

## 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	令和2年4月1日～令和6年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	スポーツ 26 施設（若松・八幡東・八幡西・戸畑） ・総合体育館等 26 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・ <input type="checkbox"/> 無	ペナルティ制	有・ <input 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		
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			

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点	
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み		50		33	
(1) 施設の設置目的の達成		35	3	21	
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。					
[評価の理由、要因・原因分析]					
■施設利用者数					
利用者数	【参考】R元年度(更新前)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
体育館(7)	493,718	258,387	219,491	364,443	400,775
プール(10)	107,338	60,085	53,452	80,030	69,662
庭球場・運動場(3)	27,115	21,841	20,985	27,222	91,042
野球場(3)	41,026	25,772	22,051	33,694	40,253
柔剣道場・武道場・弓道場(5)	68,377	30,950	38,046	56,332	49,104
その他施設(2)	239,780	67,208	66,293	102,402	67,127
計	977,354	464,243	420,318	664,123	717,963
目標値	1,140,000	1,200,000	1,225,000	1,250,000	1,275,000
要求水準	1,200,000	1,200,000	1,200,000	1,200,000	1,200,000
※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度					
【新型コロナウイルス感染症拡大に伴う休館日数】					
<体育館> R2年度：73日 R3年度：93日					
<屋外プール> R3年度：23日					
<屋内プール> R2年度：73日 R3年度：93日					
<庭球場> R2年度：39日 R3年度：93日					
<野球場> R2年度：39日 R3年度：93日					
<弓道場> R2年度：47日 R3年度：93日					
<柔剣道場> R2年度：73日 R3年度：93日					

<競技場>R2年度：39日 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

新型コロナウイルス感染症まん延期の休館や体育館の空調・LED等の工事などで供用不可期間があり利用者数が減少し、要求水準には対象年度を通して達成できていないが、総合体育館等26スポーツ施設を機能的に管理し、かつ、効果的な運用・広報活動を行っている。また、スポーツ協会の加盟団体組織を有効に活用して連携を図っていることは評価に値する。

ホームページでの情報提供だけでなく「協会だより」やスポーツ・健康教室の年間開催情報誌「Let's GO」を発行、市政だよりの活用により、各種教室・自主事業の広報を積極的に行い、幅広い年代に対しての情報提供を行えている。

(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。	15	4	12
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]

■施設利用者満足度 ※「とても良かった」「良かった」と回答した割合

満足度	【参考】元年度(更新前)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	85.0%以上	92.0%以上	93.0%以上	94.0%以上	95.0%以上
実績	92.2%	96.5%	97.2%	95.1%	95.2%

■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】元年度(更新前)	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値	85.0%以上	92.0%以上	93.0%以上	94.0%以上	95.0%以上
実績	93.6%	97.3%	98.1%	95.8%	97.8%

※ ・・・評価対象年度

各管理施設において、大会や記録会開催時の早朝開館サービスを充実させ、準備や活動が早期に実施できるよう配慮などを行うことで、施設利用満足度については概ね、目標値を達成している。

職員対応満足度は、職員研修として外部講師による接遇（マナー・対応）研修を実施したことなどにより高評価につながっていると思われる。また各施設に「ご意見箱」を設置し、積極的に利用者の意見の把握に努めていることは評価に値するが、施設利用者からの苦情も一定数あり、更なる接遇向上を求めたい。

2 効率性の向上等に関する取組み		30		22	
(1) 経費の低減等		20	4	16	
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。					
[評価の理由、要因・原因分析]					
<b>指定管理料</b>	<b>【参考】R元年度(更新前)</b>	<b>R2年度</b>	<b>R3年度</b>	<b>R4年度</b>	<b>R5年度</b>
予算	536,061,494	514,548,000	518,939,000	523,861,000	517,012,000
決算	558,296,128	505,782,962	512,755,348	515,234,358	517,117,443
<b>うち光熱水費</b>	<b>【参考】R元年度(更新前)</b>	<b>R2年度</b>	<b>R3年度</b>	<b>R4年度</b>	<b>R5年度</b>
予算	92,171,842	89,800,000	89,800,000	94,256,000	95,592,000
決算	85,398,185	69,017,722	66,880,555	88,622,791	83,991,682
※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度					
<p>総合体育館を基幹施設とし、庶務事務、契約事務、備品の購入等の各種業務を一括管理することにより経費削減に努め、それにより生じた余剰金で老朽化に伴い増加している施設や設備の修繕等に積極的に取り組んでいる。</p> <p>光熱水費は、設備工事などでの休館があり、対象年度を通しての比較はできないが、光熱水費が高騰する中でも経費の削減につなげていることは評価できる。また、委託料は積極的に複数年契約を行うことで、経費の節減に努めている。</p>					
(2) 収入の増加		10	3	6	
① 収入を増加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]					
■【施設使用料収入】(単位：円)					
<b>使用料収入</b>	<b>【参考】R元年度(更新前)</b>	<b>R2年度</b>	<b>R3年度</b>	<b>R4年度</b>	<b>R5年度</b>
体育館(7)	62,773,156	43,278,415	28,269,161	45,848,457	49,787,515
プール(10)	10,181,588	8,869,733	8,214,337	5,925,800	11,085,945
庭球場・運動場(3)	5,492,356	4,891,596	4,546,908	5,232,132	5,597,746
野球場(3)	4,608,760	3,162,480	2,488,300	4,015,200	4,311,710
柔剣道場・武道場・弓道場(5)	4,541,150	4,457,617	3,847,592	4,999,204	4,386,703
その他施設(2)	5,015,785	3,968,210	2,619,165	4,246,219	3,037,515
収入計	92,612,795	68,628,051	49,985,463	70,267,012	78,207,138

※  . . . 評価対象年度

新型コロナウイルス感染症まん延の影響があったものの、令和4年度以降は復調傾向にある。

施設の専用利用が早めに終わった場合に個人利用で開放する等、施設の稼働率の上昇に努めた。また、ホームページを充実し、迅速な情報提供を行うとともに、「協会だより」発行やスポーツ・健康教室の年間開催情報誌「‘L e t’ s GO」を発行することで各種教室・自主事業の広報を積極的に行い、利用者増に努めている。

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		16
(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。	10	4	8
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。			
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <p>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提供を可能にしている。</p> <p>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た者を採用してサービス向上に努めている。</p> <p>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）</p> <p>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、運営に反映させる努力をしている。</p> <p>北九州市スポーツ少年団事務局として、登録業務、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124団、指導者数618名、団員数2,517名）</p>			
(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。	10	4	8
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><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p>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、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。</p> <p>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。</p> <p>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ことが評価され車いすバスケットボール大会や、風船バレーボール大会など障害のある人を対象とした大会が開催できている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>指定避難所になっている施設を管理しているため、市の防災計画に基づき、独自に「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。令和5年度も台風や豪雨による地域からの避難者を受け入れ、行政との連携により避難者の適正な誘導と安全確保ができたことは評価に値する。</p>			

**【総合評価】**

合計得点	71	評価ランク	B
<p><b>【評価の理由】</b></p> <p>全職員を対象としたCPR（心肺蘇生）研修、AEDの使用に関する研修、接遇研修等を行うことで、職員の資質向上に努めている。</p> <p>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、安全確保に努めている。</p> <p>スポーツ協会加盟団体（36団体）から施設の管理運営に対する助言・意見を聴取するなど、施設の管理運営状況の改善に努めている。</p> <p>大規模大会等が開催される場合は、スポーツ協会加盟団体と連携して、円滑な施設運営を行い、主催団体からは、「施設管理者や関係団体が協力的であり、次回以降もこの会場で開催したい。」等の話もあり、円滑な施設運営を行うことで、本市のスポーツ振興に大きく寄与していると思われる。</p> <p>以上のことから、施設利用者数増加のための施策には課題があるものの、利用者満足度、職員の資質・能力向上の取り組み、安全対策などは高く評価できるため、評価ランクはB（71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。

施設での取り組みについての情報発信が、現在の施設利用者に向けたものが中心となっており、今後、外に向けて展開の余地がある。

**【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	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)