

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	建設局公園緑地部公園管理課
評価対象期間	令和 4 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 3 1 日

1 指定概要

施設概要	名 称	志井ファミリープール	施設類型	目的・機能
			I	— ②
	所在地	小倉南区志井公園 2 番 1 号		
	設置目的	広く市民の健康増進とスポーツ振興に寄与すること。		
利用料金制		非利用料金制・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制・完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	岡崎建工株式会社		
	所在地	小倉北区下到津五丁目 9 番 2 2 号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理、植物管理 ・施設運営業務、各種イベントの企画・調整・運営業務 		
指定期間		平成 3 0 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 3 1 日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント					
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み					
(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。					
[所見]					
利用者数	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
要求水準	100,000人	100,000人	100,000人	100,000人	100,000人
目標値	110,000人	106,000人	108,000人	110,000人	112,000人
実績	104,155人	83,480人	25,708人	40,347人	101,879人
※R2,3 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、開園期間等を短縮した。					
※R4 市の事業「お出かけ応援事業」にて入場料無料化。					
※ . . . 評価対象年度					
① 施設の管理運営については提案された事業計画に沿って行われ、市内唯一のレジャープールとして、適切な運営管理水準を保っている。 入園者数は要求水準は満たしたが、目標値には達しなかった。令和4年度は目標値に対する達成率が91.0%で、対前年比+152.5%となった。目標値に届かなかった主な要因としては、お出かけ応援事業による無料化などの増要因はあったが、薄らいだとはいえ新型コロナウイルス感染症についての影響が減要因となったことが考えられる。					
② ホームページを随時更新して、Facebookと連動したリアルタイムの入園者数情報や駐車場情報などを提供した。また、お出かけ応援事業による無料化に伴う混雑緩和に適切に取り組み、多くの入園者をスムーズに受け入れることができた。また、プロカメラマンによる笑顔写真撮影会を実施。100名以上にプリントアウトした写真を進呈した。					
④ 近隣の市民センター、モノレール各駅等へのポスターの掲示、情報誌への掲載などを実施し、マスコミの取材も積極的に受け入れた。					
(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。

[所見]

今後も利用するか

満足度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	95%	95%	95%	95%	95%
実績	98%	98%	98%	98%	93%

※ …… 評価対象年度

※ 「来年も来たい」の割合（「無回答」を除く）

スタッフの対応（言葉使い・態度）

満足度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	95%	95%	96%	97%	97%
実績	95%	95%	92%	90%	90%

※ …… 評価対象年度

※ 「とても満足した・満足した」の割合

① 利用者のアンケート結果によると、「来年も来たい」の割合が目標値の95%に届かなかった。

② 利用者の意見を把握するためのアンケート調査をはじめ、Facebook や Twitter を活用して、利用者からの意見を把握した。

また、利用者からの意見や現場スタッフからの意見については、随時行われるミーティングや会議において共有し、迅速に対応した。

③ 利用者からの苦情などは処理後、スタッフへの対応方法等の再教育を行うことにより、スタッフ全体として共有し、活かしている。

④ 営業内容に関する情報については、情報誌やWEBサイト（九州じゃらん等）への情報掲載、市民センターやモノレール駅舎等へのポスター掲示を実施している。

また、ホームページを随時更新して、リアルタイムの入園者数情報や駐車場の空き状況などを提供した。

⑤ 従業員の質の向上を目的として、スタッフ全員を対象として、施設に対しての情報の共有、知識習得、接遇向上等のため、事前全体研修とOJTを実践している。また、開園前の全体研修で接遇教育の強化を行い、すべてのスタッフに対する言葉遣いや態度に対する苦情は年々減少している。

また、苦情対策マニュアルを作成・利用し、低い目線での接遇を実施した。

施設運営の質の向上を目的として、平成 25 年度にアドベンチャープールが主幹となり、近隣プール施設 6 施設で福岡県北部都市公園施設連絡協議会を発足した。開園期間の前後に連絡協議会を開催し、サービスの向上や問題点の共有化、参加施設でのルールの一統化を図っている。

2 効率性の向上等に関する取組み

(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。

[所 見]

単位：千円

指定管理料	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
予算	12,006	12,218	12,423	13,643	11,989
決算	12,006	12,218	12,423	13,643	11,989
コロナ補填等	—	—	26,831	13,114	26,512

※R2,3 新型コロナウイルス感染拡大等に伴う補填あり。

※R4 お出かけ応援事業（無料化）に伴う減収補填、係り増し経費補填あり。

単位：千円

総事業費	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度
予算	96,355	93,435	91,335	93,969	95,717
決算	91,073	86,016	55,780	53,831	80,643

※ ・・・評価対象年度

①②③

総事業費は前年度に比べて 26,812 千円（49.8%）の増となった。

前年度と比べて、営業日数が多く、各種経費が増大した。

新型コロナウイルス感染症拡大以前に匹敵する 10 万人以上の入園者があったが、経費については、水光熱費、人件費高騰傾向にもかかわらず、徹底してコスト削減を図っている。

また、人員をマルチタスクができるよう育てることで、必要な人員を必要な時に配置できるようになり、コスト減につながった。

・令和 3 年度

県のまん延防止措置特別警報の発出があった。

※7 月 10 日～8 月 9 日（営業日 31 日）

※入園者の制限（滞留人数上限 3,000 人）

・令和 4 年度

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための営業中止等は特に行ってい

ない。

※7月9日～8月31日（営業日54日）

※入園者の制限（滞留人数上限3,500人）

（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。

【所見】

単位：千円

収入		H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
利用料金収入	予算	62,700	60,420	61,560	62,700	63,480
	決算	63,782	48,915	11,170	25,042	32,234
自主事業収入	予算	18,765	18,720	19,042	19,365	19,888
	決算	19,201	18,634	5,357	8,943	15,167

※R2,3 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、開園期間等を短縮した。

※R4 お出かけ応援事業の無料化に伴う減収分については、委託費で補填している。

※ ・・・評価対象年度

収入については、令和4年度は前年度決算額と比べると、利用料金収入が対前年度比+28.7%、自主事業収入については+69.6%となった。

また、利用料金収入について、利用料金無償化減収補填分（2,094万円）を加えると、53,174千円となり、コロナ禍以前の令和元年度を超える収入となっている。

（特殊要因）

上記2-（1）参照。

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

（1）施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

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。

【所見】

① 人員配置に当たっては、安全な施設の管理運営を基本とした監督体制の充実・強化が図られている。園内の管理に関しては、状況の変化に応じて、場内巡回の回数を増やし、波のプールの監視体制の強化を行っている。

駐車場誘導に関しては、満車時の誘導や近隣道路の渋滞対策に支障がないよう人員を最大限配置した。

② 設備管理に関しては、プール水質管理者の衛生管理者資格取得、安全管理に関しては、上級・初級の救命救急講習の実施により職員の資質向上に努めた。また、開園前に全体研修及び業務別研修を実施するとともに、開園日は

必ず朝礼、終礼を行うことで情報の共有、周知徹底を図った。

- ③ 福岡県北部都市公園施設連絡協議会をリモート開催し、海の中道サンシャインプール（福岡市）、宗像ユリックスゆーゆープール（宗像市）など6施設と、施設管理運営者の立場から問題点や改善点等の意見交換を実施した。（再掲）

（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の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。

【所見】

- ① 利用者カードなど個人情報については、研修を実施し、全従業員に個人情報保護の重要性の認識と取り組みを徹底させ、北九州市個人情報保護条例に基づき適正に管理されている。
- ②③ 利用者に対しては、平等、公平な接遇に努めており、アンケートにおいても、高い満足度が示されている。
- ④ 指定管理業務の経理事務に関しては、適正に実施されていることをモニタリングにて確認している。
- ⑤ 開園前に総点検を行っているが、毎日行う日常の点検においては、始業前、始業後に園内及び駐車場までのルート点検を実施した。施設に関しては、設備員のほか、所長、副所長、監視員で場内の点検を行い、危険箇所の迅速な補修を行った。
- また、怪我や体調不良の方へは、常駐する看護師による応急処置を実施した。
- ⑥⑦ 防犯、防災対策として、警備員によるロッカー室、更衣室、場内巡回の実施、雷警報発令時の来園者の避難勧告・誘導、小倉南警察署の協力による場内巡回などを実施した。
- また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応として、市と連携・情報共有しながら感染症対策に取り組んだ。

【総合評価】

【所見】

令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響が薄らぎ、平成30年度以来に10万人を超える入園者に来場いただいたが、感染症対策を十分に取り、大きな混乱もなく施設運営を行った点は高く評価できる。

大きな事故なく安全安心なレジャー施設として運営できたことを評価する。

[今後の対応]

建設から30年以上が経過し、施設は老朽化しているものの、夏の約2ヶ月の期間に子どもから高齢者まで幅広い世代が利用する、市内唯一のレジャープール施設である。今後も、より一層安全にまた安心して楽しく利用できる施設としての管理水準を維持しつつ、利用者の増加に向けた企画やPRに取り組むよう期待する。