

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5年4月1日～令和6年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	北九州市障害者スポーツセンター	施設類型	目的・機能
	所在地	小倉北区三郎丸三丁目4番1号		
	設置目的	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。		
利用料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無		ペナルティ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無	
指定管理者	名称	北九州市障害者スポーツセンター運営共同事業体		
	所在地	八幡東区中央二丁目1番1号		
指定管理業務の内容	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。			
指定期間	令和4年4月1日～令和9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]																																								
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、障害の有無にかかわらず、年間約12万人の利用があった。なお、令和5年度は年間を通して利用制限を設けることなく営業することができた（前年度の約157.8%）。しかしながら、利用者数の目標に達しなかった要因として、感染症の予防対策として現在も利用を控えている利用者や、当該施設で利用制限等を設けている期間に、運動習慣の減少、他のスポーツ施設への利用者の流出が考えられる。																																								
② 障害のある人の利用促進および利便性を高めるために、「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：96人）し、障害のある人のスポーツ活動の環境づくりを進め、ボランティアの参加によりプログラムや大会の円滑な運営につながっている。																																								
② 一般（年長者含む）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1,500回提供するほか、継続的な利用者の獲得のための取組みも実施している（利用者拡大の具体的な取組み内容についてはP5収入拡大のための取組みで後述）。																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>目標数</th> <th>実績数</th> <th>達成率</th> <th>前年比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R5</td> <td>218,000人</td> <td>125,195人</td> <td>57.4%</td> <td>157.8%</td> </tr> <tr> <td>R4(4～8月除く)</td> <td>127,166人</td> <td>79,327人</td> <td>62.4%</td> <td>144.3%</td> </tr> <tr> <td>R3(6、8～9、12～3月除く)</td> <td>90,833人</td> <td>54,974人</td> <td>60.5%</td> <td>90.3%</td> </tr> <tr> <td>R2(4～6月除く)</td> <td>163,500人</td> <td>60,911人</td> <td>37.3%</td> <td>30.4%</td> </tr> <tr> <td>R1(2～3月除く)</td> <td>181,666人</td> <td>200,605人</td> <td>110.4%</td> <td>100.4%</td> </tr> <tr> <td>H28(1～3月除く) (更新前)</td> <td>163,500人</td> <td>215,622人</td> <td>131.9%</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>						項目	目標数	実績数	達成率	前年比	R5	218,000人	125,195人	57.4%	157.8%	R4(4～8月除く)	127,166人	79,327人	62.4%	144.3%	R3(6、8～9、12～3月除く)	90,833人	54,974人	60.5%	90.3%	R2(4～6月除く)	163,500人	60,911人	37.3%	30.4%	R1(2～3月除く)	181,666人	200,605人	110.4%	100.4%	H28(1～3月除く) (更新前)	163,500人	215,622人	131.9%	—
項目	目標数	実績数	達成率	前年比																																				
R5	218,000人	125,195人	57.4%	157.8%																																				
R4(4～8月除く)	127,166人	79,327人	62.4%	144.3%																																				
R3(6、8～9、12～3月除く)	90,833人	54,974人	60.5%	90.3%																																				
R2(4～6月除く)	163,500人	60,911人	37.3%	30.4%																																				
R1(2～3月除く)	181,666人	200,605人	110.4%	100.4%																																				
H28(1～3月除く) (更新前)	163,500人	215,622人	131.9%	—																																				

※ 目標数については、大規模な修繕や新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館などを実施した年度について、従来の目標数を月割りし、達成率を算定したものを記載している。

・R4年度：プール内落下物の伴う補修工事のため4月1日～8月16日までプールの利用を休止したため、算定から除外

・R3年度：新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、5月12日～6月20日、8月8日～9月30日を全館臨時休館。12月12日～年度末までプール天井の調査を実施し、プールの利用を休止したため、算定から除外

・R2年度：新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月～6月を全館臨時休館

・R1年度：新型コロナウイルス感染症の影響拡大及び全館臨時休館のため、2月～3月を除外

・H28年度：トレーニング室と大スタジオの入れ替え工事等により、1月から3月の間、両施設を閉鎖したため、算定から除外

④ 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。

【所見】

① 利用者アンケートの結果については、新型コロナウイルスによる利用制限等を一切行わず、年間を通して通常営業を行うことが出来たため、全ての項目において前年度より満足度を高めることができた。（201人回答）

満足度	接遇面	設備・清潔面	プログラム内容等
R5	85%	71%	73%
R4	81%	69%	60%
R3	80%	69%	61%
R2	85%	72%	72%
R1	83%	65%	72%
H28（更新前）	84%	60%	66%

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）

- ・ 一般プログラム前後にトイレに行くと、いつも清掃をされていて使いづらいという要望に対し、清掃スタッフにプログラム時間割を伝達し、前後の時間などトイレの使用が多いと予想される時間帯の清掃は避けるなどの調整を行った。

- ・ 更衣室出入口前の「靴を履くためのベンチ」で長時間会話をしているため使え

なかったという意見に対し、ベンチ周辺及びベンチに長時間の占有はご遠慮いただく旨の掲示・貼付を行った。

- ・ トレーニング室の西日による室温上昇をグリーンカーテンなどで抑えることはできないかという要望に対して、該当箇所にカーテンを設置し直射日光を抑える対応を行った。
- ・ 一般プログラム受付時、窓口が混雑していて受講できなかったという意見に対し、プログラム受講者は別に1列に並んでいただき順番に受付を行う対応を行った。
- ・ 精神障害のある利用者に対し、プールの利用方法について他利用者から直接意見されパニックとなった。利用者間トラブルにもつながりかねないので直接ではなくスタッフを介する旨の掲示を行ってほしいとの要望に対し、「利用者間トラブル防止のため、ご利用に際しお気づきの点がありましたらスタッフにお声掛けください」という掲示を行った。
- ・ トレーニング室のランニングマシン6台のうち4台が歩行専用となっており「走ることができる」マシンが少なすぎる。順番待ちなどのトラブルにつながるため修繕できないかとの要望に対し、基盤やモーター不良のため速度制限をしていたマシン2台の修繕を行い6台中4台が走行可能となった。

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】

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、3,211千円の戻入があった。

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	H28 (更新前)	R1	R2	R3	R4	R5
予算	53,939 千円	57,304 千円	53,829 千円	53,829 千円	50,828 千円	50,828 千円
決算	48,681 千円	45,190 千円	41,634 千円	36,627 千円	50,675 千円	47,617 千円

※ 令和4年度より光熱水費の単価が上昇、令和5年度は国からの補助により単価が一部下落。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和3年度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ている。併せてプール天井の調査に伴い、2月から3月末までプールの水を抜いている。令和2年度については、4月から6月を全館臨時休館とし、令和元年度については3月3日から3月31日まで全館臨時休館としたため、各期間分の光熱水費が減少している。閉鎖期間、単価の変動があったため、光熱水費の使用量については概ね横ばいの状況にあると言える。

- 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。

- ① 平成30年度までは、収入の目標達成率は上昇傾向であったが、令和元年度の料金改定、令和2年度以降の新型コロナウイルス感染症の影響により、目標を大きく下回った。利用規制を設けなかった令和5年度は、前年度と比べると大きく上昇しているが目標には達していない。使用料については、概ね一般の利用者から徴収している。

年度	収入目標	収入実績	目標達成率
R5	26,859 千円	14,822 千円	55.2%
R4	26,859 千円	6,746 千円	25.1%
R3	39,947 千円	6,820 千円	17.1%
R2	46,061 千円	8,179 千円	17.8%
R1	51,805 千円	25,026 千円	48.3%
H28 (更新前)	62,708 千円	29,064 千円	46.3%

- ① 収入増加のため、目標を設定し、会員数拡大の取組も実施している。
令和5年度については、昨年度と比較すると大幅に会員数を増やすことはできたが、目標を達成することは出来なかった。

項目	目標数	実績数	達成率	前年比	
定期券 (年間 平均)	R5	500人	242人	48.4%	151.1%
	R4(4~8月除く)	291人	160人	55.0%	108.8%
	R3(6、8~9、 12~3月除く)	208人	147人	70.7%	64.2%
	R2(4~6月除く)	374人	229人	61.2%	49.6%
	R1(2~3月除く)	416人	462人	111.1%	108.2%
	H28(1~3月除く) (更新前)	374人	474人	126.7%	—

※ 目標数については、大規模な修繕や新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休館などを実施した年度について、従来の目標数を月割りし、達成率を算定したものを記載している。

- ・R4年度：プールの緊急工事のため、4月1日～8月16日まで利用を休止したため算定から除外
- ・R3年度：新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、5月12日～6月20日、8月8日～9月30日を全館臨時休館。12月12日～年度末までプール天井の調査を実施し、プールの利用を休止したため、算定から除外
- ・R2年度：新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月～6月を全館臨時休館
- ・R1年度：新型コロナウイルス感染症の影響拡大及び全館臨時休館のため、2月～3月を除外
- ・H29、H30年度：H29年2月末からH30年7月の間、プール天井の工事を実施し、プールの利用を休止したため、算定から除外
- ・H28年度：トレーニング室と大スタジオの入れ替え工事等により、1月から3月の間、両施設を閉鎖したため、算定から除外

① また、平成29年度の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。特に一般利用者については販売枚数を大幅に増やすことはできたが、チケット販売枚数に関しても目標を大きく下回る結果となった。

項目	目標数	実績数	達成率	前年比	
トレーニング室 チケット販売 枚数	R5	一般 12,600枚	一般 1,442枚	11.4%	290.1%
		年長者 751枚	年長者 229枚	30.5%	109.6%
	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%	120.5%
	R2	一般 12,600枚	一般 493枚	3.9%	7.9%
		年長者 751枚	年長者 161枚	21.4%	28.1%
	R1	一般 12,600枚	一般 6,206枚	49.3%	52.5%
		年長者 751枚	年長者 573枚	76.3%	54.2%

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

(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]

- 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（パラスポーツ指導員等）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した。
 - ・ 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組みは以下のとおりである。
 - ・ 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：96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5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、福岡障害者スポーツ指導者協議会副会長に継続就任し、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。
- ・ また、障害者向けプログラムについては、利用者の要望を反映させるとともに、福岡市立障がい者スポーツセンター、福岡市障がい者スポーツ協会、福岡県障がい者スポーツ協会との情報交換、情報共有を行いながら計画的に企画立案を行っている。
- ・ さらに、円滑な施設運営を目指し、障害者スポーツのサークル団体、個人利用者を構成メンバーとする運営委員会を設置している。
- ・ パラスポーツの普及、振興のため、市内小学校、特別支援学校へボッチャ、車いすバスケット体験など指導者派遣を行った。
- ・ 令和元年より小倉リハビリテーション病院と連携し、「脳血管障害の方の水中教室」など肢体不自由者の教室に理学療法士、作業療法士のスタッフが参加し、参加者に対して障害に応じたアドバイスなど行っている。

(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 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、一人一人の障害の状況を把握し、必要に応じて介助等を行っている。
障害の程度・種別に応じた柔軟な対応を行い、誰もが平等に施設や器具の利用ができる取り組みを行っている。また、一般利用者に対しても、安全な施設利用の説明を丁寧に行うとともに、障害のある方への配慮のお願いなど、平等利用への理解促進に努めている。
(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。

⑤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。また、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おり、「～かもしれない」という危険を常に想定し、日常から取り組んでいる。

⑥⑦警察や関係機関等と連携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5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、積極的な取り組みの工夫が評価できる。

⑦令和3年1月にプール事故（利用者の溺水）が発生したことから市と指定管理者で協議を重ね、（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、再発防止を図るとともに更なる管理体制の強化に努めた。

【総合評価】

【所見】

新型コロナウイルス感染症の影響や屋内プール落下物の調査・修繕が終わり、令和5年度は年間を通じて通常営業を行うことができた。コロナ禍以前と同様とはいかなかったが、利用者数や収入は増加することが出来た。障害のある人のスポーツ活動、余暇活動、健康づくり・生きがいつくりの拠点として、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関わらず、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。

指定期間が満了する最終年度の評価以外の場合

【今後の対応】

収入拡大及び利用者の満足度向上のため、協議を行いながら、より利用者の声を取り入れた施設運営を行っていく。

