

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市戦略局都市再生推進部緑政課
評価対象期間	令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 日

1 指定概要

施設概要	名 称	アドベンチャープール (志井ファミリープール)	施設類型	目的・機能
			I	— ②
	所在地	小倉南区志井公園 2 番 1 号		
	設置目的	広く市民の健康増進とスポーツ振興に寄与すること。		
利用料金制		非利用料金制・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制・完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	ACEスギナプラス共同事業体		
	所在地	八幡東区昭和一丁目 1 番 5 号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の使用許可に関する業務 ・ 使用料（利用料金）の徴収に関する業務 ・ 施設の維持管理に関する業務（清掃、警備、除草、軽微な修繕等） ・ 集客事業（広報宣伝、イベント企画運営等） 		
指定期間		令和 5 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 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]			
利用者数	(参考・前年度) R4年度	R5年度	R6年度
要求水準	100,000人	80,000人	80,000人
目標値	112,000人	86,000人	87,500人
実績	101,879人	75,222人	78,818人
※R4 市の事業「お出かけ応援事業」にて入場料無料化。			
※ ・・・評価対象年度			
① 令和5年度から指定管理者が交代したが、大きな混乱はなく、提案された事業計画に沿って施設の管理運営が行われ、市内唯一のレジャープールとして、良好な管理運営水準を保っている。			
利用者数は要求水準、目標値には達しなかった（要求水準の98.5%、目標値の90.1%）。主な要因として、プール営業期間中51日間のうち39日間熱中症アラートが発せられ、市内外の利用者が外出を控えたことがあげられる。令和3年度から始まった熱中症アラートについて、令和6年度は、営業期間中の回数が過去最高値を記録（令和5年度は26回）した。			
なお、前年度と比較すると利用者は増加している。夏季営業期間中に、地元企業等と連携して、ビーチボールの無料貸し出しや水鉄砲イベント、プロスポーツ選手との交流など、週替わりでの集客イベントを強化したことが、主な要因としてあげられる。			
② 利用者増加の取組みとして、地元企業と連携し、リピーターも楽しめるよう、様々なイベントを週替わりで行った。また、近隣の騒音対策として、取り止めていた音楽放送を試験的に取組み、人気アーティストの音楽を場内に放送し、レジャー感を演出した。			

なお、騒音対策のため音量については細心の注意を払った。

利便性を高めるための取り組みとして、窓口の混雑を緩和し、利用促進を図るため、デジタルチケット（セブンチケット）を導入した。利用者の多い土日は、以前は開園前に長蛇の列ができていたが、デジタルチケット導入後は、窓口に並ばずに入場できると好評であった。また、施設に駐車場がないため、北九州モノレールに協力を依頼し、利用者用の駐車場を確保した。

なお、駐輪場については、要望に応える形で、遠い場所から近くの場所を借りて用意し、利便性が高まったと好評であった。

- ④ 指定管理者は交代したが、市民に混乱を生じさせないように、ロゴやホームページのデザインなどは、今までのイメージを引き継いだ形で広報展開を行った。

特にSNSに力を入れ、若年層の利用率を意識して、インスタグラムを重視し、イラストや写真を駆使して広告効果の拡大を狙い、有料広告も活用した。また、地元のインフルエンサー、ティックトッカー等の動画での広告や、X（Twitter）でも天気情報などの更新を行った。

若年層に訴求する広報に取り組むとともに、市政情報テレビや地元情報誌などの従来型のメディアも活用し、幅広い世代に向けた広報を行った。

（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〕

今後も利用するか

満足度	（参考・前年度） R4年度	R5年度	R6年度
実績	93%	92%	94%

※ …… 評価対象年度

※ 「来年も来たい」の割合（「無回答」を除く）

スタッフの対応（言葉使い・態度）

満足度	（参考・前年度） R4年度	R5年度	R6年度
実績	90%	91%	91%

※ …… 評価対象年度

※「とても満足した・満足した」の割合

① 利用者のアンケート結果によると、「来年も来たい」の割合は、目標の92%を達成している。

「スタッフの対応」の「とても満足した・満足した」の割合は、目標の95%は達成していないが、90%は超えており、おおむね良い評価を頂いている。

② 利用者の意見を把握するため、アンケート調査を始め、ホームページの活用による調査を行った。

また、利用者の意見に加え、現場スタッフからの意見についても、随時行われるミーティングや会議において情報共有し、迅速に対応した。

具体的には、駐輪場の設置場所の変更、更衣室のカーテンの設置方法、禁止事項の掲示など、要望に対して迅速に対応した。

③ 利用者からの苦情などは対応後、スタッフへの対応方法等の再教育を行うことにより、スタッフ全体として共有し、活かしている。

④ 営業内容に関する情報については、SNS、ホームページ等で情報提供に努めるほか、情報誌やWEBサイト（九州じゃらん等）への情報掲載、市民センターやモノレール駅舎等へのポスター掲示を実施している。

⑤ スタッフ全員を対象に、情報の共有や知識習得、接遇向上等のため、事前全体研修やOJTを実践し、質の向上に取り組んでいる。監視員については、飛び込みなどの危険行為に口頭注意しなければならないといった特殊な状況下での接客を行うため、柔らかな対応ができるよう、接遇教育の強化を行うことに加え、苦情対策マニュアルを作成・利用し、利用者目線に立った接遇を実施した。

また、近隣のレジャープール事業者等と情報交換を行い、施設運営に役立てている。レジャープールとしてのサービスの拡充に努めるため、地元企業と連携した集客イベントを積極的に行った。

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り組みがなされ、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]

単位：千円

指定管理料	(参考・前年度) R4年度	R5年度	R6年度
予算	11,989	44,000	44,000
決算	11,989	44,000	44,000
コロナ補填等	26,512	—	—

※R4 お出かけ応援事業（無料化）に伴う減収補填、係り増し経費補填あり。

単位：千円

総事業費	(参考・前年 度) R4年度	R5年度	R6年度
予算	95,717	105,694	105,694
決算	80,643	96,042	97,520

※ . . . 評価対象年度

①②③

令和6年度の総事業費決算額は目標値（予算額）内に収まっているが、(92.3%)、前年度に比べて1,478千円(1.5%)の増となった。

これは、物価高騰などによる、光熱水費等の管理委託経費が増加したことなどが主な要因である。

なお、人件費に関しては、物価上昇に対応し適切な人件費単価を支払った。その中で、人件費は上昇したものの、各スタッフが特定の業務のみに携わるのではなく、繁忙期などにスムーズに他業務にも対応できるよう、マルチタスク化に取り組み、効率的な運営を実現した点を評価したい。

令和6年度営業期間 7月13日～9月1日（営業日51日）

※利用者の制限は特に行っていない。

令和5年度営業期間 7月8日～8月31日（営業日55日）

※利用者の制限は特に行っていない。

令和4年度営業期間 7月9日～8月31日（営業日54日）

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための営業中止等は特に行っていない。
※利用者の制限（滞留人数上限3,500人）

(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]

単位：千円

収入		(参考・前年度) R4年度	R5年度	R6年度
利用料金収入	予算	63,840	47,514	56,664
	決算	32,234	42,021	44,140
自主事業収入	予算	19,888	14,180	5,250
	決算	15,167	14,757	15,605

※R4 お出かけ応援事業の無料化に伴う減収分については、委託費で補填している。
(参考) 補填額 26,512 千円

※ . . . 評価対象年度

収入については、令和6年度の決算額は、利用料金収入、自主事業収入ともに前年度を超えている。

利用料金収入（前年度比 105%）、自主事業収入（前年度比 106%）、

これは、前年度よりも利用者数が伸びたことに加え、地元企業と連携した集客イベントの収入があったことが大きい。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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）。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

[所見]

① 人員配置については、安全な施設の管理運営を基本とした監督体制の充実・強化が図られている。園内の管理に関しては、状況の変化に応じて、場内巡回の回数を増やし、波のプールの監視体制の強化を行っている。

駐車場誘導に関しては、満車時の誘導や近隣道路の渋滞対策に支障がないよう人員を最大限配置し、近隣施設の入り口にも警備員を配置するなど、利用者が違法駐車をしないよう、苦情予防にも努めた。

② 設備管理に関しては、プール施設管理士やプール衛生管理者等の専門資格を取得し、安全管理に関しては、上級・初級の救命救急講習を実施し、職員の資質向上に努めた。また、開園前に全体研修及び業務別研修を実施するとともに、開園日は必ず朝礼、終礼を行うことで情報の共有、周知徹底を図った。

③ 北九州モノレールと密に連携を取り、車内広告や掲示・チラシの設置を行った。駐車場についても、モノレールと協議して確保した。

また、道路に駐車して道をふさぐことなどの迷惑行為を防止するため、誘導スタッフを配置し、施設が面する道路の安全にも配慮した。夏季営業期間開始前に近隣へのあいさつ回りを行うなど、地域に溶け込む努力を続けており、前年度より近隣からのクレームは減少している。

(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。
- 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]

- ① 近年SNSでの情報漏洩なども起こっていることから、全従業員を対象に情報セキュリティに関する研修を行った。また、プライバシーポリシーを制定し、適切に個人情報の管理を行っている。利用者が水着を着用するため、勤務時に携帯電話を持たないようにするなど、スタッフへの教育も含め、個人情報の管理の徹底に取り組んでいる。
- ②③ 高齢者や障害者については、市が定めた基準に準じて適切に減免対応を行った。イベントなどで抽選を伴うものについては、厳正な抽選を実施して公平に選定を実施している。
- ④ 収支や経理に関するモニタリングにおいて、不適切な点がないことが確認された。
- ⑤⑥⑦ 安全対策については、毎日始業前に複数のスタッフで総点検を行い、始業後にも場内だけでなく、道路を含む駐車場まで点検を実施している。レジャープールであるため、接触や転倒による事故が起こることがあるが、迅速に対応している。熱中症に関しては、1時間ごとに園内放送で注意喚起を行い、体調不良者に関しては、常勤の看護師が適切に対応している。特に令和6年度は、スタッフの熱中症対策についても配慮し、適切な休養と水分補給を適宜指示し、利用者用としてスポットクーラーやミスト扇風機を配置した。また、看護室に来院した利用者については、看護日誌を作成して適宜情報提供に努めた。

安全対策として、消防計画・避難救出訓練計画を策定し、それに基づいて巡回を行っており、小倉南警察署にも協力を呼びかけ場内巡回を行ってもらっている。また、女子更衣室等については、女子監視員が巡回、警備、清掃

を行っており、来場者の満足度向上に努めている。現金管理に関しては、金庫の開閉者、売上金の投入者、鍵の管理者を別々に選任し、現金輸送業者に再委託することで、不適正な会計処理を防ぐ体制を作るとともに、ルール順守を徹底している。

雷警報発令時については、警報機を活用し、利用者へ水辺から離れ安全な場所で待機するなどのアナウンス（避難勧告）や避難誘導を実施した。

令和6年度は天候が荒れることが多く、雷レーダーや雨雲の視認など、いつでも雷による避難指示が対応可能な体制を取った。

【総合評価】

〔所見〕

利用者数は要求水準、目標値には達しなかった。主な要因は、プール営業期間中51日間のうち39日間熱中症アラートが発せられ、市内外の利用者が、外出を控えたことがあげられる。ただ、地元企業やプロスポーツ団体と連携したイベントなど、様々な取り組みを行った結果、前年度より利用者を伸ばしている。

また、施設の管理運営については、令和6年度は大きな混乱もなく、提案された事業計画に沿って行われ、市内唯一のレジャープールとして、良好な運営管理水準を保っていたことを評価したい。