

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市ブランド創造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6年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	的場池公園内施設 ・的場池体育館 ・的場池球場 ・的場池弓道場	施設類型	目的・機能
	所在地	八幡西区的場町1番2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	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	株式会社スピナ		
	所在地	八幡東区平野二丁目11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、建築物保守点検業務 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31年4月1日～令和7年3月31日			

(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。	15	5	15			
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]						
■【施設利用満足度】※「とても良かった」「良かった」と回答した割合						
満足度	【参考】H30年度(更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	100.0%	96.0%以上	96.0%以上	96.0%以上	96.0%以上	96.0%以上
実績	95.5%	97.7%	97.1%	98.4%	98.1%	97.0%
■【職員対応満足度】※「とても良かった」「良かった」と回答した割合						
満足度	【参考】H30年度(更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	100.0%	97.0%以上	97.0%以上	97.0%以上	97.0%以上	97.0%以上
実績	98.4%	98.1%	98.3%	98.7%	98.9%	94.5%
※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度						
<p>利用者とのコミュニケーションを密にとり、要望を言いやすい環境づくりを行っている。また、利用者への対応について、クレーム対応マニュアルを活用した職員の教育を定期的に行い、トラブルやクレームの再発防止に努めている。また、過去のトラブル事例等を共有する定期的な勉強会も積極的に開催している。</p> <p>当施設、他施設で起こった事故やクレームを全スタッフへの共有に努め、クレーム等の件数の増加を未然に防いでいる。</p> <p>各種目の用具点検、施設内の破損個所のチェック、駐車場の植え込み、花壇の清掃等を行い、より安全に気持ちよく使っていただける施設づくりに努めている。</p> <p>球場グラウンド整備の技術向上を図るため、外部の講師を招き、グラウンド整備の実技指導や講習会を行っており、自社が管理している他の施設(桃園球場・大谷球場)のグラウンドキーパー同士の相互協力体制を強化する等の利用者へのサービスの質の向上に努めている。</p>						
2 効率性の向上等に関する取組み				30		24
(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。	20	4	16			

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。			

[評価の理由、要員・原因分析]

■【維持管理経費】(単位：円)

指定管理料	【参考】H30年度(更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	38,522,480	38,287,688	38,883,000	40,661,000	38,993,000	38,883,000
決算	38,508,292	38,287,688	38,787,666	38,360,378	37,211,108	39,292,933

うち光熱水費	【参考】H30年度(更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	8,015,000	5,846,000	5,900,000	5,900,000	6,100,000	5,900,000
決算	5,199,591	4,959,402	4,509,280	4,577,911	6,006,061	6,299,352

※ . . . 評価対象年度

修理・補修・塗装など委託業者に依頼せずに自社で取り組むことで、経費の削減に努めている。また、他の指定管理施設の備品・消耗品を一体的に管理し、仕入れ時の一括購入により費用低減を図っている。

全館のLED化を計画的に行っている。体育館1階各室と男女トイレ・男女更衣室・ロビー部ダウンライトが完了しており、更なる光熱費の削減に取り組んでいる。

電気・水道の使用量を毎日検針し、館内職員に共有することで、省エネに対する意識付けをスタッフ一人一人に行い、節水、節電を徹底するよう努めている。また、アリーナ内の利用者数が少ない際、利用者の協力を得て、アリーナ及び照明灯の利用を半面とするなど、積極的な節電に取り組んでいる。

(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	4	8
-------------------------------------	----	---	---

[評価の理由、要因・原因分析]

■【施設使用料収入】(単位：円)

使用料収入	【参考】H30年度(更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
体育館	6,647,833	6,351,157	5,657,470	4,103,250	6,214,611	7,275,989
野球場	1,388,845	1,528,068	1,683,724	1,771,901	2,063,913	1,897,200
弓道場	1,227,340	639,861	687,600	612,310	938,130	1,211,720
計	9,264,018	8,519,086	8,028,794	6,487,461	9,216,654	10,384,909

※ . . . 評価対象年度

R5年度の収入は、新型コロナウイルス感染拡大前より大幅に上昇しており、高く評価できる。

個人利用の利用状況(種目・時間帯の利用者数)の検討、利用者数が少ない種目と種目の組み合わせ、また利用者の少ない時間を利用者へ伝えるといった施設の効率化に努

めている。			
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		12
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	3	6
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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>安心・安全を最優先に考え、前年度の利用実績に合わせてフレキシブルかつ過不足のない適切な人員配置を行っている。</p> <p>球場グラウンド整備の実技指導や講習会を行うとともに、的場池・桃園・大谷の3施設のグラウンドキーパーの相互協力体制を強化し、グラウンド整備の技術向上に努めている。</p>			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	10	3	6
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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>コンプライアンス活動を通じて「個人情報取扱い」等を含めた教育の実施やマニュアルの整備を行っている。また、教育マニュアルを全スタッフに徹底し、スタッフの資質向上に努めている。</p> <p>施設の公共性・公平性を担保していく為に「条例に基づいた運営」を行い、施設利用団体や個人利用者に対してきめ細かな説明を行っている。</p> <p>体育館・球場・弓道場が併設しており、各種大会が重複することもあることから、利用者や車両の導線について各主催者との調整を図るなど、円滑な施設運営に努めている。</p> <p>体育館での常時複数名配置や最もトラブルの多いバスケットボール利用時(中学生を中心に60~100名利用)には常時3名体制で臨むなど、施設環境や安全への積極的な取り組みにより良好な管理運営を維持している。</p>			

職員による施設内外巡回により「器具備品・設備」等の不具合個所の早期発見に努め、利用者が安全・安心に利用できるような環境づくりを徹底している。

【総合評価】

合計得点	72	評価ランク	B
<p>【評価の理由】</p> <p>施設の管理運営において、「利用者の安全」を第一に業務を行っている。また不測のケガ、急病に対して、救急要請を迷わない対応を全スタッフが心がけている。</p> <p>月に2～3回は4人体制を組み、各種目の用具点検、施設内の破損個所のチェック、修理などを行っていることや朝夕2回の施設内外巡回を通じて、「器具・備品・設備」の不具合箇所の早期発見に努めている。</p> <p>自主事業においては、多種多様な教室を増やし、施設利用者数の増加に努めている。</p> <p>本施設の管理者は、利用者目線の配慮を心掛け、利用者にも寄り添って適切に施設運営を行っている。また施設スタッフのみならず、利用者にも協力を募り、コスト削減に努めた。これらのことから、施設の効率的な運営や利用者増に大きく貢献したと評価できるため、評価ランクはB（72点）とした。</p>			

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準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)