

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	市民文化スポーツ局 スポーツ部 スポーツ振興課
評価対象期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立総合体育館等 34 スポーツ施設	施設類型	I	目的・機能	②
	所在地	八幡東区八王寺町 4 番 1 号				
	設置目的	スポーツの普及及び振興を図り、市民の心身の健全な発達及び明るく豊かな市民生活の形成に資する。				
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制				
		インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	公益財団法人 北九州市スポーツ協会				
	所在地	八幡東区八王寺町 4 番 1 号等				
指定管理業務の内容		1 管理運営に関する業務 ・ 受付、使用許可に関する業務（利用調整、許可に係る業務） ・ 清掃、警備、建物等保守点検業務 2 その他管理運営業務 ・ 事業計画書及び収支計画書の提出 ・ 関係機関との連絡調整 ・ 地域や類似施設との連携に関する業務 3 利用促進に関する業務 ・ イベントや広報活動等による利用促進など 4 自主事業 ・ 市民のスポーツ振興に資する事業（スポーツ教室等）等の実施など				
指定期間		平成 27 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 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】					
【利用人員】					
区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年度比較
体育館(7)	566,670	569,011	557,957	493,718	▲64,239
プール(10)	168,309	141,661	133,630	107,338	▲26,292
庭球場(3)	40,876	30,131	29,707	27,115	▲2,792
野球場(3)	32,189	33,391	33,529	41,026	7,497
柔剣道場・武道場・弓道場(4)	103,306	84,141	78,936	68,377	▲10,559
その他施設(2)	246,859	274,771	272,485	239,780	▲32,705
計	1,158,209	1,133,106	1,106,244	977,354	▲128,890
目標	1,275,000	1,300,000	1,350,000	1,140,000	
要求水準	1,198,000	1,198,000	1,198,000	1,200,000	
※ R1 ・・・評価対象年度					
<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度と比較すると、約129,000人の大幅な減員となり、目標人数、要求水準ともに下回った。 ・利用者数減少の主な原因として、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため2月から多くの大会が中止となったことや、3月から全ての屋内施設が臨時休館となったことが挙げられる。 ・総合体育館では、プロ男子バレーボールリーグ（11月）、ボルクバレット北九州のシーズンマッチホーム戦、全日本トランポリン選手権大会（7月）、世界車いすバスケットボール大会（11月）等の大会が開催され、市民に対して「見るスポーツ」の素晴らしさを提供することができた。 ・夏季プールは、気温の低下や雨天の日が多く、約11,000人の減員となった。 					

(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]

(回答数 2064 人)

【施設利用について】

満足度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度
目標値	78.0%以上	80.0%以上	83.0%以上	85.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	94.6% (38.2%・56.4%)	92.8% (37.1%・55.7%)	94.6% (42.4%・52.6%)	92.2% (37.8%・54.4%)

【職員対応について】

満足度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度
目標値	78.0%以上	80.0%以上	83.0%以上	85.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	96.6% (42.8%・53.8%)	94.4% (44.4%・50.0%)	96.2% (51.9%・44.3%)	93.6% (46.2%・47.4%)

※ . . . 評価対象年度

- ・施設利用、職員対応の満足度について、ともに目標数値を大きく上回っており、高い評価を得ている。
- ・職員研修を外部講師に委託し、利用者への接遇対応、人権教育を3回実施し、職員の接遇スキル向上に努めた。
- ・利用者の要望に応じて早朝開館を行う等、柔軟な対応に努めた。
- ・屋外プールを中心として施設修繕を実施し、快適で安全な環境整備に努めた。
- ・令和元年度の苦情件数は、平成30年度より4件少ない28件で、寄せられた苦情に対しては、迅速・適切に対応した。

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】

【維持管理経費】

(単位:円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年度比較
委託料	240,160,881	220,761,538	231,605,012	239,734,225	8,129,213
修繕費	42,650,456	45,777,555	43,135,479	47,862,863	4,727,384
光熱水費	92,213,974	88,440,806	92,286,622	85,398,185	▲6,888,437
人件費	103,578,241	99,469,459	101,973,321	102,789,335	816,014
その他経費	31,817,029	25,278,480	23,291,707	27,924,977	4,633,270
合計	510,420,581	479,727,838	492,292,141	503,709,585	11,417,444
予算	513,701,000	488,101,680	488,846,680	493,998,395	

※ . . . 評価対象年度

- ・前年度に比べて光熱水費は、約690万円の減額となった。屋外プールでの水道使用量が減ったことと3月の臨時休館で電気使用量等が減ったことが主な要因である。
- ・施設修繕費は、老朽化した施設の修繕に尽力した結果、約470万円の増加となった。
- ・人件費、その他費用については、若干増加となった。
- ・令和元年度の屋外プールの水道使用料は、約680万円で、前年に比べ約370万円の減額となった。例年は熱中症対策として、プール水温及び、プールサイドの温度が高温にならないよう給水及び散水を頻繁に行うが、令和元年度は気温の低下や雨の日が多く、プールへの給水、プールサイドへの散水の頻度が減少したことが挙げられる。

(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。

【所見】

【施設使用料収入】

(単位:円)

区分	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年度比較
体育館(7)	49,466,034	48,294,353	54,342,506	62,773,156	8,430,650
プール(10)	14,522,621	12,105,091	12,505,755	10,181,588	▲2,324,167
庭球場(3)	6,363,262	4,964,324	6,023,118	5,492,356	▲530,762
野球場(3)	3,831,340	4,021,740	3,904,260	4,608,760	704,500
柔剣道場・武道場・弓道場(4)	5,523,508	4,834,172	5,875,918	4,541,150	▲1,334,768
その他施設(2)	3,342,975	4,155,425	4,026,655	5,015,785	989,130
①実収入計	83,049,740	78,375,105	86,678,212	92,612,795	5,934,583

②減免額	80,477,883	77,472,195	84,370,807	72,422,640	▲11,948,167
③合計(①+②)	163,527,623	155,847,300	171,049,019	165,035,435	▲6,013,674

※ . . . 評価対象年度

- ・利用料収入では、目標値を8,433万円と設定したが、実績は9,261万円となり、平成30年度に比べて約600万円の増収となった。
施設使用料の見直しにより、主な施設使用料金が1.5倍に引き上げられ、年長者も有料となったことから、利用者数減少にも関わらず増収につながった。
- ・専用利用が早めに終わった場合、空いた施設を個人利用に供するよう努め、各施設とも個人利用日を確保し、個人利用者の便宜を図り収入増に努めた。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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]

- ・新規採用職員の職務研修を2回実施し、資質の向上を努めた。（協会の内容及び、接遇研修）
- ・全職員研修を年3回実施し、人財の育成と強化を努めた。（CPR研修、接遇研修、人権研修）
- ・プール運営委員会職員研修では、安全確保と節水・節電等の管理指導及び安全指導を実施した。（CPR研修、接遇研修）
- ・総合型地域スポーツクラブの育成支援を行うとともに、施設の委託管理や交流会等を計画した。
- ・北九州市スポーツ少年団事務局として、登録業務、種目別大会、研修会、交流大会等を開催し、少年団の支援・育成に努めた。（登録団数135団、指導者数704人、団員数2,683人）

(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守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。

[所見]

- ・「個人情報保護方針」、「暴力団対策マニュアル」や「セクハラ・パワハラ対策マニュアル」を作成し、緊急事態に備えている。また、就業規則の一部変更も実施し、職員に周知を図ると共に遵法に応じた体制づくりを推進した。
- ・各管理事務所のスポーツ施設が統一した利用者に対応できるように連携に努めた。また、「管理施設の問題と苦情対応」を毎回、調整・確認し、利用者へのルール統一を進めた。
- ・事故を回避するため、日頃の保守点検を厳重に行うと共に再委託業者（保守点検、維持管理、清掃）と連携を密に行い施設瑕疵による事故撲滅の徹底を図り、令和1年度の施設事故ゼロを達成した。
- ・事故防止および事故発生時における対応マニュアルを作成し、スポーツ活動中の事故（落雷、熱中症）に備えるため、熱中症感知器、落雷感知器を備え活用した。また「報告・連絡・相談」の徹底も図った。
- ・感染症に備え、対応マニュアルを作成するとともに、感染防止のアルコール消毒薬を常時入口をはじめ、各必要個所に設置し、感染症の予防に努めた。
- ・台風、水害、地震の緊急避難所となっているスポーツ施設では、市の防災計画に基づく「災害対策マニュアル」を改定し、責務を果たせるよう体制を整えた。同時に職員緊急連絡網を整備し、緊急時の連絡体制を整えた。令和元年度も、豪雨による地域からの避難者を受け入れ、行政とも連携を図り、避難の適正な誘導と安全確保を行った。

【総合評価】

[所見]

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため2月から多くの大会が中止となり、3月から全ての屋内施設が臨時休館となったことが影響し、利用者数の目標を約163,000人下回り、また要求水準を約223,000人下回った。
- ・大規模大会の開催については、指定管理者独自のノウハウを駆使し、迅速丁寧な対応により無事に終えることができた。また、個人利用日を各施設で確保し、市民がだれでも利用できるような工夫と配慮に努めた。
- ・スポーツ施設は、安全・安心・快適な管理運営が重要である。その為に、日頃からの保守点検を確実にを行うと共に、専門業者へ定期点検の委託を行い、業者との連携を密に図り、事故防止の徹底と安全確保の強化を推進した。
- ・全職員を対象として年3回、防火・防災、公共サービス基本法に基づく接遇、救命救急、AED、CFR（心肺蘇生）等研修を実施し、職員の資質向上に努めた。
- ・個人情報を保護するために、協会独自の「個人情報保護マニュアル」方針を作成し、管

理職員全員に遵守することを徹底した。

- ・事故、防災、感染症等に対するマニュアルを作成し、迅速な対応が図れるよう推進した。
- ・今後も、施設利用者や各団体等とコミュニケーションを密にし、利用者増、施設の利便性・満足度の向上に努めていただきたい。