

---

---

令和3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3年7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
(1) 大野城市高齢者生きがい創造センター .....	1
(2) 大野城市障がい者支援センター「まどか・ゆいぱる」 .....	3
(3) コミュニティセンター（南・中央・東・北） .....	4
(4) 大野城いこいの森 .....	5

## 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	大野城市高齢者生きがい創造センター	すこやか長寿課	公益社団法人大野城市シルバー人材センター
2	大野城市障がい者支援センター「まどか・ゆいぼる」	福祉課	社会福祉法人野の花学園
3	コミュニティセンター（南・中央・東・北）	各地域行政センター	NPO法人共働のまち大野城
4	大野城いこいの森	公園街路課	コンパスグループ・ジャパン株式会社

## 2 サービスチェック実施日

- 令和3年7月6日（火） 大野城市高齢者生きがい創造センター  
令和3年7月6日（火） 大野城市障がい者支援センター「まどか・ゆいぼる」  
令和3年7月7日（水） コミュニティセンター（南・中央・東・北）  
令和3年7月8日（木） 大野城いこいの森

## 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) 大野城市高齢者生きがい創造センター

#### ア 現在の指定管理者サービスについて

##### (7) 全体的事項

- ・ 大野城市高齢者生きがい創造センターは、高年齢者の社会参加や生きがいづくりのため、高年齢者の就業を可能とするような技術指導や就労のための相談窓口及び生きがいとしての陶芸や木工の創作活動の場とすることを目的に、平成11年に建設されています。
- ・ 本施設に関しては、平成30年度に実施した指定管理者サービスチェックの結果を踏まえて、現指定管理者である公益社団法人大野城市シルバー人材センターにより、各指摘事項に対する対応がなされており、特に、木工室の稼働率が新たな講座の開講等により20.5%（平成29年度）から32.5%（令和元年度）に上昇するなど一定の成果を上げています。
- ・ 一方、施設の設置目的及び施設設備の内容から、施設利用者の4分の3は陶芸室の利用者であり、また、概ね60歳以上の者及び設置目的のために使用する者が使用する施設とされていることから、利用者が限定された状況となっています。また、この陶芸室の利用は一つの団体がほぼ独占的に利用している状況であり、他の利用希望者がいたとしても利用することは困難な状況が続いています。

- また、本施設には、指定管理者である公益社団法人大野城市シルバー人材センターが市から使用許可を受け利用している事務室や相談室等があり、本施設の機能である高齢者の就業に向けた技術指導や相談対応も、指定管理者が本来有する機能であることから、指定管理対象部分とそれ以外の部分を明確に区分することは難しく、利用者や市民から見ても区分は難しいと考えます。
- さらに、業務面でも、指定管理業務とそれ以外の業務を明確に区分することは難しく、指定管理者の決算書類を見ても、指定管理業務に係る収支とそれ以外の業務に係る収支が明確には区分経理されていません。
- これらのことから、不特定多数が利用することを目的とした施設部分を指定管理施設として区分して、指定管理者を選定し、運営、評価することは効率的ではないと考えます。

## 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

- 大野城市高齢者生きがい創造センター設置条例によると、「センターの指定管理者は、高齢者等の雇用の安定等に関する法律第 37 条の規定により、同法第 38 条に掲げる業務を行う者として指定を受けた高齢者の就業を援助するために設立された法人とする。」とされており、同法第 37 条において、指定は市町村の区域ごとに 1 個に限るとされています。現在、市内には、同法に基づき指定されている法人は「公益社団法人大野城市シルバー人材センター」のみであり、選定方法は、非公募により同法人を選定するほかありません。
- 指定期間については、次に述べるように、施設の有効活用に向けて本施設のあり方を抜本的に見直す必要があることから、3 年間（令和 4 年度から令和 6 年度まで）とし、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、市として設置条例の改正も含めた意思決定を行うことが望ましいと考えます。

### (4) 次期指定管理者の選定に向けた課題について

- 本施設に関しては、平成 30 年度に実施した指定管理者サービスチェックの結果を踏まえて、指定管理業務の範囲においては指摘事項に概ね対応されています。
- 一方、前述のとおり、本施設は不特定多数が利用可能な公の施設としては、十分に活用されているとはいえ、全体的事項にも記載したような課題があり、また、前回の平成 30 年度に実施した指定管理者サービスチェックにおいても「現状の指定管理業務の枠組みのままでは、本施設の設置目的を果たす管理運営は期待できない状況にあることから、本施設の設置目的・本施設で実施すべき事業・本施設の維持管理運営の適切な手法等を早急に検討する必要があります。」とされており、「抜本的な見直しが必要な状況」であるとされています。
- したがって、次期指定管理者の選定に向けた手続きの前に、現在本施設を利用している高齢者だけでなく、施設を利用していない市民の施設に対するニーズ

も把握したうえで、施設の設置目的、対象とする利用者、シルバー人材センターの本来業務との関連などを抜本的に見直すことが必要です。

- 例えば、本施設の設置目的を変更して、普通財産とした後、シルバー人材センターに譲渡又は貸し付け、シルバー人材センターの裁量で施設を運営する方法や、公の施設として維持するものの、新たな利用者の利用機会確保が困難な陶芸室については、指定管理業務の範囲から除外し、現在利用している団体に対し使用許可等に対応する方法、また、指定管理業務の範囲は変えないが、設置条例を改正し、陶芸や木工に限らない生きがい創造を目的とした施設とする方法や高齢者に限らず多世代が交流できる施設とする方法などが考えられます。
- 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。

#### **(ウ) その他**

- 所管課は、施設の管理運営に関する評価を行う上で、各指定管理業務の目標を設定し、達成状況をモニタリングしていく必要があると考えます。

## **(2) 大野城市障がい者支援センター「まどか・ゆいばる」**

### **ア 現在の指定管理者サービスについて**

#### **(7) 全体的事項**

- 大野城市障がい者支援センターは、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく施設として、身体障がい者、知的障がい者等に対し、生活能力、就労能力等の向上に必要な支援等を行い、日常生活又は社会生活における自立を促進するとともに、障がい者の福祉の増進を図ることを目的に、平成26年に開所されています。
- 本施設に関し、現指定管理者である社会福祉法人野の花学園は、他自治体でも同様の施設の運営実績を有しており、利用者及び保護者に対するアンケートを見ても、スタッフの接客やサービスに対する満足度も非常に高く、利用者の確保にも努力されています。
- また、人材確保・職員育成においても、この2年間、離職者が出ていないなど、一定の成果を上げており、それがサービス水準の維持向上につながるという好循環を生み出し、障害福祉サービス等事業収入の増加にもつながっています。

### **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社会福祉法人野の花学園について、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。
- 令和4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、利用者が身体障がい者又は知的障がい者等であることを踏まえ、職員の安定的な確保や利用者及び家族との関係性の構築がサービス水準の維持向上に必要なことから、現状どおり、5年間（令和4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。

#### (イ) 次期指定管理者の選定に向けた課題について

- ・ 指定管理事業に関する収支について、平成29年度及び平成30年度は収支差額がほぼ0円でしたが、障害福祉サービス等事業収入が増加していること、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴いイベント等の支出が減少していることにより、令和元年度は約300万円の黒字、令和2年度は約750万円の黒字となっています。しかし、現在の協定には、この収支差額の取り扱いに関する規定は特にありません。
- ・ 所管課において、この収支差額の取り扱いに関し、本施設の設置目的を達成するため、指定管理者が提供するサービスの向上に資する施設の改修、設備の更新、サービス内容の充実等に活用すること等について検討し、次期指定管理に向けて、協定内容や仕様の作成に当たることが望ましいと考えます。

#### (ウ) その他

- ・ 本市において、近年頻発する災害や新型コロナウイルス感染症対策などを踏まえ、災害時等において障がいをもつ人が安心して避難できる福祉避難所の拡充が求められています。本施設は、通所施設であるため、日中生活できる設備及び職員配置となっていますが、令和2年度に入浴設備を整備したこともあり、一定の条件のもと福祉避難所としての活用を検討する余地はあると考えます。次期指定管理者の選定に向け、所管課及び関係課において検討することが望ましいと考えます。

### (3) コミュニティセンター（南・中央・東・北）

#### ア 現在の指定管理者サービスについて

##### (7) 全体的事項

- ・ 大野城市では、昭和42年に地域の絆づくりの一環として「まどか運動」を実施したことを皮切りに、本格的にコミュニティによるまちづくりに着手し、50年以上、本市の基盤を支える重要施策として取り組んでいます。平成20年には「コミュニティ構想（人づくり・地域づくり編）」、平成29年3月には「コミュニティ構想 ver. 2」を策定し、コミュニティによるまちづくりを推進しています。
- ・ 本施設は、このコミュニティ構想の実現に向け、市民と行政とのパートナーシップによるまちづくり及び生涯学習活動の推進のための拠点施設として、市内4地区に平成11年から平成16年にかけて建設されています。
- ・ 本施設の管理運営に当たっては、これまで、各コミュニティで地域が主体となっ

て設立されたNPO法人が指定管理者として、管理運営していました。令和元年度には、これら地域ごとのNPO法人を合併して設立された「NPO法人共働のまち大野城」が、4つのコミュニティセンターの指定管理者として、施設の管理運営を行っています。

- ・ この合併して設立されたNPO法人では、総務事務の一元化や各施設間の職員配置の柔軟化等による業務の効率化、職員数の削減による人件費の削減、職員の人材育成の強化による接遇の向上等サービスの向上などの効果が表れています。
- ・ また、北コミュニティセンターでのみ実施していた天体ドームの活用に関し、他のコミュニティセンターでの講座実施等、コミュニティセンター間での事業拡大等も行われています。

## 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「NPO法人共働のまち大野城」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。
- ・ 大野城市コミュニティセンターの設置及び管理に関する条例によると、「コミュニティセンターの指定管理者は、地区コミュニティにおけるまちづくりの拠点としてのコミュニティセンターの管理に最も適した地区コミュニティの住民等で構成する特定非営利活動法人又はそれに類する団体とする。」とされています。実質的に該当する団体は、「NPO法人共働のまち大野城」のみであり、選定方法は、非公募により同法人を選定するほかありません。
- ・ 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4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。

### (イ) 次期指定管理者の選定に向けた課題について

- ・ 現指定管理者については、法人合併の効果が出ている一方、令和2年度のNPO法人の決算書を見ると、収益の9割以上を指定管理者交付金が占めています。今後、NPO法人の活動の充実強化及び市の財政的負担の軽減の観点から、新たな収益源を確保することも求められます。その結果、現在指定管理業務として交付金の対象としている業務をNPO法人の自主事業とすることなどにより、指定管理者交付金の削減につなげることが可能になると考えます。

### (ウ) その他

- ・ 次期指定管理業務に向け、各指定管理業務の目標を設定し、モニタリングすることも求められます。NPO法人においては、中期計画を策定する予定とのことであり、その内容と調整したうえで設定することが求められます。

## (4) 大野城いこいの森

## ア 現在の指定管理者サービスについて

### (7) 全体的事項

- ・ 大野城いこいの森は、牛頸ダム周辺の豊かな自然環境と公園施設を活かし、住民が快適に余暇を楽しむための施設として、平成4年から運営されています。
- ・ 本施設に関し、現指定管理者であるコンパスグループ・ジャパン株式会社は、他自治体でも同様の施設の運営実績を有しており、利用者アンケートを見ても、スタッフの接客に対する満足度は高く、施設の適切な維持管理やイベントの実施等利用促進にも努力されています。また、施設の老朽化対応に加え、コイン式エアコンの設置等ロッジの滞在環境の向上、前回のサービスチェックで指摘されていた衛生管理状況の向上、携帯電話アンテナ設置等、利用者アンケートの要望を受けた改修も適宜実施されております。
- ・ 本施設の利用者数を見ると、令和2年度については、新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり、キャンプ場 17,465 人、中央公園 71,847 人と、令和元年度のキャンプ場 21,966 人、中央公園 83,002 人より約2割減少しています。キャンプ場の利用者のうち、大野城市民の占める割合は14.1%であり、指定管理者の努力等により割合は上昇していますが、8割以上は福岡市をはじめとする近隣の他市町からの利用者となっています。
- ・ 一方、キャンプ場利用者は、夏季及び休日に集中しており、冬季や平日の稼働率の低さが課題となっており、市及び指定管理者において、閑散期の半額キャンペーンの実施や学生への利用広報等に取り組まれています。

## 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コンパスグループ・ジャパン株式会社について、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。
- ・ 令和4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、安定的な施設運営や滞在環境の向上、新たな生活様式を踏まえた施設管理の実施等に関し期間が必要なことから、現状どおり、5年間（令和4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。

### (4) 次期指定管理者の選定に向けた課題について

- ・ 中央公園においては、新型コロナウイルスの感染拡大の状況も踏まえ、屋外での余暇を過ごせる空間としての価値はこれまでと同様か高まることが想定されます。引き続き、安全な施設利用の確保に加え、所管課による遊具等の適切な更新が求められます。
- ・ キャンプ場施設に関しては、従来から、閑散期利用の促進が課題となっています。近年、個人でのキャンプ利用の増加や、新型コロナウイルス感染症の感染拡

大防止のための新しい生活様式を踏まえ、滞在環境や通信環境の整備について、検討するとともに、指定管理者による広報の強化が望まれます。

- ・ さらに、収支をみると施設の運用コストを利用料金だけで賄えていない中で、大野城市民の利用者割合は依然として2割を下回っており、大野城市民からみると、大野城市民が他自治体の利用者のコストを負担している状況にあります。所管課においては、市民と市外利用者の料金を見直すなど、市外からの利用者負担の在り方を検討することが求められます。その際、指定管理者において、料金收受業務の負荷が増大しないよう配慮が必要です。

**(ウ) その他**

- ・ 施設の管理運営に関する評価に関し、評価の基準が所管課の主観的判断による部分が大きいと考えます。次期指定管理業務に向け、各指定管理業務の目標を設定し、モニタリングすることも求められます。

以上