

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	第一警備スポーツセンター戸畑 (浅生スポーツセンター)	施設類型	目的・機能
	所在地	戸畑区浅生2丁目1番1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	<input type="checkbox"/> 非利用料金制 <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 <input type="checkbox"/> 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	戸畑スポーツコミュニティ共同事業体		
	所在地	小倉北区砂津二丁目11番23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		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	124,188	56,254	45,663	88,521	103,479
プール	57,007	35,934	28,255	54,005	47,350
庭球場	25,468	17,584	14,408	22,080	21,505
柔剣道場	33,260	14,707	16,750	23,274	27,622
弓道場	27,244	12,220	12,032	17,294	18,473
計	267,147	136,699	117,108	205,174	218,429
目標値	210,000	288,000	291,000	295,200	299,800
要求水準	130,000	287,000	287,000	287,000	287,000
※ ・・・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】					
＜体育館＞ R2年度：73日（新型コロナ緊急事態宣言）					
R3年度：93日（ ” ” ）					
＜屋内プール＞ R2年度：73日（新型コロナ緊急事態宣言）					
R3年度：93日（ ” ” ）					
＜庭球場＞ R2年度：39日（新型コロナ緊急事態宣言）					
R3年度：93日（ ” ” ）					
＜弓道場＞ R2年度：47日（新型コロナ緊急事態宣言）					
R3年度：93日（ ” ” ）					
＜柔剣道場＞ R2年度：73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】 浅生SC：127日					
新型コロナウイルス感染症蔓延により休館などで、利用者減となったが令和4年度以					

降は復調傾向にある。

自主事業において、プロフットサルチーム「ボルクバレット北九州」との連携による、体育館を利用した屋内でのフットサル教室、平日日中の利用が比較的少ない柔剣道場を活用してのヨガ教室、平日日中の利用が比較的少ない剣道場を活用して、高齢者向け健康増進教室を実施するなど、積極的な施設の利用促進に努めている。

(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。	1 5	5	1 5
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	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上
実績	94.3%	95.6%	97.6%	96.2%	96.7%

■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	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上
実績	97.9%	95.6%	98.2%	98.7%	98.4%

※ ・・・評価対象年度

施設利用、職員対応の満足度は共に、対象年度にすべてにおいて95%を超えており、目標値を大幅に上回っているため評価を「5」とする。

施設利用については、指定管理者が新型コロナウイルス感染拡大防止対策を年間通して実施し、安心して施設を利用して頂けるように努めたことが、利用者から高評価につながっていると考えられる。

職員対応については、施設の開放的な総合受付の利点を活かし、指定管理者が明るくわかりやすい表現や丁寧な対応を心がけ、利用者に寄り添う接客接遇を取り組んだことが評価につながっていると考えられる。

2 効率性の向上等に関する取組み	3 0		2 2
(1) 経費の低減等	2 0	4	1 6
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]

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	92,837,024	101,938,000	101,258,000	108,375,000	105,627,000
決算	90,290,748	92,344,746	97,371,491	104,237,464	104,705,824

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	33,828,463	32,056,000	32,056,000	38,986,000	35,176,000
決算	28,702,439	24,611,903	27,441,942	33,428,539	29,038,484

※ ・・・評価対象年度

照明やエアコンについては、光熱費料金高騰の中でも利用者の安全や快適性の確保しつつ、節減努力を行い効果を上げている。

また、サービスを維持しながらも配置された人員で複数の業務を兼務し、マルチタスクを行うことで人件費の削減にも努めている。清掃については、専門業者による再委託のみに頼らず、スタッフが日常清掃の大半を行うことで、経費の抑制を図っている。

(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	3	6
-------------------------------------	----	---	---

[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
体育館	29,343,406	16,806,240	12,208,968	21,403,188	24,742,213
プール	11,203,494	5,759,704	5,224,827	7,021,700	8,561,992
庭球場	3,836,128	3,900,072	2,978,572	4,020,708	4,264,122
柔剣道場	1,425,574	1,431,819	1,065,668	1,576,556	1,858,156
弓道場	1,401,770	1,266,120	1,150,590	1,565,770	1,905,170
収入計	47,210,372	29,163,955	22,628,625	35,587,922	41,331,653

※ ・・・評価対象年度

使用料収入は、コロナ禍以降は、全施設で増加している。

体育館や庭球場などは館内に利用予定表を掲示し、専用利用が入っていない時間帯が分かるようにして共用利用を積極的に受け入れる努力をしている。

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 20 / 14

(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>所長と副所長は指定管理施設でのマネジメント経験とスポーツ施設での運営管理経験者を配置している。又、全体のマネジメントを行うため指定管理経験豊富なマネージャー等を補佐として配置して施設運営のルールづくりと問題点の解決にあたっている。</p> <p>職員全体のタイムスケジュールを細かく設定し、館内の清掃や他の業務フォローまでマルチに対応できるよう教育指導を行い運営している。</p> <p>職員の研修も積極的に行い、理念研修・接遇教育・マナー研修・クレーム研修・担当部署毎のシミュレーション教育・AED講習・個人利用対応研修・アリーナ施設の設備取扱についてのレクチャー、トレーニング室の使用や日常管理研修などを行い、スタッフの資質・能力の向上を図っている。</p> <p>対象年度において地元自治会や浅生まれづくり協議会・市民センターとの協働で花壇整備などを行い美観向上に努めた。</p> <p>また、地域と連携して浅生まれづくり協議会主催のスポーツ大会を開催し、浅生地区の方々の健康増進への取り組みに寄与し、地域に根差した施設としてコミュニケーションの場として交流を図った。</p>			
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p>			
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。	10	3	6
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>問題が起こりがちな、専用と個人利用の調整を細かく行うことで、個人利用の確保に努め、なるべく多くの人に平等に施設利用ができるよう配慮している。</p> <p>スポーツ施設等使用許可申請書、教室参加者等の申込書、スタッフの雇用契約書などの各種個人情報についてはその取り扱いに関しては適切な対応を行っている。</p> <p>専用利用と個人利用のバランスを調整し、様々な利用者が出来るだけ多く利用できるように配慮している。</p> <p>「北九州市スポーツ施設条例」等の法令を遵守し、全ての利用者に同じルールを丁寧に説明している。</p>			

施設の利用状況を踏まえて危機管理マニュアルを改訂し、消防訓練、普通救命講習、アリーナ施設の設備取扱についての安全利用レクチャー、トレーニング室の機器取扱や日常メンテナンス講習を実施することで、事故発生時の処置及び対応は適切であった。

指定避難所になっているため、台風や豪雨による地域からの避難者を受け入れる際には、行政との連携により避難者の適正な誘導と安全確保に努めている。

【総合評価】

合計得点	72	評価ランク	B
【評価の理由】			
<p>利用者数は目標に達することはなかったが、地元自治会との連携を積極的に行うことで、地域に根差し利用者を着実に増やしている。また自主事業教室も多彩であり、高齢者向け健康増進教室を令和5年度より開始し、様々な年齢層の健康維持に貢献し新たな利用者獲得とサービス向上に寄与していることは評価できる。市民の健康維持・スポーツ推進に貢献できる内容として、保健福祉学部福祉学科の稲木教授監修によるマラソン教室を開催し、敷地内だけでなく、施設敷地外の歩道や公園に出て行う形の教室となっており、市の魅力を再発見できるものとなっており「シビックプライド」にも繋がる事業として高く評価できる。以上のことから、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。

地域と連携した取り組みも評価されており、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)