

## 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	令和4年4月1日～令和5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 26 スポーツ施設	施設類型	目的・機能
	所在地	八幡東区八王寺町4番1号等		
	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	非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制			
	インセンティブ制	有・無	ペナルティ制	有・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		
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	令和2年4月1日～令和7年3月31日			



<柔剣道場> R3年度：93日（ ）  
 R2年度：73日（新型コロナ緊急事態宣言）  
 <競技場> R3年度：93日（ ）  
 R2年度：39日（新型コロナ緊急事態宣言）  
 R3年度：93日（ ）

**【R3年度新型コロナワクチン接種会場となった体育館】**

若松体育館：52日間 総合体育館：6日間  
 折尾SC：199日間 香月SC：155日間

- ・利用者数は664千人で、対前年比158%、+244千人となった。
- ・コロナ過の中、感染予防対策を徹底し、各種競技大会が開催されたことが増加理由と考えられる。
- ・また、7月1日～8月31日まで北九州市民が無料でスポーツ施設を利用できる「おでかけ応援プレミアムサマー」の実施も利用者数増員の要因と考える。

**(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。

[評価の理由、要因・原因分析]

**【施設利用について】**

満足度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	85.0%以上	92.0%以上	93.0%以上	94.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	92.2% (37.8%・54.4%)	96.5% (43.1%・53.4%)	97.2% (41.0%・56.2%)	95.19% (41.95%・53.24%)

**【職員対応について】**

満足度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	85.0%以上	92.0%以上	93.0%以上	94.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	93.6% (46.2%・47.4%)	97.3% (53.8%・43.5%)	98.1% (50.3%・47.8%)	96.19% (49.85%・46.34%)

- ・施設利用について、「とても良かった・良かった」の評価が95.19%で、職員対応について、「とても良かった・良かった」が96.19%となり、目標値を上回り、高い満足度を得ている。
- ・接客はフェイス to フェイスを原則として（挨拶・声掛け）対応を職員から積極的に実施したこと、各施設に「ご意見箱」を設置し意見の把握にも努め、市民アンケートを実施し、満足度などの把握にも努めていることが高評価の要因と考えられる。

**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】**

**【維持管理経費】**（単位：円）

区分	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	前年度比較
委託料	239,734,225	249,286,830	241,324,460	251,836,794	10,512,334
修繕費	47,862,863	51,073,671	53,155,783	37,284,530	▲15,871,253
光熱水費	85,398,185	69,017,722	66,880,555	86,152,398	19,271,843
人件費	102,789,335	107,909,661	110,507,173	109,147,762	▲1,359,411
その他経費	27,924,977	28,495,078	40,887,377	30,812,874	▲10,074,503
合計	503,709,585	505,782,962	512,755,348	515,234,358	2,479,010

※  . . . 評価対象年度

- ・維持管理経費は前年度比で2,479千円の増加となった。
- ・増加要因は、光熱水費である。コロナ過前のように各種競技大会が開催されたことや12月からガス料金・電気料金が大幅に値上がりしたことが主な要因である。

**(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	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	前年度比較
体育館(7)	62,773,156	43,278,415	28,269,161	45,848,457	17,579,296
プール(10)	10,181,588	8,869,733	8,214,337	5,925,800	▲2,288,537
庭球場(2)	5,492,356	4,891,596	4,546,908	5,232,132	685,224
野球場(3)	4,608,760	3,162,480	2,488,300	4,015,200	1,526,900
柔剣道場・武道場・弓道場(5)	4,541,150	4,457,617	3,847,592	4,999,204	1,151,612
その他施設(2)	5,015,785	3,968,210	2,619,165	4,246,219	1,627,054
収入計	92,612,795	68,628,051	49,985,463	70,267,012	20,281,549

※  . . . 評価対象年度

- ・使用料収入は前年度比で20,282千円の増加となった。
- ・主な要因としては、令和4年度はコロナ過の中、感染予防対策を徹底し、各種競技大会が開催されたことと考えられる。
- ・一方、プールについては、7月1日～8月31日まで市民が無料で施設を利用できる「おでかけ応援プレミアムサマー」の実施により、使用料収入は前年度比において減少している。

**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）。
- ② 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

#### [所見]

- ・事務局2係体制と管理する4行政区別に管理事務所を設置し、各管理事務所長を配置する体制を確保し、きめ細かなサービスを提供できるようにしている。
- ・所長、嘱託職員の採用においては、一般公募に加え北九州市スポーツ協会加盟団体からの推薦を受ける等して、スポーツ施設管理に関する十分な経験や資格を有し、かつ人格に優れた人財を採用してサービス向上に努めている。
- ・プール運営委員会職員研修を実施し、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ている。（CPR研修、接遇研修）
- ・北九州市スポーツ協会加盟団体（36団体）との連携を図り、管理運営に対する助言・意見を聴取している。
- ・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ている。
- ・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・育成に努めている。（登録団数127団、指導者数644名、団員数2,439名）

### (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。

#### [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ている。  
特に、個人情報の管理については、個人データ紛失防止や情報管理の徹底を図るため、コンピューターウイルス対策、定期メンテナンス等を専門の業者に委託し、強化を図っている。
- ・各施設が統一した見解で利用者に対応できるように連携を図るとともに、スポーツ振興課と「管理施設の問題と苦情対応」を定期的に協議し、利用者への対応ルール等の統一に取り組んでいる。
- ・障害者の施設利用を推進するため、安全を確保するとともに、毎年、接遇・人権に関する職員研修会を実施している。その結果、車いすバスケットボール大会や風船バレーボール大会等、障害のある方も安心して様々な大会に参加することができている。

- ・4月～5月の期間に屋外プールの施設点検を実施し、修繕・改修工事を図り、利用者への安全・安心・快適なプール運営となるよう努めている。
- ・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、スポーツ振興課とも連携を図り、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ている。
- ・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き「災害対策マニュアル」を作成・改定するとともに、避難者を受け入れることができる体制を構築している。この結果、令和4年度も、台風や豪雨による地域からの避難者を、適切に受け入れることができている。

## 【総合評価】

### [所見]

- ・コロナ禍の中、感染予防対策を徹底し、各種競技大会が開催されたことで、利用者数は前年度比で244千人、使用料収入は前年度比で20,282千円の増加となった。
- ・接客はフェイス to フェイスを原則として（挨拶・声掛け）対応を職員から積極的に実施したこと、各施設に「ご意見箱」を設置し意見の把握にも努め、市民アンケートを実施し、満足度などの把握にも努めていることで、利用者から高い評価を得た。
- ・北九州市スポーツ協会加盟団体（36団体）との連携を図り、管理運営に対する助言・意見を聴取している。
- ・各施設が統一した見解で利用者に対応できるように連携を図るとともに、スポーツ振興課と「管理施設の問題と苦情対応」を定期的に協議し、利用者への対応ルール等の統一に取り組んでいる。

### [今後の対応]

- ・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。

