

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	ミクニワールドスタジアム北九州（北九州スタジアム）	施設類型	目的・機能
	所在地	小倉北区浅野三丁目9番33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・ <input type="checkbox"/> 無	ペナルティ制	有・ <input type="checkbox"/> 無
指定管理者	名称	株式会社ウインドシップ北九州		
	所在地	小倉北区米町二丁目2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 その他管理運營業務 ・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29年2月1日～令和14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]					
【利用人員】					(単位：人)
区分	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
実績値	205,040	85,206	86,478	150,002	148,971
目標値	210,000	260,000	260,000	210,000	210,000
※ ・・・評価対象年度					
<ul style="list-style-type: none"> ・業務計画書に基づいた目標(21 万人)には達しておらず、前年度と比べて利用人員は 1,031 人の減少となっている。 ・新型コロナウイルス感染症の規制が解除されてきたこともあり、毎週末大きなイベントや国際試合など実施されるようになったため、利用回数は増加傾向にあったが、利用人員は減少している。年度当初計画されていた大規模イベントが中止になったことが、利用人員に大きく影響したと考えられる。 ・本施設をホームスタジアムとしているギラヴァンツ北九州の公式戦は、前年と比べて試合数が増加（令和 4 年度 19 試合→令和 5 年度 21 試合）しており、1 試合当たりの平均観客数も増加（令和 4 年度 3,664 人→令和 5 年度 3,791 人）している。 ・施設の使用申請書について、電子データでの対応を行い、利用者に負担の少ない予約、受付に努めた。 ・必要に応じて早朝や夜間の営業時間外使用を許可し、利用者の準備や撤収等の活動に配慮した運営を実施した。 ・広報、広告業務としてホームページや SNS 等でスタジアムの魅力や利便性を発信し、利用人員の増加、知名度の上昇に努めた。（ホームページ掲載回数 86 回、Facebook 掲載回数 227 回）また、イベント等主催者に許可を得て、実際の利用例を紹介する等して、利用をイメージしやすいよう工夫した。チラシの配布やポスター掲出もイベントの参加対象者に応じて創意工夫を凝らした。 ・広報活動の成果として、NHK 北九州の番組である「ニュースブリッジ北九州」にて、本施設グラウンドキーパーの密着取材が放送されたり、毎日新聞のネット記事ではなでしこ戦で利用された本施設でのトイレについて掲載されたり、様々なメディアに 					

スタジアムの維持管理を高評価する内容が取り上げられ、知名度及び評判の向上につながった。

(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]

【施設利用について】

満足度	R1 年度	R2 年度	R3 実績	R4 実績	R5 実績
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 (とても良かった・良かった)	98.0%	97.3%	91.3%	97.5%	100.0%

【職員対応について】

満足度	R1 年度	R2 年度	R3 実績	R4 実績	R5 実績
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 (とても良かった・良かった)	97.0%	92.8%	89.0%	97.5%	100.0%

※ 評価対象年度

- ・令和5年度のアンケート調査による施設利用、職員対応の満足度について、目標値を大きく上回っている。施設側の瑕疵による苦情・クレームはなかった。
- ・ホームページからの問合せについては、原則翌日までに応答し迅速な対応に努め、綿密な利用前打合せや下見対応、動線案内、備品の説明等を行ったことが、満足度の向上につながったと考えられる。
- ・施設利用後の声掛けによるヒアリングやアンケートにて、利用者の意見や感想を集約、共有することにより、運營業務の遂行に役立てた。(月報にて市へ報告)
- ・本施設の魅力や特性を生かした「スタジアム見学ツアー」「スタジアムフォト」「社会科見学」等の事業を継続し、施設のPRに努めた。
- ・主な利用競技団体であるサッカー協会、ラグビー協会とは、利用時以外にも施設見学や設備確認等を通して良好な関係を築き、「また利用したい」との感想をいただいた。

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]

【維持管理費】

(単位：円)

区 分	R1 実績	R2 実績	R3 実績	R4 実績	R5 実績
サービス購入料B (施設運営業務・ 人件費等)	42,292,032	42,680,034	42,680,034	42,680,034	42,680,034
サービス購入料C (維持管理相当費)	41,923,656	42,308,278	42,308,278	42,308,278	42,308,278
サービス購入料C (光熱水費・補修 費等)	19,086,877	19,261,986	19,261,986	19,261,986	19,261,986
合 計	103,302,565	104,250,298	104,250,298	104,250,298	104,250,298

※ ・・・評価対象年度

- ・サービス購入料Bについて、施設の常駐職員をフレキシブルに出勤可能なパート職員を含め最低限の人数とし、人件費の削減に努めている。
- ・サービス購入料C(維持管理相当費)について、建築物、設備、外構施設の保守管理業務は、業務効率化の観点から一括管理を実施している。
- ・サービス購入料C(光熱水費・修繕費等)について、毎月の使用量と請求金額を職員に開示し、朝礼等を通じて、日々の節減に努めた。事務室内の中央監視モニターを活用し、業務や施設利用に不必要な電気の消灯を徹底した。
- ・指定管理者が定めた日常保守点検計画に基づき、毎日、午前・午後・夜間の巡回業務を行い、建築物や建築設備の目視点検を実施し、不具合等を早期発見するとともに、清掃の重点ポイントを見極め、修繕業者、清掃業者への外部委託コスト削減につながっている。
- ・清掃や各種点検について、設備の特殊性等を考慮した資格や専門性が必要な業務に関しては外部委託としているが、複数見積をとることにより競争性を高め、コスト削減と作業品質向上に努めた。

(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。

[所見]

【評価の理由、要因・原因分析】

(単位：円)

区分	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
①実収入計	15,173,930	15,535,722	16,881,102	16,074,888	15,289,233

区分	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
②減免額	25,387,443	12,004,287	17,027,771	54,932,452	36,242,371
③計(①+②)	40,561,373	27,540,009	33,908,873	71,007,340	51,531,604

※ ・・・評価対象年度

- ・前年度と比較すると、実収入で785,655円の減額となった。
- ・減免額を含めた使用料収入においても19,475,736円の減額となっている。
- ・実収入が減少した要因としては、当初予定していた大規模イベントが開催されなかった際にナイター照明設備使用料や冷暖房設備使用料が減収したこと等が影響したと思われる。
- ・施設を利用したいと考えている利用者に対し、事前の下見として施設見学を行い、施設の使いやすさのアピールを行い、使用料収入増加に努めた。
- ・新型コロナウイルス感染症の規制が解除されてきたこともあり、会議利用や飲食を伴う懇親会等の利用回数は増えているが、市主催・共催の利用(使用料100%減免)もあり、実収入増加にはつながらなかった。
- ・定期的に会議室を利用している「エフコープ生活協同組合」の40周年イベント「来ちゃりん祭」を誘致し、スタジアムコンコースを利用した一般利用として、使用料収入増加につながった。

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

(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・能力向上を図る取り組みがなされたか(管理コストの水準、研修内容など)。

② 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

[所見]

- ・運営業務統括責任者(エリアマネジメント業務責任者兼務)、基本的業務責任者、維持管理業務統括責任者をそれぞれ選任した。開場時間外については、委託による機械警備での対応とし、緊急時の対応が必要な場合には、選任した3名の責任者のいずれかが急行できる体制をとった。
- ・施設の常駐職員は、フレキシブルに出勤可能なパート職員を含め、最低限の人数で適正な人員配置に努めた。また、繁忙時には市内で複数の施設を運営している組織力を

生かし、自社内での応援要請による人的融通に努めており、外注に頼ることなく業務を実施した。

- ・主な利用団体の一つである「ギラヴァンツ北九州」とは、利用前後の協議や総括、緊急時対応の確認・共有等、緊密に連携し、同クラブの運営や興行に最大限協力した。
- ・10月から毎月、コンプライアンス研修を実施し、法令順守の徹底に努めた。
- ・全国の様々な競技場の事例や手法をヒアリングし、天然芝フィールドの維持管理の参考にするとともに、市と指定管理者の連絡会議の場等で管理方法の提案を行った。
- ・近隣の施設や病院、宿泊施設等で構成される「小倉駅新幹線口地区振興連絡会」に加盟し、施設イベントの情報共有や利用PRを行った。
- ・地元のドキュメンタリーシネマを上映する「東田シネマ」と連携し、ミクスタドキュメンタリーシネマを実施し、地域団体と連携してイベントを開催した。

(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する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]

- ・個人情報を収集する際は、利用者に利用目的を説明したうえで、本人の同意のもと実施し、収集した個人情報については情報漏洩がないよう適切に管理・保管を行った。
- ・施設の利用申込みにおいては、公平性・平等性の観点から、施設側で定めた「施設使用規則」を利用者に説明したうえでの利用手続きを徹底し、また、予約受付台帳の一元管理により、利用の重複が生じることなく予約者の記録・管理を行った。
- ・利用者から徴収した料金等については厳重に管理し、また金銭の出納やその内容については、施設の基本的業務責任者と本部（日本施設協会・美津濃共同企業体）との二重確認の体制を整え、不適切な収支がないように努めた。
- ・施設の特性を踏まえ策定した「北九州スタジアム警備計画」を提示し、利用規模に応じた適切な警備が行えるように主催者への周知を実施した。
- ・事故発生や非常災害時に、利用者及びスタッフの安全確保や避難、緊急時対応を迅速に行えるように、「非常時及び緊急時対応マニュアル」を用いた研修を実施した。
- ・指定管理者および第三者再委託先までを含む緊急連絡体制を整え、有事に備えた。
- ・館内巡回時に故障、不具合を発見した場合、常駐職員が一次調査を実施、状況確認の上で必要な応急措置を講じた。作業に当たっては、第三者危険防止施策を徹底し、利用者の安全確保を最優先に行った。

【総合評価】

[所見]

- ・新型コロナウイルス感染症の規制が解除されてきたこともあり、施設利用回数は増加している。利用人員は昨年より減少しており、目標数値の 21 万人には届かなかったが、年間利用調整で予定をおさえていた大規模利用が直前で中止となり、代替え利用等が無かったことも一因であると思われる。
- ・フィールド利用に伴う施設使用料収入、施設利用者数に関しては、本施設の主要団体であるギラヴァンツ北九州の集客や、市主催・共催（減免率 100%）によるイベント等でのスタジアム占有に左右される側面もあり、一般利用や大規模催事の誘致による使用料収入を拡大することは難しい部分がある一方、フィールド利用だけでなく、平日の貸会議室等の利用促進を図ることで収入増加を図っている。
- ・フィールド 100 日利用の目標に関しては、J リーグ、なでしこジャパン国際試合、JAPAN RUGBY、セブンズラグビー、サッカー日本代表 U-23 国際親善試合、B' z 花火大会、等を実施し、103 日の利用を図った。
- ・天然芝の維持管理については、高水準でのグランドコンディション維持に努め、ギラヴァンツ北九州のリーグ戦のほか、JAPAN RUGBY、セブンズラグビー等が開催され、芝の養生期間が十分に確保できない過密日程の中、補修等に尽力し、競技に支障が出ないよう最善を尽くした。結果、メディア等でも天然芝をはじめとしたスタジアムの維持管理について高評価を得ることとなった。
- ・利用者アンケート等では、高い満足度を得ており、利用者に対して、状況に応じた公平かつ適正な対応が見受けられた。また、最も利用の多い「ギラヴァンツ北九州」とも連携し、同クラブの運営や興行に最大限協力を行っている。
- ・本施設において、現時点では大きな事故や非常災害等は発生していないが、有事に備えた研修等の実施、緊急連絡体制の整備、利用規模に応じた主催者に対する適切な警備の周知を行っているほか、職員の接遇向上にも努めており、施設の適正な管理運営が見受けられる。

[今後の対応]

- ・より一層、様々な催事を積極的に受入れ、また、施設利用者や各団体等とコミュニケーションを密にし、施設の利便性・満足度の向上に努められたい。
- ・現在も、スポーツ以外の事業によるスタジアム利活用に取り組んでいるが、芝生保護材を活用したイベントの開催等、更なる多目的な利用促進を行い、地域への経済効果に寄与する取り組みを行われたい。また、平日の貸会議室等の利用促進を図る、自主事業による集客を図るといった現在進行中の施策とともに、実施しているもの以外にも本施設を最大限利活用するアイデアをもって集客強化及び収入増加へ向けて引き続き注力されたい。
- ・今後も特にギラヴァンツ北九州との連携は密に行い、スポーツ観戦者の増加を図られたい。また、ホームページの改良や SNS 等による情報発信を更に工夫し、集客を高めるとともに、ギラヴァンツ北九州戦のアウェー客等を含む市内外の利用者を都心部に回遊させ、小倉駅新幹線口エリアの活性化、にぎわい創出の拠点となる取り組みを強化されたい。

