
令和2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2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
(1) 大野城まどかぴあ	1
(2) 大野城市いこいの里	4

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	大野城まどかぴあ	コミュニティ文化課	公益財団法人 大野城まどかぴあ
2	大野城市いこいの里	長寿支援課	株式会社トキワビル商会

2 サービスチェック実施日

令和2年7月15日（水） 大野城まどかぴあ

令和2年7月20日（月） 大野城市いこいの里

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た。

4 講評

(1) 大野城まどかぴあ

ア 現在の指定管理者サービスについて

(7) 全体的事項

- ・ 大野城まどかぴあは、市民及び地域住民の文化の振興、学習活動の支援促進、男女の自立と共同参画の都市づくりの推進等、生涯学習とコミュニティ意識の高揚に資することを目的に、平成7年に建設されています。
- ・ 本施設に関しては、平成27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、指摘事項に対する対応がなされています。また、平成31年2月には現指定管理者である公益財団法人大野城まどかぴあが「大野城まどかぴあ総合計画」の中間見直しを実施し、様々な改革を実施されています。その結果、第三者評価の意見も踏まえた事業の見直しや電力会社等の見直しによる光熱水費等コストの削減につながっています。また、契約職員の無期雇用転換制度を整備することで、専門性の確保及びノウハウの蓄積に取り組まれています。
- ・ 他方、本施設の利用者数を見ると、前回チェック時（平成27年度）の520,452人と比べ、令和元年度の総利用者数は500,734人と約2万人減少しています。令和元年度については、新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館の影響もありますが、平成30年度までの状況を見ても、平成27年度をピークに総利用者数は毎年減少しています。
- ・ 大野城市を含む福岡都市圏の人口増加に加え、本施設の立地環境の良さや市による計画的な修繕実施等の状況を踏まえると、利用者数増加の余地はあると考えられます。新型コロナウイルスに対し、政府が推進する「新しい生活様式」を踏まえ、新たな需要への対応や営業力の強化が求められます。そのためには、各事業の実施手法の再検討やそれに必要な体制・設備の整備、市広報等を活用した事業所への営業活動の促進など新たな需要となる層へのアプローチ手法の再検討、セキュリティの確保など、全国的に見て同様の施設にない取組に率先して果敢に取

り組むことが求められます。

- ・ 現指定管理者は市の出資団体であり、本施設の管理運営を、公益的な観点から長年担ってきています。その公益性を確保しつつ、施設の有効活用及び持続可能な管理運営財源の確保の観点から、施設の利用促進にこれまで以上に積極的に取り組むことが求められます。
- ・ 市所管課によるモニタリング及びチェック体制について、前回チェック結果を踏まえ、「書類」及び「ヒアリング」に加え、「現地確認」も必要に応じ実施されているとのことです。しかし、前述のとおり、これまでの延長線上にはない取組の実施等も求められることから、それらの状況を現地で確認し、改善につなげることはこれまで以上に必要となりますので、「現地確認」の頻度や内容についてもさらなる強化が必要と考えます。

(イ) 各事業に関する事項

① 文化芸術振興事業

- ・ 文化芸術振興事業のうち、鑑賞型事業については、本施設の規模からそもそも収益を確保することは難しく、また、今後、ソーシャルディスタンスの確保の観点からさらに収支が悪化することが想定されます。これまで以上に、公益性の観点から真に必要な事業を厳選するとともに、貸館事業等による事業財源の確保が求められます。さらには、オンライン配信等の手法を用いた事業の実施なども検討し、知名度のある公演誘致や収益の確保に対し施設規模が小さいことなど不利な条件の克服に向けた取組も検討することが求められます。
- ・ また、費用対効果の向上の観点から、近隣の文化施設との連携、効果的な事業PRの実施、各事業の企画から評価、改善に至るPDCAサイクルの実施等について、これまで以上に取り組むことが求められます。

② 生涯学習推進事業

- ・ 定期講座については、受講率、収支率、受講生アンケート結果などを基に、総合的に事業評価を行い、企画運営に反映されており、短期講座については参加者アンケートや職員の情報収集等でニーズを把握し実施されています。引き続き、事業の企画、実施、評価、改善に至るPDCAサイクルを実施することが求められます。
- ・ また、文化芸術振興事業と同様に、オンライン配信等の手法を用いた講座の実施なども検討することで、参加者の増加やこれまで参加できなかった層の参加なども期待できると考えます。

③ 図書館事業

- ・ 本館の利用者数はほぼ横ばいで推移しているものの、WEB予約システムの導入や移動図書館車の運用見直し等により、本館以外での利用は増加しており、住民サービスの向上が図られています。
- ・ 他の事業と同様に、新しい生活様式を踏まえた対応について、引き続き検討

し、利用者の増加やサービスの向上に取り組むことが求められます。

④ 男女共同参画推進事業

- ・ 前回（平成 27 年度）のチェック結果を受け、一部事業の見直しを行うとともに、市所管課とさらなる事業のスリム化に向けた協議を進められています。働き方改革の推進や女性活躍推進など時代の潮流も踏まえ、引き続き、事業の見直しに取り組むことが必要です。
- ・ 男女平等推進センター登録団体の活動は、活発に行われているようですが、活動に参加する人の拡大に向け、センター及びその活動の広報をさらに充実させることが求められます。

⑤ 施設管理運営事業

- ・ 施設に関しては、市による計画的な修繕等の実施や日々の維持管理により良好な環境が確保できていると考えます。それに加え、全体的事項に記載したとおり、本施設の立地環境を踏まえ、新しい生活様式に対応するとともに、これまでの利用にとらわれない新たな需要への対応やその需要へのアプローチが求められます。

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公益財団法人大野城まどかぴあについては、市の出資団体として本施設の管理運営を長年にわたり担っており、施設の維持管理状況には大きな問題は見られず、前回チェック結果にも対応されており、また、市の出資団体として公益性も確保されています。
- ・ そのため、令和 3 年度からの次期指定管理者の選定方法については、引き続き、現指定管理者である、公益財団法人大野城まどかぴあを非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、文化芸術振興、生涯学習、男女共同参画の各分野における関係団体や利用者との関係を維持し強化するため、また、中長期的な視点をもった施設及び施設を活用した取組を推進するため、現状どおり、5 年間（令和 3 年度から令和 7 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

- ・ 本施設に関しては、平成 27 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、指摘事項に概ね対応されています。また、平成 31 年 2 月には現指定管理者が策定している「大野城まどかぴあ総合計画」の中間見直しを実施し、現指定管理者自ら様々な改革を実施されています。その結果、第三者評価の意見も踏まえた事業の見直しや電力会社等の見直しによる光熱水費等コストの削減につながっています。
- ・ 一方、全体的事項にも記載したような課題があり、新たな対応が求められます。また、無期雇用転換制度の整備により、雇用の安定化が図られたことも踏まえる

と、本施設の目的達成に取り組む意欲及び各事業に関する専門性の高い職員の育成や中長期的な視点による施設の管理運営を行うことが期待されます。これらの環境変化等を踏まえ、次期指定管理においては、市所管課において、現在の利用者及び想定される新たな利用者等のニーズを把握し、施設の有効活用と利用促進が図られるよう、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。

(2) 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。
- ・ 本施設に関し、現指定管理者である株式会社トキワビル商会は、他自治体でも同様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も非常に高く、イベントの実施等利用促進にも努力されています。
- ・ 本施設の利用者数を見ると、令和元年度については、新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館の影響もあり、30,965人と約15%減少しているものの、前回チェック時（平成29年度）から、毎年3万6千人程度を維持しています。
- ・ 利用者アンケートからその属性を見ると、週1回以上のリピーターが約8割を占めており、施設のある南地区が約8割、70歳以上が7割以上、女性よりも男性が多く、自家用車利用が約8割となっています。
- ・ 利用者アンケートでは、60歳以上の年齢区分が60歳代、70歳以上という区分しがなく、細かい年齢層は不明ですが、リピーター層は年々高齢化しており、新規利用者層は維持又は減少していることが想定されます。中長期的に見ると、この状況が継続すれば、利用者数は減少していくことが想定されます。また、新型コロナウイルス等の感染症に関し、重症化リスクの高い高齢者が利用する施設であることから、感染防止対策に取り組むために利用者数を制限することで、利用者数が伸びにくくなることが想定されます。そのため、施設や設備の内容や施設におけるサービス内容に関し、リピーター層の満足度を維持しつつ、新規利用者層の開拓に向けた取組が求められます。その際、現在利用者の多くが自家用車利用となっていることから、南地区以外からのバスの運行など他地区からの自家用車以外の交通手段についても検討することが求められます。
- ・ 一方、持続可能な施設運営のためには、夜間電力を利用した温水の供給能力や施設設備の収容能力等を勘案することも必要です。したがって、施設の管理運営にかかる収支バランスを考慮しながら、安定的な利用者数の確保に取り組むことが求められます。

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株式会社トキワビル商会について、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3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、市が策定した個別施設計画に基づく計画的な修繕が令和4年度に予定されており、その修繕結果を踏まえた次の指定管理者選定を修繕後の令和5年度に実施するのが望ましいことから、現状どおり、3年間（令和3年度から令和5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

- ・ 現在実施されている利用者アンケートでは、60歳以上の年齢区分が60歳代、70歳以上の区分しかなく細かい年齢構成が不明であること、延べ利用者数ではなく実利用者（リピーター）数が把握されていないこと、利用していない人のニーズが把握されていないことなどが課題と考えます。
- ・ また、施設・設備が、お風呂、カラオケ、囲碁、将棋など従来からのニーズに応えるものであるため、新たな利用者の獲得のためには、スマートフォン教室などの新たなサービスを検討することも必要です。
- ・ 市所管課において、これらのニーズや利用等の実態を把握する手法を検討し、把握した実態に基づき、今後も、新たな利用者の開拓も含め、安定的な利用者数を確保し、施設の設置目的を達成するため、施設の改修、設備の更新、サービス内容の検討、交通アクセスの検討等に活用することが求められます。その上で、指定管理者が実施するサービス内容など施設・設備の管理手法等について検討し、次期指定管理に向けて、市所管課において、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。
- ・ さらに、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。また、ホームページやSNS等は、ニーズや利用等の実態を把握するためのツールとしても有効であるため、併せて検討することが望ましいと考えます。

(ウ) その他

- ・ 市所管課においては、老人福祉法における老人福祉センターとしての役割を果たすため、地域包括ケアシステムの担い手となれるような取組を進めることや、本施設周辺の公有地の活用を踏まえた施設のあり方や活用方法、施設の必要性等について検討することが求められます。

以上