定管理者による「指定管理事業」とは、あくまで施設の維持管理運営に必要な事業のことです。また、「自主事業」とは、指定管理事業の実施を妨げない範囲で、あらかじめ市の承認を得た上で、施設の利用促進に資す

ることを目的として指定管理者ではない一つの組織として自ら企画し、自らの費用で施設を使用して実施する事業のことをいいます。

今回作成されている事業報告書及び収支明細書を見ると、総合公園に関して「指定管理事業」に本施設以外の場所で実施されている事業が記載されており、また「自主事業」については、収入157,500円に対し、支出4,446,724円となっていますが、実質的には指定管理者交付金や施設利用料を収入が充てられているなど、依然として指定管理事業とそれ以外の事業が明確に区別されておらず、それに関する収支も区分されていない状況にあります。

これらの事業区分を明確にするとともに、それぞれの事業に関連する収支についても明確にする必要があります。それが、指定管理者交付金の適切な算定にもつながりますので、速やかに区分の明確化に着手していただきたいと思います。

- (2) 利用ニーズの把握及びそのニーズを踏まえたサービス内容の検討について  
本市は人口が増加していることや、赤坂テニスコートや乙倉多目的広場では令和元年度より令和4年度の利用者が多いことなどを考えると、本施設の利用者増加の余地はあると考えられます。

利用者数の増加により利用料金収入が増加することは、施設や設備の改善その他利用者に対するサービスの向上につながることができ、また指定管理者交付金の縮小にもつながることから、さらなる利用者数の増加を図る必要があると考えます。

しかしながら、令和4年度利用者アンケートの回収数は、総合公園に関しては約17万人の利用者に対し84件に留まっており、利用実態を十分に把握しているとはいえません。また、利用していない人のニーズについては、スポーツ推進計画の策定に関する5年ごとのアンケート以外では、把握されていません。

利用ニーズを把握するために必要なアンケートの実施期間や回収数を確保するとともに、回答方法についてもスマートフォンを使用してWEBで回答できる方法について併せて検討することが望ましいと考えます。

さらに、ニーズを把握した上で、市所管課と指定管理者が密に連携して、現場の課題を共有し、優先順位をつけて課題を解決する仕組みを構築することが必要です。

- (3) 多様な情報発信及び市民参画について

上記(2)にある利用者増加のためには、施設やサービス内容、利用方法に関する周知広報の手法に関しても、ホームページの内容の充実やSNS等の活用、コミュニティ組織における口コミの活用等これまでにない新たな取組について検討し、実施することが望ましいと考えます。

さらには、施設に対する愛着を生み、利用者の増加につなげるとともに、施設の維持管理経費の削減等を図るため、施設周辺の環境整備（花壇の整備など）に関し、市民が参画する仕組みを導入することについても検討することが望ましいと考えます。

#### （５）指定管理者のモニタリング及びサービスチェックについて

- ・ 本指定管理者サービスチェックに関し、次のような課題があります。市として、関係各課が協議の上、課題解決に取り組むことが望ましいと考えます。

##### （１）講評事項のフォローアップについて

現在、講評事項のフォローアップについては、次回サービスチェック時に行っています。しかし、今回、新型コロナウイルス対応という事情はあるものの、公民館・集会所では計画的な対応がなされていましたが、大野城市いこいの里、大野城総合公園等においては、ほぼ対応されていない状況が見受けられました。

講評事項は、課題の解決や改善を期待して記載しているものであり、段階的に対応すべきものも多くあります。

したがって、講評事項のフォローアップについて、毎年度実施するモニタリングと併せ実施することで、課題解決に向けた取組を促すことが必要と考えます。

##### （２）利用者アンケートの改善について

現在、モニタリングに関する利用者アンケートについて、質問、選択肢及び集計報告フォーマットが各施設共通のものとなっています。

一方、回収数やアンケート回答への対応については、特にルールがない状況にあります。

その結果、いこいの里のように、約２万人の利用者がある場合でも、回収数は26件となっており、アンケートの回答にどのように対応したのかが分からない状況にあります。

さらに、結果報告フォーマットのグラフが、立体円グラフとなっており、視覚的にミスリードする可能性があるものとなっています。

したがって、利用者アンケートに関し、利用者の評価をはかり、サービスの改善を促す観点から、回収数基準（利用者数に対する回収率の設定等）の策定、年齢区分の見直し、集計報告フォーマットの改善等に取り組むことが必要と考えます。

その際、QRコードを利用し、スマートフォンで回答できるWEBアンケートの導入等アンケートの実施、回収方法の見直しについても検討することが望ましいと考えます。

以上