

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～6年3月31日 |

1 指定概要

| | | | | |
|-----------|---|--|--------|-------------------------------|
| 施設概要 | 名 称 | 若松エリア4スポーツ施設 ・若松球場 ・若松球技場 ・若松庭球場 ・ひびきコスモス運動場 | 施設類型 | 目的・機能 |
| | 所在地 | 若松区向洋町15-1 | | |
| | 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 | 株式会社 スピナ | | |
| | 所在地 | 八幡東区平野二丁目1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 | | 36 | |
| | (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。 | 35 | 3 | 21 | |
| | 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 |
| ひびきこもろ運動場 | 75,850 | 45,135 | 47,265 | 54,500 | 52,670 |
| 若松球場 | 16,429 | 10,683 | 9,064 | 11,631 | 16,339 |
| 若松庭球場 | 13,393 | 9,759 | 8,255 | 12,638 | 19,953 |
| 若松球技場 | 17,459 | 19,573 | 18,954 | 21,806 | 13,688 |
| 計 | 123,131 | 85,150 | 83,538 | 100,575 | 102,710 |
| 目標値 | 135,000 | 138,000 | 138,500 | 140,000 | 145,000 |
| 要求水準 | 130,000 | 138,000 | 138,000 | 138,000 | 138,000 |
| ※ ・・・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】 | | | | | |
| <庭球場> R2年度：39日（新型コロナ緊急事態宣言） | | | | | |
| R3年度：93日（ ” ” ） | | | | | |
| <球場・運動場等> R2年度：39日（新型コロナ緊急事態宣言） | | | | | |
| R3年度：93日（ ” ” ） | | | | | |
| 対象年度期間中は新型コロナウイルスによる休館などがあり、要求水準には届かなかったが徐々にではあるが令和4年度、5年度は回復傾向である。 | | | | | |
| 施設の有効利用を図るべく、低学年を対象としたソフトボール、軟式野球、サッカー、高齢者のグランドゴルフ等の他種目との共用利用（コート面割）を行い、利用率向上・利用者増加に寄与している。 | | | | | |
| また、令和5年度は自主事業で「テニス体験教室」や「デトックスヨガ教室」を通年事業として実施し、利用の少ない期間の利用者増加や利用者のニーズ対応に努めている。 | | | | | |
| 市内の施設間での利用調整を行い、急な日程の変更や追加などにも迅速な対応を行い、利用団体から評価を得ているが、ホームページやSNSを利用した広報活動には展開の | | | | | |

余地があると思われる。

(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。

15

5

15

[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】R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 | 95.0%以上 | 95.0%以上 | 95.0%以上 | 95.0%以上 |
| 実績 | 99.1% | 98.8% | 98.3% | 97.6% | 98.5% |

■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】R元年度(更新前) | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 |
|-----|---------------|---------|---------|---------|---------|
| 目標値 | 90.0%以上 | 95.0%以上 | 95.0%以上 | 95.0%以上 | 95.0%以上 |
| 実績 | 99.8% | 99.5% | 98.2% | 97.9% | 99.8% |

※ ・・・評価対象年度

満足度については施設利用・職員対応ともに利用者からは極めて高い評価を得ている。野球場は、若松・桃園・大谷・的場池の4施設間で、テニスは、桃園・若松の2施設間で利用調整を行い、施設利用の効率化や利便性の向上に繋げるとともに、利用者からの急な日程の変更や追加などにも迅速に対応している。

他施設でのクレームや事故などの情報も全スタッフで共有することでスタッフの対応力向上を図っている。また、対応困難な苦情や要望については、利用者が納得できるように丁寧に説明している。

第三者による職場パトロールを実施し、結果を施設運営にフィードバックすることで、利用者サービスの向上につなげていることを評価した。

2 効率性の向上等に関する取組み

30

20

(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。

20

3

12

[評価の理由、要因・原因分析]

| 指定管理料 | 【参考】R元年度(更新前) | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 |
|-------|---------------|------------|------------|------------|------------|
| 予算 | 26,307,073 | 29,216,000 | 29,454,000 | 30,016,000 | 30,016,000 |
| 決算 | 26,155,700 | 29,140,201 | 29,252,523 | 26,189,724 | 30,127,330 |

| うち光熱水費 | 【参考】R元年度(更新前) | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 |
|--------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 予算 | 4,545,170 | 3,761,000 | 3,761,000 | 4,561,000 | 4,561,000 |
| 決算 | 3,683,054 | 3,694,168 | 3,777,213 | 3,906,467 | 4,698,218 |

※ . . . 評価対象年度

当該、指定管理者が特徴としている「多角経営」の特徴を活かし、可能な限り自社施工を行うことで経費削減に努めている。

指定管理者のグループ企業で行っている「業務改善提案」制度を活用し、職員自らが改善に努める風土を醸成することで、施設の効率的な運営や、職員による定期的な施設内外巡回パトロールを通じて設備・備品類の不具合箇所の早期発見・補修に努めている。

(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。 | 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】R元年度(更新前) | R2年度 | R3年度 | R4年度 | R5年度 |
|------------|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ひびきコスモス運動場 | 361,680 | 520,380 | 419,820 | 522,420 | 409,800 |
| 若松球場 | 373,885 | 405,385 | 423,808 | 337,712 | 462,538 |
| 若松庭球場 | 2,655,770 | 1,353,780 | 2,254,010 | 2,675,330 | 3,345,320 |
| 若松球技場 | 1,166,440 | 2,623,970 | 1,202,140 | 1,690,560 | 1,462,538 |
| 計 | 4,557,775 | 4,903,515 | 4,299,778 | 5,226,022 | 5,679,958 |

※ . . . 評価対象年度

新型コロナウイルスの影響による収入減はあるものの、令和4年度以降は復調傾向であり、令和5年度については更新前より24.6%増となっている。

平日の利用率をアップするために、地元の自治区会(若松・赤崎・小石会)、近隣小中学校・高校への利用広報・営業活動、また、若松響灘周辺企業の社員福利厚生の一環としてレクリエーション活動などの誘致活動を積極的に行うことで収入増に寄与している。

遠方の大会関係者や利用者からの交通アクセス等の問い合わせについて、丁寧に対応するなど、利用しやすい環境づくりに努め、継続した大規模大会の開催に繋げている。

| 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 | 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>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>スポーツ施設の管理運営経験者の適正配置を行い、新規スタッフへの教育を行うことでフレキシブルな対応が可能になるよう体制づくりに努めている。</p> <p>外部講師を招き、球場グラウンド整備の実技指導や講習会を行うことで、グラウンドキーパーの技術向上に努め、桃園・大谷・的場池・ひびきコスモス4施設のグラウンドキーパーが連携しながら効率的な整備作業を行うとともに、質の向上にも努めている。</p> <p>地元の自治区会（協議会・老人会）との定期連絡会議の開催や、“地域防犯見回り隊”への施設職員の参加等、地域交流を図っている。</p> <p>地元住民や利用者からの意見をもとに、運動場の砂ぼこり対策として、散水を日常的に行うなど地域との良好な関係作りにも取り組んでいる。</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保護の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>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>指定管理者のグループ企業の教育プログラムやマニュアルを活用し、それらの教育を全スタッフに徹底し、適正かつ厳正な運営を行っている。</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>本社管理スタッフで行う「職場安全パトロール」、本部スタッフによる定期的パトロールの実施、他施設での事故報告会や勉強会等の開催を通して、事故未然防止に向けた取り組みを推進している。</p> <p>熱中症対策として、ミストファンや指標計の活用による注意喚起の徹底や雷探知機の</p> | | | |

貸し出しによる利用者の安全確保に努めている。

指定管理者の組織力を生かして、緊急事態発生時の迅速な対応に備えて指定管理施設の近郊に位置する北九州エコタウンセンター内に常駐しているグループ企業職員と連携し安全管理体制を構築している。

【総合評価】

| | | | |
|--|----|-------|---|
| 合計得点 | 72 | 評価ランク | B |
| [評価の理由] | | | |
| <p>新型コロナウイルスの感染終息傾向により、利用者数は回復傾向となってきた。令和5年度はひびきコスモスグラウンドのダッグアウト工事で3か月間は4面中2面が利用できない期間があったが、全体的な利用者数は前年度から減少することなく運営できており、使用料収入も令和5年度は、更新前（令和元年度）より24.6%増となっている。施設利用者の満足度や職員対応満足度も高い水準を維持しており、安全対策についてもスタッフへの教育など、十分に対策策がとられているため、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。

指定管理者の組織力を活かした施設運営について着目した評価がなされている。

【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)