様式１

多段階評価

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局 障害福祉部 障害福祉企画課
評価対象期間	令和４年４月１日～令和５年３月３１日

１　指定概要

<table>
<tr><td rowspan="3">施設概要</td><td>名　　称</td><td>アレアス
（北九州市障害者スポーツセンター）</td><td>施設類型
Ⅰ</td><td>目的・機能
―　⑦</td></tr>
<tr><td>所 在 地</td><td colspan="3">小倉北区三郎丸三丁目４番１号</td></tr>
<tr><td>設置目的</td><td colspan="3">スポーツ活動を通じ、障害者の体力の増強及び残存機能の維持向上、その他市民の心身の健全な発達に資することを目的とする。</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">利用料金制</td><td colspan="3">非利用料金制　・　一部利用料金制　・　完全利用料金制</td></tr>
<tr><td colspan="2">インセンティブ制　有・無</td><td colspan="2">ペナルティ制　有・無</td></tr>
<tr><td rowspan="2">指定管理者</td><td>名　　称</td><td colspan="3">北九州市障害者スポーツセンター運営共同事業体</td></tr>
<tr><td>所 在 地</td><td colspan="3">八幡東区中央二丁目１番１号</td></tr>
<tr><td colspan="2">指定管理業務の内容</td><td colspan="3">１　北九州市社会福祉施設の設置及び管理に関する条例に規定する利用の許可、利用の許可の取消し及び使用料の徴収に関すること。
２　施設及び設備の維持管理に関すること。
３　施設内の清潔の保持、整頓その他の環境整備に関すること。
４　障害者スポーツの指導・普及に関すること。
５　その他、スポーツ施設の運営に関して市長が必要と認める業務。</td></tr>
<tr><td colspan="2">指定期間</td><td colspan="3">令和４年４月１日～令和９年３月３１日</td></tr>
</table>

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		３３
（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。	３５	３	２１

［評価の理由、要因・原因分析］

①　当該施設は、障害者スポーツの拠点として、また全ての市民の健康づくりの拠点として、令和４年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う人数制限を講じながら、年間約７万人を超える市民の利用があった（前年度の約 171.6%）。

②　利用者の裾野を広げるため、利用者ニーズに応じたスポーツプログラム（プール、スタジオ）を年間約 1,200 回近く提供するほか、継続的な利用者の獲得のため、会員利用者拡大の取組みも実施している（利用者拡大の具体的な取り組み内容についてはP4 収入拡大のための取組みで後述）。

また、平成２９年度からトレーニング室拡張に伴い、トレーニング室のチケット販売枚数を数値目標として新たに設定した。令和４年度の達成率は、一般利用では 3.9%、年長者利用では 27.8%に落ち込んだ。前年度と比べると若干達成率は伸びているが、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置として実施していた人数制限及び利用時間の制限の影響があると考えられる。

項　目		目標数	実績数	達成率	前年比
利用者数	R4	218,000 人	79,327 人	36.4%	171.7%
	R3	218,000 人	46,213 人	21.2%	90.2%
定期券（年間平均）	R4	500 人	154 人	30.8%	104.8%
	R3	500 人	147 人	29.4%	65.0%
ﾄﾚｰﾆﾝｸﾞ室ﾁｹｯﾄ販売枚数	R4	一般 12,600 枚	一般 497 枚	3.9%	112.7%
		年長者 751 枚	年長者 209 枚	27.8%	107.7%
	R3	一般 12,600 枚	一般 441 枚	3.5%	89.5%
		年長者 751 枚	年長者 194 枚	25.8%	120.0%

④　当該施設の活動や市内の障害者スポーツの大会等に対して、ボランティアとして継続的に支援いただける仕組みとして、「北九州市障害者スポーツボランティアの会

（SKET）」を組織（登録：90 人）し、障害者のスポーツの支援のための環境づくりを進めている。

また、施設 PR のための交流促進事業を実施するほか、情報誌の発行（年 5 回）、ホームページの運営等、施設の利用拡大のため、広く情報発信を行っている。

（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。	１５	４	１２

① 利用者アンケートの結果については、全ての項目において前年度より向上しており、工夫、改善の結果が表れている。（225 人回答）

満足度	接遇面	設備面	ﾌﾟﾛｸﾞﾗﾑ内容等
R4	81%	69%	60%
R3	79%	67%	58%

② 利用者との意見交換会を実施するとともに、アンケート調査の実施、意見箱の設置等、利用者からの意見を集約し、施設運営に反映させている。

（具体例）

- 多目的室の出入り口にネットを張って欲しい、という要望に対し、卓球フェンスを設置することで対応した。
- 利用者からの要望もあり、閉館時刻が近いことを知らせる「蛍の光」を流すようにした。
- 卓球用フェンスの購入依頼があり、購入した
- プール用ヌードルにカビが生えていると購入依頼があり、購入した。

④ 要望等への対応に関する進捗状況については、施設内の目立つ場所に掲示し、利用者への情報提供を行っている。

⑤ 一般向けスポーツプログラムの内容については、利用者からの要望、スポーツトレーニングのトレンドを反映させるため、3 ヶ月毎に見直しを行い、利用者の満足度を高める取組みを行っている。

２ 効率性の向上等に関する取組み	３０		２２
（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	２０	４	１６

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。			

①　人員配置については、業務の内容・繁閑を考慮して嘱託員・パート職員を採用する等、柔軟な対応を行っている。また、プログラム担当やプール監視員については、指定管理者の構成団体であるミズノスポーツサービス株式会社のスタッフにより、高レベルの専門性を確保している。

②　館内巡回を徹底し、節電・節水をはじめ、冷暖房の細やかな温度調節等、光熱水費の低減に努め、予算として 50,828 千円であったが、光熱費が高騰する中 153 千円の戻入があった。

また、ボランティアを積極的に活用し、軽易な業務に要する人件費の削減に取り組むとともに、人材育成につなげている。

光熱水費	予算	決算
R4	50,828 千円	50,675 千円
R3	53,829 千円	36,626 千円

※　新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和３年度については、５月１２日から６月２０日、８月８日から９月３０日を全館臨時休館とし、緊急点検に伴い約４カ月間プールの利用を休止している。令和４年度については約４カ月のプールの利用休止のみで、臨時休館は行っていないため、今年度の光熱水費の増加要因として、物価の高騰と営業日の増加が考えられる。

③　各種保守点検に関しては、安全性・効率性・経済性を考慮し、専門性を有する民間事業者に再委託しているが、可能な限り複数事業者から見積りを徴するとともに、経費削減が見込まれる事業については事業者と十分に協議を行い、経費の低減に努めている。

（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。	１０	３	６

新型コロナウイルス感染症の影響により、目標収入（26,859 千円）を大きく下回っている。令和３年度に休館をしたことを受け喫茶店や自動販売機の撤退があり、目的外使用料分の収入減少が見られるが、ネット予約の導入や広報活動など収入の増加についての努力は認められる。

	収入目標	収入実績	目標達成率
R4	26,859 千円	6,746 千円	25.1%
R3	39,947 千円	6,820 千円	17.1%

① 収入拡大のための具体的な取組みとして、以下を実施した。

・　北九州商工会議所の会員企業（約 7,000 社）を対象に、夏季プール利用に関する協定を締結し、利用拡大に努めた。

・　都度利用者に対して、会員利用案内を行い、利用拡大に努めた。
・　関連団体・施設でのチラシの設置や、近隣自治会に対するＰＲ活動、地域情報誌へのＰＲ広告の掲載を実施し、利用拡大に努めた。

３　公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	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。			

①　当該施設は、障害の有無にかかわらず、多くの市民に利用されており、障害特性や利用者の多様なニーズに柔軟に対応できるよう、適切な人員配置を行うとともに、職員の資質・能力向上のための取組みを実施している。

②　具体的には、以下を実施。

・　障害のある人が多く利用する施設であることから、障害者スポーツの指導に関する資格（障害者スポーツ指導員、障害者スポーツコーチ等）を有するスタッフを多く配置するとともに、障害特性や障害の方への配慮に関する研修を継続的に実施。

・　接遇能力を向上するための研修を継続的に実施しているほか、発生したトラブルや苦情については、朝礼や、毎月一度行っている全体会議の場において、対応を協議・検討するとともに、情報共有、対応の統一及び意識改革に努めている。また終業時の終礼を実施することで、夜間業務で起こった引き継ぎ事項等を夜間勤務職員全員で集約・情報共有し、翌日の朝礼に引き継ぐ体制をとっている。これにより交替勤務に伴う情報共有のズレが解消され、業務改善事項のスピードアップなど利用者サービス向上を図ることができている。

・　円滑な施設運営に資するため、職員の資格試験や研修会への参加を積極的に奨励し、技能等の向上に努めている（体育施設管理士、トレーニング指導士など）。

③　地域や関係団体等との連携や協働を積極的に図っており、その中でも特筆する取り組みは以下の通りである。

・　北九州市障害者スポーツボランティアの会（SKET）について、北九州市障害者スポーツ協会と連携して障害者スポーツを支えるボランティアの育成・登録（登録数：90 名）を行っており、当該施設の運営や各種イベントの支援体制を構築し、効率的な施設運営を図るとともに、当該ボランティアを市内で開催される障害者スポーツ大会に派遣し、本市の障害者スポーツの振興に大きく貢献している。

・　大学の講義や関係団体等の研修会に当該施設職員を派遣し、障害者スポーツに関する正しい理解の普及・啓発、次代の障害者スポーツを担う人材の育成（障害者スポーツ指導員資格の取得協力）に貢献している。令和４年度は、北九州市立大学地域創生学群のゼミ実習、九州医療スポーツ専門学校 AT 学科の実習受入れを実施した。

・　所長が北九州マラソン実行委員、北九州市身体障害者福祉協会理事、北九州市障害者スポーツ協会評議委員・理事に継続就任し、指導員が北九州市バスケットボー

ル協会理事、北九州市バレーボール協会理事にそれぞれ一名就任するなど、関係団体との連携を図っている。

（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を保護する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。	１０	３	６

①　個人情報保護のための規定を整備するとともに、個人情報の持ち出し禁止や、鍵付キャビネットでの保管など、研修等を通じ各職員に周知徹底を図っている。

また、施設の適切な管理及び利用者の安全利用を目的に、「安全管理マニュアル」を定めるとともに、緊急時における即応体制を整え、職員に周知徹底を図っている。

あわせて、利用者の多くを占める障害者や高齢者など、緊急時に支援が必要な利用者があることも想定し、研修等を通じて職員に安全管理の徹底を図っている。

②　障害当事者の状況は様々であり、その利用に関する安全対応も千差万別である。このため、利用者の状況に応じた介助等の必要な対応を行うとともに、必要に応じて他の利用者に対して十分な説明を行う等、安全対策に十分な配慮を行っている。

（具体例）

・　障害のある人への配慮や障害に対する理解を深めるための印刷物を館内に掲示。
・　駐車場における身体障害者用駐車スペースの管理徹底を実施。
・　視覚障害者のプール利用に際して、障害当事者及び他の利用者の安全対策のため、専用レーンを臨時で設定するとともに、他の利用者に十分な説明を行い、理解を求める対応を実施。また、施設内の混雑状況により専用レーンの設定が困難な場合は、他の利用者に共用利用に関する配慮をお願いし、障害の有無にかかわらず安全に利用できる対応を実施。
・　一般利用者を対象とし、障害に関する知識や理解を深めることを目的として、ストレッチ教室の冒頭に「手話ワンポイント」を設けた。

⑤　利用者の救急事故等に備えて AED を設置するとともに、全職員対象の AED 研修を毎年実施している。

また、当該施設は障害者、高齢者の利用が多い上に、女性や子どもの利用も多い。それに加えて開放型の施設であり、施設利用者以外の入館もあることから、安全対策に十分な配慮が必要である。このため、施設職員が随時、地下駐車場～体育館（３階）

を巡視し、利用者の安全確認及び不審者を発見できる体制を構築している。

⑥⑦　警察や関係機関等と連係し防犯体制を構築するとともに、消防計画を策定し職員に周知徹底を図っているほか、施設内に避難マップを掲示し、避難訓練を実施している。

⑥　令和４年度は、小倉北警察署に相談して防犯訓練を実施。当日の訓練にも参加してもらい、実践さながらの緊張感のある訓練と質疑応答を行うなど、充実した防犯対策を実施している。

⑦　令和３年１月にプール事故（利用者の溺水）が発生し、スタッフの体制基準等が不十分であったことが原因であったため、①人員体制の強化②プログラムに応じた安全確保対策③職員の研修を実施し、再発防止に努めている。

【総合評価】

合計得点	６９	評価ランク	Ｃ

［評価の理由］

新型コロナウイルス感染症拡大防止措置により利用者数や収入に大きな影響が生じたが、コロナ禍においても障害のある人のスポーツ活動、余暇活動、健康づくり・生きがいづくりの拠点として、また、一般市民のスポーツ活動、健康づくりの拠点として、さらに、障害の有無にかかわらず、世代を超えた交流の拠点として、安全・安心な施設利用のため、適切な管理が行われていると考える。

特に、利用者の満足度を高める取組みや、職員の資質・能力向上を高めるための取組みについては、利用者の意見を踏まえて、適切に行われている。

利用人数制限やプールの緊急点検、改修工事に伴う利用休止等により、令和４年度の収入の実績は予算策定時の目標を大きく下回っており、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策緩和後、増収対策及び会員獲得に力を入れていく必要があった。

【評価レベル】

評価レベル	乗　率		
5	１００％	良　い	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている
4	８０％		目標（計画）を上回る管理運営がなされている
3	６０％	普　通	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている
2	４０％		目標（計画）を下回る管理運営がなされている
1	２０％		目標（計画）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）