

【評価の理由、要因・原因分析】

①「施設利用の感想 非常に使いやすい&利用しやすい」の目標を95%以上に設定した。結果は、95.8%であった。マイナスの要因としては、施設・設備の老朽化や器具の故障等があった。できる限り早急の対応を行い、利用者に迷惑がかからないように対応した。修繕や工事が必要な施設があるが、優先順位をつけ、スポーツ振興課と連携しながら、対応していった。

「職員の対応・マナー とても良かった&良かった」の目標95%以上に設定した。結果は、98.4%で、目標を達成することができた。定期的実施している接遇等の研修の成果がでていいる。また、日頃からの窓口、電話の対応をていねいに行っている成果がでたと思われる。忘れ物検索システム「みつけるくん」を導入し、忘れ物の写真と拾得した日時を登録することで、利用者からの問い合わせに対して、待たせずに対応することができた。

施設利用満足度	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
要求水準	施設再編のため情報なし	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%
目標値		92.0%	93.0%	94.0%	95.0%	96.0%
実績		95.8%	—	—	—	—
有効回答数		1884人				

職員対応満足度	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
要求水準	施設再編のため情報なし	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%
目標値		92.0%	93.0%	94.0%	95.0%	96.0%
実績		98.4%	—	—	—	—
有効回答数		1888人				

※ ・・・評価対象年度

②・「利用者ご意見箱」ポストをロビーに設置

意見・要望を受付けるポストを管理施設のロビーに設置し利用者のご意見・ご要望を把握した。

・定期アンケート、自主事業アンケートの実施

自主事業実施後に実施するアンケートを通して、具体的にご意見・ご要望を把握し改善に努めた。

・受付窓口での直接把握

多くの利用者と接する受付窓口で、ご意見・ご要望を把握するため、挨拶から傾聴とコミュニケーションを大切にして声をいただきやすい雰囲気づくりを行った。

上記の3点のほか、加盟団体事務局長会議を年間2回程度開催する中で、ハード面・ソフト面についてご意見を伺い改善に努めた。さらに、理事会、評議員会においても同様に示唆をいただいた。

③・苦情等を把握する方法

- 意見や要望を所長会議に示し、苦情となりやすい事案について、議論を重ねると共にスポーツ振興課とも相談を重ね、より良い方向へと改善を図った。

- 苦情の通報は多方面から入ってくる。協会事務局へ、各管理事務所へ、スポーツ振興課

へ、市長への声へ投稿、市議会議員へ、加盟団体を通して等が考えられる。どこからの通報においても、上記基本方針にそって対処し、状況に応じた迅速な対応と改善を図った。

・苦情等の処理方法

苦情については、管理係長から至急回覧し、判断が必要な案件については、報告と確認を行いながら、緊急の運営会議で対応策について検討を図った。また、苦情の内容・処理・結果については、全て施設管理の手引きに記録を残し、今後の運営の参考資料として、スポーツ協会全体で共有した。

- ④ 管理施設内における掲示板による情報提供としては、それぞれの管理施設内外に、案内板や料金表、利用時間帯表、月行事表を設置し、来場者への情報提供を行っている。

また、工事・休館などの緊急情報は、施設内の目につきやすい場所に掲示をし利用者への周知徹底を図った。利用者への情報提供を充実するため、協会ホームページの充実やホームページに個人利用（共用利用）日の掲示、加盟団体の大会・結果情報の貼付、スポーツ教室情報を添付するとともに、本年度よりインスタグラムを始め、行事予定や行事の内容等を公開した。

⑤ 総合体育館での取組

- (1) 早朝開館・深夜サービス対応の実施
- (2) 会議室の有効利用（スポーツ関係以外の利用）
- (3) 教室申込方法の多様化

各種スポーツ教室の受付に関し、原則として公平性の担保を目的とした往復ハガキによる受付を維持しつつ、市民の利便性向上を図るため、多様な手段で参加申し込みを行える環境を整えた。（若年層の集客を促進するインターネット受付のほか、高齢者へ配慮として電話による受付も実施）

- (4) 避難者、利用者への情報提供サービス

現在、総合体育館は「災害時予定避難所」になっており、特定された5つのスポーツ施設に「災害時対応用」の自販機を全て設置した。また、総合体育館では、大雨の時、近隣の住民が避難してくることがある。1階東ロビーに65型テレビを設置し、気象情報、土砂災害関連情報を避難してきた住民に提供している。さらに、体育施設情報・ニュース・天気予報等も発信できるようサービス向上に努めていく。

他の施設での取組

北九州市立スポーツ施設管理要綱に定められた開館時間について、施設の有効活用と市民のスポーツ振興を図るため、以下の取組を行った。

- (1) 早朝開館及び時間外（深夜を含む）サービスの実施

専用利用及び主要大会での準備に伴う早朝開館を継続した。また、大規模大会の開催に伴う荷物の搬入・搬出に係わる時間外対応や、北九州市のイメージアップ事業への支援についても広報課・スポーツ振興課と共に積極的に推進した。

- (2) 室内プールの開館前の利用（教室等）

2つの屋内プールの開場は、10時から20時となっているが、9時～10時には、専用利用の教室を計画し実施した。

- (3) 「くきのうみ小学校」が、水泳学習として若松体育館プールを利用

本年度も水泳学習のため、若松体育館プールを利用した。月曜日の休館日等を利用し、6月に週2回小学校の水泳学習を実施した。

- (4) 会議室の有効利用（スポーツ関係以外の利用）

各区の体育館には、会議室や多目的室が整備されている。有効利用することで、利用者増を目指した。総合体育館同様、スポーツ関係行事に影響がないことを前提に文化関係や地域の方の利用も可能にしている。 (5) 熱中症への対策（空調機の稼働、スポットクーラーの設置及び会議室の開放サービス） 総合体育館は、既に空調機が設置されていたが、若松体育館・武道場、折尾 SC、香月 SC・柔剣道場、八幡東体育館にも空調機が設置された。熱中症対策として、6月から9月末までの間、専用利用だけでなく、共用利用についても暑さ指数に応じて空調機を稼働させ、熱中症の予防に努めた。 また、空調機が設置されていないスポーツ施設については、スポットクーラーの設置及び会議室のエアコンを稼働させ、熱中症対策としてシェルターとして有効活用を図った。 熱中症予防の一助となることを目的に、総合体育館において、郵宣協会と連携し、マイボトル用給水スポットを設置した。			
2 効率性の向上等に関する取組み			
(1) 経費の低減等			評価レベル（0～5）
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。			4
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]			
①			
	令和6年度 使用量(m³)	令和7年度 目標量(m³)	令和7年度 使用量(m³)
小石プール	1,544	1,200	1,142
藤ノ元プール	1,372	1,000	1,203
大池プール	1,633	1,400	1,773
沖田プール	1,466	1,200	1,527
木屋瀬プール	1,965	1,400	2,548
上津役プール	787	900	992
折尾プール	1,506	1,000	1,040
計	10,273	8,100	10,225
・例年、屋外プールの水道使用量の低減を目標にあげている。今年は、配管の老朽化による漏水で、水位が低下した。それを補うための注水や猛暑で上昇した水温を下げるために注水をしたことが原因で、水道使用量での低減は目標に達していない。しかし、小石プールは、昨年度使用量より低減できた。			
② 再委託の契約をする際、物価の高騰、最低賃金の上昇等を理由に業者から契約金の値上げを要求			

されるケースが出てきた。なるべく、経費が押さえられるようていねいに交渉を行った。業者からの提案された複数年の契約を視野に入れて契約した。

- ③ 突発的な故障や施設の老朽化による修繕をリストアップして、優先順位をつけて、対応した。
また、工事による休館を利用して、修繕を行うことによって、修繕による休館を防ぐことができた。

(単位：千円)

【支出】		6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
光熱水費	計画	施設再編 のため情 報なし	89,240	89,240	89,240	89,240	89,240
	実績		91,621	—	—	—	—
修繕費	計画		49,863	49,863	49,863	49,863	49,863
	実績		72,727	—	—	—	—
その他管理運営費	計画		461,883	461,883	461,883	461,883	461,883
	実績		445,905	—	—	—	—
計	計画		600,986	600,986	600,986	600,986	600,986
	実績		610,253	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

※人件費はその他管理運営費に含む

・光熱水費については、猛暑の影響で、アリーナに7月から10月の間、冷房を入れるケースが多くなり、都市ガス、プロパンガスの使用量が増加した。冬期の暖房は、基本的には使用していない。主催事業等で希望があれば、使用している程度なので、光熱水費の増加の大きな影響を与えていない。修繕費は、施設の経年劣化による破損や、機器の故障により、増加している。温水プールのチラーは、修繕用の部品が手に入りづらく、長期にわたって、休館をせざるを得なかった。計画的にメンテナンスにも取り組み、今後、突発的な故障に備えていく必要がある。その他管理運営費は、物価上昇による物品の値上がり、最低賃金の上昇に伴う人件費の上昇により、大変厳しい状態である。

(2) 収入の増加

評価レ
ベル (0～
5)

- | | |
|--|---|
| 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。 | 4 |
| ② 使用料(利用料金)収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入(例：協賛金など)を獲得できているか。 | |
| ③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。 | |

【評価の理由、要因・原因分析】

- 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。

施設名	令和7年度目標	令和7年度実績
◎総合体育館等	27,000 千円	31,421 千円
◎若松体育館等	19,300 千円	20,199 千円
◎八幡東体育館等	6,470 千円	6,877 千円
◎折尾スポーツセンター等	25,800 千円	28,947 千円
◎鞘ヶ谷競技場等	4,000 千円	4,267 千円
総 計	82,570 千円	91,711 千円

(単位：千円)

【収 入】		6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
指定管理 料収入	計画	施設再編 のため情 報なし	600,986	600,986	600,986	600,986	600,986
	実績		610,253	—	—	—	—
自主事業 収益還元	計画		0	0	0	0	0
	実績		2,319	—	—	—	—
計	計画		600,986	600,986	600,986	600,986	600,986
	実績		612,572				

※ ・・・評価対象年度

(単位：千円)

【使用料 収入】	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
使用料目標		82,570				
使用料実績	—	91,711	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

・今年度は、国際大会などの大きな大会はなかったが、高等学校や専門学校等の体育祭の実施が多かった。個別の日程調整がむずかしいので、1月に調整会議を開き、調整したことによって総合体育館は目標を達成することができた。また、工事や故障による休館があり、目標の達成が難しいと予想したが、他の指定管理者の施設が工事等で休館したため、休館している施設の利用者が北九州市スポーツ協会の管理している施設を利用したことも要因の一つである。

② 使用料(利用料金)収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入(例:協賛金など)を獲得できているか。

令和7年度 自主事業収入

項目	令和7年度目標	令和7年度実績
教室参加料	4,888 千円	3,807 千円
自動販売機等収入	9,000 千円	9,845 千円
時間外対応料金収入	500 千円	436 千円
計	14,388 千円	14,088 千円

・教室参加料に関しては、目標を教室の参加者の定員数で試算している。参加者の希望が多い教室は抽選して参加者を決定しているが、定員に満たない教室があったため、目標を下回った。今後、目標の設定を検討する。自動販売機収入については、猛暑、熱中症対策で、自動販売機の利用が増え、増収となった。昨年度から実施している時間外対応料金収入に関しては、職員の時間外労働を減らすという目的は、達成できた。

<指定管理業務への収益還元の状況>

(単位：千円)

【実績】	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
利益額	施設再編の	11,901	—	—	—	—
還元額	ため情報な	2,319	—	—	—	—
還元率	し	19%	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。

・自主事業の収益を活用して、管理施設内のパソコンのOSをWindows11にバージョンアップした。また、ビジネスフォンを導入し、応対品質の向上を目指した。この2点によりサービス向上などの指定管理業務の取組ができた。忘れ物検索システム「みつけるくん」を導入し、忘れ物の写真と拾得した日時を登録することで、利用者からの問い合わせに対して、待たせずに対応することができた。また、観客誘導用の柵を購入するなど施設利用の利便性を高めた。収益で市債を購入することで、市へ貢献した。

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

評価レベル
(0～5)

- | | |
|--|---|
| 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。 | 4 |
| ② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（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。 | |

[評価の理由、要因・原因分析]

① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の合理的な配置について。

1、管理責任者

- (1) 総責任者・・・本協会会長
- (2) 執行役員・・・副会長（2名）、専務理事（1名）、常務理事（3名）
- (3) 実務担当責任者・・・本協会事務局長
- (4) 管理事務所責任者・・・管理事務所長（4名）
- (5) 協会本部係長・・・事業係長（事業系の総括）管理係長（施設管理の総括）

2、管理体制

(1) 管理職・職員の採用は、一般公募または加盟団体推薦の中から、スポーツ施設管理者として十分な経験を有し、かつ人格的に優れた人材を採用・配置する。

(2) 事務局、各事務所に効率かつ適切な管理運営に配慮した人員を配置する。

3、施設の管理運営にあたる人員の配置について

・ 協会事務局・・・事務局長(1)(カッコ内は人数)

(1) 事業係・・・係長(1) 職員(3)

協会管理に関する業務(理事会、評議員会、加盟団体関係業務、市よりの委託業務、自主事業他)を担当しスポーツの振興を積極的に推進。

(2) 管理係・・・係長(1) 職員(6) 短時間職員(3) 土・日・祝日職員(1)

総合体育館の管理運営、指定管理関係の庶務・経理業務、各管理事務所の委託管理指導・工事・修繕・入札を担当する業務。

・ 管理事務所・・・管理事務所長(4) 職員(13) 短時間職員(5)

管理事務所全施設の管理運営、各区管理委託先の運営指導・委託先を含めた施設全体の工事修繕、スポーツ、健康教室の企画運営を担当する業務。

・ 運営委員会管理のスポーツ施設・・・委員会会長(1) 副会長(1) 管理人(1)

市から指定を受けたスポーツ施設の管理運営と調整業務。

・ 本協会委託のスポーツ施設・・・責任者(1) 従事者(3～7)

・ 機械の保守点検、清掃、警備、剪定・草刈り業務等専門業者と契約を結び業務を委託し管理、指導を推進。

(3) よりよい管理運営を行うためには、優秀な人材が必要であり、その人材確保は適正な給与水準を確保することが不可欠となる。そのため、社会保険(健康保険、雇用保険)に加入し、指定管理業務に相応しい体制を確立した。

(4) 職員・嘱託職員の給与については、雇用形態、職務の難易度に応じて、適正な給与体系を構築した。

(5) 本協会は公益財団法人の認可を平成24年に受け14年が経過した。今後も、より責任のある法人として、公益事業の充実と透明性に努めていく。それに伴い、就業規則の育児・介護休暇等の規程を改定した。また、雇用年齢の見直し、年次有給休暇の時間休暇を改正し実施した。

(6) 総合体育館を基幹施設として、協会事務局を設置し、管理、事業の各種業務を集中管理するとともに、各区の管理事務所では、それぞれの地域の特性と管理する体育施設の規模にあった特色のある管理運営を心がけた。

(7) 所長、職員の採用は、加盟団体からの推薦を受け、スポーツ施設の管理には十分な経験や資格を有し、かつ人格に優れた人材を採用し配置した。

(8) 協会事務局と各管理事務所には、専用公用車を配置し、連絡等が密に図れるようにするとともに、PCを活用して、メールでの文書送受信で連携強化を図り、「報告・連絡・相談」の徹底と強化に努めた。

② 職員の資質・能力向上を図る取組について。

1、管理職5名は、消防法施行令の規定による「甲種防火管理者」の資格認定を有し救命救急(AED講習)を受講している。

2、スポーツ関係資格では、競技審判資格(体操競技、陸上競技、バドミントン、バスケットボ

ール、バレーボール、水泳、野球)、および競技コーチ・指導員資格(体操競技、陸上競技、水泳、バドミントン、レクリエーション、体力テスト、公認スポーツ施設運営士)等の資格を有している。

3、職員教育の継続実施を推進しており、職員の資質向上は現職教育が重要である。外部講師を招聘し、接遇研修、人権研修、ハラスメント研修、AED研修等を実施した。

③ 地域や関係団体等との連携や協働について。

1、地域住民との連携

(1) 地域における『災害時予定避難所』として指定されている施設があり、地域や企業の災害時避難場所として活用した。周辺、地域住民へ掲示物等により提供するなど、地域との連携を図った。

(2) スポーツ用器具の無料貸出と指導

本協会が所有・管理している各種スポーツ用器具を、市民センター、市内自治区会、子ども会、老人会等への無料貸出、ニュースポーツの指導も行った。用具・器具は、各団体の運動会やレクリエーション等で活用され周辺地域との連携を図った。

2、関係団体等との連携や協働

(1) 総合型地域スポーツクラブとの連携

現在、北九州市内には、9つの総合型地域スポーツクラブが設立され、各地域で、設立目的に沿った活動を行っている。本協会は、総合型地域スポーツクラブと連携し、クラブの情報交換、交流事業を開催している。また、指定管理のスポーツ施設を再委託し、適切な管理運営、施設管理、利用者への対応を指導しながら、関連団体との連携を図った。

NPO 法人香月千代スポーツクラブ 香月スポーツセンター他
NPO 法人北九州スポーツクラブ ACE 木屋瀬プール

さらに、指定管理業務のソフト事業を実施する際に、主管する管理事務所でスポーツ教室など事業を協働して推進している。

若松管理事務所(若松体育館) NPO 法人若松サンシャインスポーツクラブ
戸畑管理事務所(鞘ヶ谷競技場) NPO 法人北九州陸上クラブ RiC
総合体育館 NPO 法人北九州陸上クラブ RiC (チャレンジスポーツ)

(2) スポーツ少年団の育成

令和7年度は、北九州市で、(公財)日本スポーツ協会に登録しているスポーツ少年団は、116団体、団員2,309名、指導者559名が活動を行っている。

本協会は、その事務局となり、登録事務、各種会議、種目別大会、交流大会、作文発表会、指導者講習、指導者表彰などを推進し育成を図った。

(3) 北九州市身体障害者スポーツ協会との連携

障害者の各種スポーツ大会へは、本協会加盟団体から、役員をボランティアとして参画させ協働している。特に、毎年開催されている「国際車椅子バスケットボール大会」は総合体育館で連携して開催され、障害者スポーツの普及および振興に寄与している。

(4) (公財)北九州観光コンベンション協会(以下コンベンション協会とする)との連携を図った。

令和7年度第30回全国私立高等学校選抜バドミントン大会 第65回西日本学生バドミントン選手権大会 他 (5) 行政所管である、スポーツ振興課との連携 北九州市都市ブランド創造局スポーツ振興課との連携を図り、施設の修繕・工事等を計画的・効率的に推進している。指定管理業務の適切な執行を図り、施設・備品・スポーツ器具の充実に努めた。また、各種競技の誘致対応を連携して推進していった。	
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	評価レベル (0~5)
① 施設の利用者の個人情報を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。	5
〔評価の理由、要因・原因分析〕 ① 施設の利用者の個人情報を保護するための対策について。 1、個人情報保護体制の確立 事務局に個人情報保護責任者等を設置しているが、これに加え、各施設に現場個人情報保護責任者を設置するほか、電子情報保護責任者、相談窓口担当者などを設置し、個人情報の保護を徹底し実務に当たった。 2、個人情報保護規程の策定 個人情報について「利用者の重要な財産を預かっている」との認識のもと「個人情報保護法」や「北九州市個人情報保護条例」などの趣旨を踏まえた「個人情報保護規程」を策定しており、この規程に基づいて遵法に沿った個人情報の保護に当たった。 3、独自のマニュアルを作成し周知徹底を図る 個人情報保護法には、「目的外使用」、「第三者提供」、「共同利用」などなじみのない用語がたくさんあり、内容は決して簡単ではなく、体制整備や規程の策定だけでは、十分な管理ができない可能性がある。このため、当協会では、個人情報保護を基礎からわかりやすく解説した、独自のマニュアルを作成し、清掃、警備などの外部委託のスタッフも含めたすべての職員に配付するとともに、職員研修を実施して、周知・徹底を図った。 4、個人情報保護に関する具体的措置の実施 個人情報保護に関し、以下の通りの具体的措置を講じる。なお、これらの措置については職員の確実な履行を担保するため、定期的に（おおむね半年に1回程度）事務局が、職員の周知徹底のために監査を実施した。	

② 利用者が平等に利用できるような配慮について。

1、平等利用を確保するための基本方針

地方自治法第244条における公の施設の目的を理解するとともに市民の誰もが平等に利用できるよう取り組み、公共、公益性の確保していく。

そのための施策として、公平性を担保する受付方法や職員研修の実施など体制の整備を行う。

2、平等利用、公平性を確保するための具体的方策

受付業務、受付方法、利用案内などについては、以下の措置を講じることにより、平等利用、公平性を確保していく。

内 容	具 体 策
受 付 業 務	■施設利用や教室申込みなどで多数の場合は、厳格なルールのもと、公平に抽選を行う。
受 付 方 法	■専用利用は、総合体育館利用での市主催、国際・全国大会等の調整後、各区体育館で年間利用調整を行う。 ■個人利用は事前予約ができない。先着順に受け付ける。
利 用 案 内	■わかりやすい利用案内のリーフレットを作成する。 ■ホームページへ掲載により申込機会の均等を図っていく。 ■教室の案内は、年間計画を記したパンフレットを作成する。
職 員 研 修	■人権問題や障がい者理解などに関する職員研修を実施し、平等、公平な職員育成を図る。

3、あらゆる市民に公平・平等な業務の遂行

公の施設の管理者として、合理的な理由がないにもかかわらず、国籍、信条、性別、社会的身分、年齢等により、利用を制限したり、優先予約を受け付けたりする行為があってはならない。本協会では、以下の措置を講じることにより、受付や利用許可はもとより、接遇、広報活動などにおいても、あらゆる市民に対しても、公平で平等な管理運営と接遇対応を行う。

予約システムの導入で、予約日数の上限を各施設で設定し、一部の利用者が、独占して予約することを防ぐ。

公平、平等な施設利用

(1) 各管理所長による平等利用の確保

所長を平等利用の責任者とする。所長は毎月、受付、利用許可、接遇、広報が平等に行われているかどうかをチェックし、万一、平等利用に反する事案が発見されれば、直ちに改善を図り、事務局や北九州市に報告した。

(2) 不当な差別的取り扱いに該当する恐れがある行為の未然防止

平等利用は、職員側から見るのではなく、利用者の側の判断であるということを徹底した。つまり、職員が平等に業務を行っていると思っていても、利用者が不公平だと感じるとすれば、平等利用は確保されていないと判断し、対応策を講じる。また、施設の常連の利用者など、特定の利用者に対するルールに反する優遇措置（優先的な情報の提供など）についても、平等利用に反する行為であることを職員に理解させ周知徹底を図った。

(3) 職員研修の実施

平等利用の確保は単なる精神論では担保できない。職員一人ひとりが十分な知識を持つ

ことが基本であると考えている。このため、本協会では、指定管理者業務基本研修や人権研修など平等利用に関するさまざまな知識を習得するために外部講師を招聘し、職員研修を計画的に実施した。

【平等利用に関連する職員研修の内容】

研 修 名	研 修 概 要	実施頻度
人 権 研 修	人権尊重、ユニバーサルデザインなどに関する研修、障害者差別解消条例の研修	毎年1回
指定管理者業務 基 本 研 修	指定管理の基本である平等利用やサービス向上についての心構え及び接遇の留意点を理解する研修	毎年1回

4、障がいのある方や外国の方などが使いやすい施設

本協会では、いくら受付や利用許可などを平等・公平に行っても、特定の市民、特に、障がいのある方、外国の方などにとって、実質的に利用しにくい環境があるとすれば、それは平等な利用が確保されているとは言えないと考えている。このため、以下の措置を講じることにより、障がいのある方、外国の方などにも利用しやすい施設環境を整えた。

(1) だれにでもわかりやすい案内表示・情報提供を推進する。

各施設の案内表示を大きな文字、絵図などを用いて、だれもがわかりやすいように工夫していく。また、リーフレットやホームページ等の広報についても、障がいのある方や外国の方などに十分理解していただけるよう、大きな文字・外国語表記などをできる限り取り入れた。

(2) 自主事業などの工夫と取組について、

受付や利用許可等が平等であっても、それだけでは十分とは言えない。公の施設はあらゆる層の市民の皆さんに利用していただくことが大切と考えており、特に、利用を遠慮しがちな障がいのある方、外国の方等に気軽に来所できるように努めることも、平等・公平な利用を実現するための重要なポイントであると考えている。このため、国際車椅子バスケットボール大会の支援や、ふうせんバレーボールなど、障がいのある方や外国の方が参加しやすいイベントなどの開催にも積極的に取り組んだ。

5、使用料減免に関する考え方

市条例の減免規定を順守し、減免対象者（65歳以上の高齢者施設利用証持参を含む）を排除することなく、制度の趣旨を尊重し、利用案内、ホームページ及び窓口での周知を図り、規程を遵守していった。

6、暴力団等の利用制限について

福岡県暴力団排除条例等の関係法令に基づき、公の施設である市立スポーツ施設から暴力団の利用を排除し、利用拒否を徹底していく。なお、排除にあたっては、福岡県公安委員会が進める不当要求防止責任者（事務局長）を選任するなど体制を整備した。

③ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容について。

1、施設の管理運営に係る収支計画の内容及び積算根拠について

(1) 確度の高い積算

当協会は、長年に渡ってスポーツ施設の管理運営に携わっており、必要な経費はある程度正確に見積もることが可能である。今回の管理経費の設定にあたっては、まず、遵法第一に考え一部見直しも実施しており、漏れのない経費計上は勿論、経年劣化による修繕費の増大、燃料費の価格高騰なども考慮して設定を行い確度の高い算出としてきた。しかし、昨今の物価上昇、最低賃金の上昇は、想定を超えるものであった。

【総合評価】

〔全体的な評価・今後の対応等〕

- 施設の規模に応じて、世界・全国・西日本・九州・県大会等の大規模大会は、総合体育館で実施し、市内大会をはじめ、地域大会は、各区の行政区体育館で実施するなど、スポーツ振興課とも調整を図り、スポーツ施設の利用が、一部の競技者や競技団体だけに偏ることのないよう工夫した。また、個人利用日を各施設で確保し、市民がだれでも利用できるように工夫と配慮を行った。
- スポーツ施設は、安全・安心・快適な管理運営が重要である。その為に、日頃からの保守点検を確実にを行うと共に、専門業者へ定期点検の委託を行い、業者との連携を密に図り、事故防止の徹底と安全確保の強化を推進した。
- 管理施設に対する苦情件数
令和7年度苦情、トラブルの件数 14 件 （令和6年度は31 件）
苦情・トラブルについて分類すると、駐車場等の施設の問題4 件、職員の接遇苦情4 件、その他6 件となっている。例年に比べ、駐車場の苦情が減少している。主催者との打ち合わせを綿密に実施した成果である。今後も過去の苦情から学んだことを打ち合わせ等に生かしていきたい。
- 職員の危機管理意識の向上のため、防火・防災、公共サービス基本法に基づく接遇、救命救急、AED 等の研修を実施した。
- 落雷事故、熱中症事故防止に備え、落雷警報装置や熱中症測定器を各管理事務所に装備し活用した。鞘ヶ谷競技場に整備したミストシャワー全基も積極的に有効活用した。
- プール開設中においては、直営・委託に限らず「溺水、吸い込み、飛び込み」等のプール3 大事故防止に努めた。そのために、事前の保守点検、監視員への指導の徹底を確実に実施した。
- 個人情報保護のために、協会独自の「個人情報保護マニュアル」方針を作成し、職員全員に遵守することを徹底した。
- 事故、防災、感染症等に対するマニュアルを作成し、迅速な対応が図れるよう推進した。
- 北九州市スポーツ協会に加盟している36 団体に対して、「加盟団体共催大会助成事業」「指導者養成講習会」「選手強化講習会」「ジュニア競技力向上事業」で支援している。これらの支援によって、「スポーツの普及振興を通して、北九州市民の心身の健全な発達と健康で明るい市民生活の確立に寄与する」という指定管理施設設置の目的の達成につなげている。
- 管理スポーツ施設で実施した健康教室（自主事業）
各施設で実施した自主事業には、多くの市民に参加いただき、健康の増進に寄与した。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2	↓	要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・課	都市ブランド創造局スポーツ部スポーツ振興課 都市整備局河川公園部公園管理課
評価対象期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	名 称	桃園公園・城山地区スポーツ施設	施設類型	目的・機能
	所 在 地	北九州市八幡東区桃園三丁目1番6号 他	I	②
	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。		
利用料金制の状況		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
指定管理者	名 称	スピナ・シンコースポーツ共同事業体		
	所 在 地	北九州市八幡東区平野二丁目11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7年4月1日～令和12年3月31日		

【参考：評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画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

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 (評価結果)
	(評価レベル：0～5)			(100点満点)	
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	43
(1) 施設の設置目的 の達成	4	4	SNS（Instagram、LINE）で施設 利用やイベントに関する情報発 信を日常的に行った。 スポーツと公園の一体管理の 特性を生かし、スポーツ施設利用 者と公園利用者の交流機会を創 出し、管理施設全体の回遊性及び 利用価値の向上を実現した。 利用者数について、要求水準、 独自目標ともに満たすなど、利用 促進の効果が発現している。	35	28
(2) 利用者の満足度	5	5	スポーツ施設の利用者アンケ ートにおいて、施設利用満足度 95.7%、職員対応満足度 98.9%と いう極めて高い評価を得ており、 質の高いサービスが提供されて いる。 また、公園清掃ボランティア活 動を実施し、累計約150名が参加。 記念品の提供等により継続参加 を促進し、地域コミュニティの活 性化につなげた。	15	15
2 効率性の向上等に関する取組み				30	24
(1) 経費の低減等	4	4	光熱水費について、コージェネ レーションシステムの効率的な 運用等により、昨年度比約 12%減 を達成するなど、経費低減に取り 組んだ。 施設の維持修繕について、老朽 化に伴う対応が増えたものの、数 パターンの手法を検討し、市と協 議して決定するなど、最も効率的 な対応の選択に尽力した。	20	16

(2) 収入の増加	4	4	自主事業イベントによる新規利用者の増加や広報施策と運営改善による既存利用者の利用促進の結果、桃園武道場除く管理施設の使用料収入が前年度比110%超と増加している。	10	8
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	14
(1) 施設の管理運営 (指定管理業務) の実施状況	5	4	夏休み等の繁忙期には、プールの監視体制を強化するため臨時スタッフを配置するなど、柔軟な人員運用を行った。 職員のスキルアップのため、消防訓練に加え、新たに不審者対応訓練を行うなど、緊急時における対応力の強化を図った。	10	8
(2) 平等利用、安全 対策、危機管理体制 など	5	3	個人情報の取り扱いについては、規定に基づき収集・管理を適切に行っている。 また、受付対応のルール順守を徹底するとともに、職員に対してコンプライアンスやカスハラ研修を実施し、公正かつ適切な利用者対応を実施している。	10	6
【参考：総合評価ランク】 A：優れていると認められる（80点以上） B：やや優れていると認められる（70点以上80点未満） C：適正であると認められる（60点以上70点未満） D：努力が必要であると認められる（50点以上60点未満） E：かなりの努力が必要であると認められる（50点未満）				合 計	100
				総合評価ランク (A～E)	A

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

SNS や自主事業を活用した利用促進、スポーツ施設と公園の一体管理による交流機会の創出に努めており、施設の価値向上を図るとともに収入増加にもつなげている。

オンライン調査などを通じて利用者ニーズの把握にも積極的で、質の高いサービスの提供が利用者満足度の高さに表れている。

また、自動掃除機の導入や効率的な修繕・委託管理など施設管理面でも工夫が見られる。安全管理やコンプライアンス研修も適切に実施されており、総合的に優れた管理運営が行われている。

【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】

市と指定管理者の評価レベルの相違については課題・認識を共有し、引き続き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。

<参考> 現指定期間中の評価結果

区 分	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	令和10年度 (4年目)	令和11年度 (5年目)	平 均
評価結果 (合計得点)	81	—	—	—	—	81

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（+5年間）を認めるもの。

※低評価のペナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から10点または15点をマイナス）するもの。

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	桃園公園・城山地区スポーツ施設
	所 在 地	北九州市八幡東区桃園三丁目1番6号他
指定管理者 （自己評価者）	名 称	スピナ・シンコースポーツ共同事業体
	所 在 地	北九州市八幡東区平野二丁目11番1号
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和7年4月1日～令和8年3月31日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
体験イベント実施事業（未経験者）	☒	○	
講師を招いたトレーニング事業	☒	○	
健康増進運動プログラム事業	☒	○	
健康食育メニュー講座事業	☒	×	次年度以降実施予定
子ども向けイベント開催事業	☒	○	
学校連携支援事業（授業・部活動）	☒	○	
地域交流イベント事業	☒	○	
独自アンケート実施事業	☒	○	
自主事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
スポーツ教室事業（テニス・トライアスロン）	☒	○	
水泳教室事業	☒	○	
体操教室事業（ヨガ・ピラティス等）	☒	○	

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント		自己 評価
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		評価レベル (0～5)
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）。		4
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]		
①計画に基づく適切な管理運営および設置目的の達成 本施設の設置目的である「スポーツの普及・振興」および「憩いの場の提供」に基づき、「地域と共にウェルビーイングなスポーツ交流拠点の実現」を基本コンセプトとして運営を行い、また、令和7年度からは市による公園とスポーツ施設の一体管理方針のもと、スポーツ施設利用者にとどまらず、市民に広く開かれた施設運営を推進した。スポーツ施設と公園の特性を活かし、競技利用に加え、健康づくりや地域交流イベントを展開することで、多様なニーズに対応した参加型・交流型の運営を実施した。また、スポーツ施設を利用する学生が桃園公園の清掃ボランティアに参加するなど、施設利用を通じた地域貢献の輪が広がり、地域一体となった運営の実現につながった。公園施設については、スポーツ施設との一体的な利活用を推進しつつ、それぞれの設置目的および機能に応じた維持管理を実施した。具体的には、定期巡回により草木の繁茂状況や安全性を把握し、利用状況や季節要因を踏まえた優先順位に基づき、適切な時期に除草・剪定を行うなど、効率的かつ機動的な管理を実施した。あわせて、利用動線や視認性に配慮した維持管理により、安全性の確保と景観の維持向上を図った。 これらの取組みにより、来園者が安全かつ快適に利用できる環境を確保し、施設全体の利用価値を向上させた。その結果、年間利用者数は 301,211 人となり、要求水準（280,000 人）および計画値を上回り、設置目的に沿った成果を達成した。		
②利用者増加および利便性向上の取組みと効果 利用機会の拡大および利便性向上を目的として、令和7年度より SNS(公式 Instagram・LINE) の運用を開始し、施設利用に関する情報の可視化と発信強化に取り組んだ（公式 Instagram フォロワー539 名、LINE 登録者 301 名）。その結果、公式 Instagram において、子ども向けイベントのチラシ投稿が閲覧数上位 1 位・2 位を占め、合計約 21,000 回の閲覧を獲得するなど、高い訴求効果を確認した。さらに、夏休み期間に実施した学生応援企画（勉強スペース開放）の投稿においても約 7,300 回の閲覧を記録し、新		

規利用者の獲得および施設認知度の向上につなげた。

また、桃園プールでは公式 Instagram のストーリー機能を活用し、休館日を除き毎日、専用レーンの空き状況等をリアルタイムで発信した。これにより、来館前の情報把握を可能とし、利用のしやすさ向上および来場促進につなげるとともに、問い合わせ対応の削減、また利用機会のロスや不安軽減にも寄与した。

5 月に実施した「スポーツであそぼ☆ももぞの公園大作戦！」においては、有料プログラムを含みつつも、チラシに付属する「ミッションおためしクーポン」および公式 LINE クーポンを活用することで無料で体験できる仕組みを設け、経済的な負担に関わらず誰もが参加できる環境を整備した。

さらに、利用環境の向上として、武道場に自動掃除機の導入による清掃品質の均一化と業務効率化、自動販売機の設置など、利用者ニーズに即した設備改善を実施した。加えて、テニスコート周辺では、樹木の成長に伴い、高木枝のコート上部への侵入や下枝の園路への張り出しが見られ、利用環境への影響が生じていた。このため、下枝の撤去および支障枝の剪定を実施した結果、大会時の休憩スペースやフェンス越しの応援スペースの確保が可能となり、利用環境の改善と利便性向上につながった。これらの取組みにより、リピーターの増加および継続利用の促進につながった。

③ 施設間の連携による効果

スポーツ施設と公園の一体管理の特性を活かし、施設間の有機的な連携を図ることで、地域のにぎわい創出を推進した。具体的には、地域イベントへの参画（年間 2 回）や清掃ボランティア活動（累計約 150 名）を通じて、公園利用者とスポーツ施設利用者の交流機会を創出し、施設全体としての回遊性および利用価値の向上を実現した。

さらに、桃園プール利用者への館内掲示を通じてボランティア活動の周知を行った結果、学生団体が自主的に関心を持ち、落ち葉拾い活動に参加するなど、施設利用を起点とした地域活動への波及が生まれた。

このように、施設利用者を地域活動の担い手へとつなげる好循環を創出したことにより、「地域に根ざした交流拠点」としての機能を一層強化した。

④ 営業・広報活動の実施および効果

営業・広報においては、SNS（Instagram・LINE）を中心とした継続的かつターゲットを意識した戦略的な情報発信により、施設の認知向上および来場促進を図った。

イベント広報では、5 月開催の「スポーツであそぼ☆ももぞの公園大作戦！」において、事前告知に加え、当日の悪天候に伴うプログラム変更を Instagram で状況に応じて随時発信した。さらに、八幡東区役所のアカウントによるメンション拡散の協力もあり、情報の到達範囲が広がった。その結果、雨天時にもかかわらず「雨でも開催している」という情報を添えることで、安心感を醸成することで来場を促進し、初開催ながら 500 名以上の来場者を確保した。

また、Instagram を活用した飛込み教室の参加者募集では、SNS 経由での申込みが多数を占め、特に子ども層の集客において高い効果を発揮した。下関や赤間など遠方からの参加も見られ、定員満員での開催となるなど、広域からの集客にも寄与した。

加えて、8 月の大雨災害により駐車場出入口が水没し臨時休館とした際には、SNS の即時性を活かし、Instagram のストーリー機能により迅速かつ広範な情報発信を実施した結果、臨時休館に伴う苦情はゼロであった。

これらの取組みにより、SNS を活用した広報は、平時の集客のみならず、災害時における迅速な情報伝達および利用者理解の醸成にも有効に機能し、営業・広報活動として高い実効性を発揮した。

【スポーツ施設】

【利用者数】	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
要求水準	施設統合	280,000	280,000	280,000	280,000	280,000
目標値	のため、	280,000	280,300	280,500	280,800	281,000
実績	情報なし	301,211	—	—	—	—

【スポーツ施設・桃園公園】

SNS フォロワー数	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
目標値	500	1,000	1,100	1,200	1,300
実績	840	—	—	—	—
達成率	168%				

※ ・・・評価対象年度

(2) 利用者の満足度

評価レベル
(0～5)

- | | |
|--|---|
| 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。 | 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】

① 利用者満足度の達成状況

本施設においては、利用者満足度の向上を重要な指標と位置付け、施設環境の改善およびサービス品質の向上に継続的に取り組んだ。

その結果、スポーツ施設の利用者アンケートにおいては、施設利用満足度 95.7%、職員対応満足度 98.9%と、市の基準(80%)を大きく上回る極めて高い評価を得ており、高水準の満足度を安定的に確保している。

桃園公園の利用者アンケートについては、整備状況満足度 87%、樹木状況満足度 85%と目標値を上回っており、不満足の原因として駐車場の有料化や樹木の樹種等に関する意見があった。

② 利用者意見の把握および反映

テニスコート周辺においては、「樹木の枝が伸びすぎて鬱蒼としている」との利用者意見が寄せられていたことから、支障となる樹木の剪定を実施し、景観の改善および利用環境の向上を図った。

また、利用者意見の把握においては、北九州市実施の紙アンケートに加え、当団体独

自にオンライン回答システムを構築し、若年層を含む幅広い層からの意見収集を実現した。

収集した意見については速やかに分析・検証を行い、要望の多かった武道場への自動販売機の導入を決定するなど、具体的な改善施策として反映した。

これにより、利用者ニーズに即した施設運営の推進および利便性の向上につながった。

③ 苦情対応の適切性

日常管理として、落ち葉清掃や通行支障となる枝の剪定、電線に支障を及ぼす恐れのある樹木の剪定を計画的に実施し、安全で快適な園内環境の維持に努めた。

特に、苦情内容として多く見られた「落ち葉による滑り」「枝の張り出し」「電線支障」については、優先的に対応し、迅速な改善につなげた。

また、繁忙期（夏休み等）においては、通常時よりプールスタッフを増員配置し、安全管理体制を強化するとともに、混雑やトラブルの未然防止を図った。

さらに、公園利用に関する苦情等を確実に把握するため、桃園プール内に常設のアンケートブースを設置し、利用者の声を随時収集できる体制を整備した。

これらの取組みにより、苦情の未然防止から迅速な把握・対応までを一体的に実施し、利用者の安心感の向上と適切な苦情対応体制の確保を実現した。

④ 利用者への情報提供

情報提供の強化として、SNS によるリアルタイム発信に加え、外部媒体との連携を積極的に推進した。具体的には、イベント情報について独自ルートにより報道機関へ情報提供を行い、Yahoo!ニュースへの掲載を2回実現するなど、広域的な情報発信を行った。また、令和7年5月の「こどもまんなか月間」において「スポーツであそぼ☆ももぞの公園大作戦!」を実施した。

本イベントは、市内小学校を通じて約50,000枚のチラシを配布し、児童および保護者層への広範的な認知拡大につながった。

これらの取組みにより、施設の認知向上および来場動機の創出を実現した。

⑤ サービス品質の維持・向上の取組みと効果

サービス品質の向上に向け、清掃品質の向上、設備改善、運営体制の見直しを一体的に推進した。具体的には、武道場に自動掃除機を導入し、清掃の高品質化および品質の均一化を実現するとともに、業務効率化により創出した時間を利用者対応へ充てることで、接遇サービスの質向上につなげた。

また、公園清掃ボランティア活動を実施し、累計約150名が参加し、記念品付与や証明書発行により継続参加を促進し、施設への愛着醸成および地域コミュニティの活性化を図った。

これらの取組みにより、利用者意見の把握から改善、情報発信までの一連のPDCAサイクルを確立し、サービスの質的向上と利用者満足度の向上を継続的に実現した。

【スポーツ施設】

施設利用満足度	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
要求水準	施設統合 のため 情報なし	80%	80%	80%	80%	80%
目標値		94%	94.5%	95%	95%	95%
実績		95.7%	—	—	—	—
有効回答数		554人				

職員対応満足度	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
要求水準	施設統合 のため 情報なし	80%	80%	80%	80%	80%
目標値		95%	95.5%	95.5%	95.5%	95.5%
実績		98.9%	—	—	—	—
有効回答数		548人				

【桃園公園】

整備状況満足度	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
目標値	80%	80%	80%	80%	80%
実績	87%	—	—	—	—
有効回答数	137人				
樹木状況満足度	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
目標値	80%	80%	80%	80%	80%
実績	85%	—	—	—	—
有効回答数	138人				

※ ・・・評価対象年度

2 効率性の向上等に関する取組み		
(1) 経費の低減等		評価レベル (0～5)
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。		4
【評価の理由、要因・原因分析】 ① 経費低減に向けた取組みと効果 公園管理においては、落ち葉清掃について落葉が完了したタイミングで集中的に作業を実施する運用とするなど、二度手間を避けた効率的な維持管理を行い、作業コストの抑制に努めた。本施設においては、限られた指定管理料の中で最大限の効果を発揮することを目的とし、民間ノウハウを活用した効率的な施設運営を推進した。 設備修繕においては、全面更新ではなく部分更新を基本とし、コースロープについてはワイヤーのみ交換し既存フロートを再利用することで、機能維持とコスト削減を両立した。		

その結果、当初 1,240 千円で計上していた修繕費を 692 千円まで圧縮し、計画比で大幅なコスト削減を実現した。また、球場整備においては、令和 7 年 1 月に桃園球場の転圧機(大型自走ローラー)が故障し、同等性能機の更新には約 200 万円の費用が見込まれる状況であった。このため、利用実態を現場スタッフとともにゼロベースで検証した結果、日常整備においては大型機は過剰性能であり、安全性や作業効率の面でも課題があることを確認した。これを踏まえ、用途を切り分け、日常整備用として操作性・安全性に優れた約 20 万円のプレートコンパクターを導入した。導入にあたっては、重機レンタル会社からのリースによる現地検証を実施し、性能および運用面に問題がないことを確認したうえで決定した。その結果、転圧機の購入コストは約 90%削減するとともに、作業の安全性および効率性の向上を両立した。

なお、球場全体の砂補充など広範囲の作業については必要時のみ外注対応とすることで、費用対効果の高い運用体制を構築した。

さらに、長年設備投資が十分に行われていなかった状況を踏まえ、修繕の実施にあたっては必要性や内容が現在の利用実態に即しているかを都度精査し、過不足のない適切な投資判断を行った。

修繕費については当初予算を上回る結果となったが、経年劣化により潜在していた不具合が顕在化したことを踏まえ、スポーツ振興課と協議のうえ、安心・安全を最優先に優先順位を精査し、先送りすることなく計画的に対応した。これにより、施設の安全性および機能維持を確保するとともに将来的なリスク低減および突発的な修繕費の抑制につなげた。

② 再委託業務の適正化とコスト抑制

再委託業務においては、業務内容やリスクに応じた適切な委託範囲の見直しを行い、品質を確保しつつコスト抑制に努めた。

高木の剪定作業については、道路上での作業においては安全確保のため警備業務を再委託した一方、公園内での作業については立入禁止措置により対応し、状況に応じた合理的な運用とした。また、公園内の日常的な除草・清掃等については、シルバー人材センターを積極的に活用し、地域人材の活躍機会創出を図るとともに、現地状況に応じた柔軟かつきめ細やかな維持管理を実施した。

清掃業務については、日常清掃を内製化することで業務品質の均一化を図るとともに、外注費の削減を実現した。

警備業務については、通常時は各施設に機械警備を導入することで効率的かつ安定的な安全管理体制を確保し、人件費の抑制を図った。

一方で、5 月に実施した子ども向けイベントでは、施設全体を会場としたことにより駐車場横断の動線が発生したため、安全確保の観点から臨時で警備員を配置した。その結果、事故およびクレームの発生はなく、必要な水準を確保しつつ最小限のコストで安全管理を実現した。

また、設備の保守点検等については、桃園・城山施設間での一括発注や、共同事業体構成員のネットワークを活用した複数見積の取得および価格交渉を実施し、品質を維持しながら経費の抑制を図った。

これらの取組みにより、再委託業務の適正化とコスト削減を両立し、効率的かつ持続可能な運営体制の構築につなげた。

③ 経費の効果的・効率的な執行

経費執行においては、内製化および運用の工夫により、効率的かつ柔軟な対応を実施した。

具体的には、コースロープのワイヤー交換作業については、共同事業体構成員であるシンコースポーツ九州(株)が主体となり対応し、外注に依らない効率的な修繕を実施することでコスト削減を図った。

また、アーチェリー場の的置交換についても関係団体と連携し内製化を図ることで、コスト削減と地域連携の強化を同時に実現した。

さらに、桃園・城山施設間での一括発注によりスケールメリットを活用し、コスト削減を図るとともに、シンコースポーツ九州(株)が市外を含め多数の指定管理施設を管理している広域的な実績と業者ネットワークを活用し、複数見積の取得および価格交渉を行うことで、適正価格での業務実施を確保した。

加えて、備品の共用化(桃園・城山施設間)や、利用の少ない時間帯を活用した修繕作業の実施により、施設運営への影響を最小限に抑えつつ効率的な維持管理を図った。

さらに、アーチェリー場の的置については、紫外線や風雨による劣化を抑制するため遮光対策を講じることで、耐用年数の延伸を図り、将来的な修繕費削減にもつなげた。

また、自主事業収益を活用した設備投資(更衣室の水着専用高性能脱水機導入)を実施し、収益とサービス向上を両立する持続可能な運営を実現した。

(単位：千円)

【スポーツ施設】

【支 出】		6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
光熱水費	計画	施設統合 のため 情報なし	123,037	123,037	123,037	123,037	123,037
	実績		109,298	—	—	—	—
修繕費	計画		8,723	8,723	8,723	8,723	8,723
	実績		22,769	—	—	—	—
その他管理運営費	計画	施設統合 のため 情報なし	163,730	163,730	163,730	163,730	163,730
	実績		162,293	—	—	—	—
計	計画		295,490	295,490	295,490	295,490	295,490
	実績		294,360	—	—	—	—

【桃園公園】

【支 出】		6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
除草清掃	計画	情報なし	13,928	13,928	13,928	13,928	13,928
	実績		15,321	—	—	—	—
駐車場管理	計画		6,818	6,818	6,818	6,818	6,818
	実績		5,703	—	—	—	—
その他管	計画	情報なし	7,954	7,954	7,954	7,954	7,954

理運営費	実績		7,408	—	—	—	—
計	計画		28,700	28,700	28,700	28,700	28,700
	実績		28,432	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

※人件費はその他管理運営費に含む

(2) 収入の増加	評価レベル (0～5)
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。 ② 使用料（利用料金）収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入（例：協賛金など）を獲得できているか。 ③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。	4

【評価の理由、要因・原因分析】

①使用料金収入の増加に向けた取組みと効果

本施設においては、利用促進による収入増加を目的として、情報発信の強化および市内小学生向けチラシ配布を実施し、イベントを通じた施設認知の向上を図った。その結果、主要施設において利用者数および使用料金収入の増加を実現した。

これらの増加は、イベントによる新規来場機会の創出や、施設環境の改善、運営面での利便性向上といった複合的な取組みの効果によるものである。

これらの結果から、広報施策と運営改善を一体的に推進したことが、新規利用者の獲得および既存利用者の利用促進につながり、使用料金収入の増加に寄与した。

【主要施設の実績推移】		6年度 (更新前)	7年度 (1年目)
桃園プール	利用者数（人）	130,468	138,315（約106%）
	使用料収入 （千円）	24,384	25,195（約103%）
桃園庭球場	利用者数（人）	43,189	50,642（約117%）
	使用料収入 （千円）	8,505	9,485（約112%）

※ ・・・評価対象年度

② 自主事業および外部収入の確保

自主事業においては、教室事業の内容および料金の適正化を図り、需要に応じた価格設定へ見直しを行うことで収益性の向上を図った。

また、熱中症対策を兼ねたかき氷販売などの付加サービスを展開し、利用者満足度の向上とあわせて自主事業収入の確保に努めた。

さらに、SNS フォロワー割を導入することで、短期的な売上にとどまらず、フォロワー獲得および継続的な関係性構築を目的とした施策を展開し、中長期的な利用促進につなげた。

加えて、年末にはチャリティーイベント「煩惱スイム」を実施し、スイマーが泳いだ距離に応じて寄付を行う仕組みとすることで、参加者が主体的に社会貢献に関わる機会を創出した。収益の一部を寄付する取組みとあわせ、社会貢献と施設利用の促進を両立した。

また、外部との連携による収入機会の創出として、昨年10月に実施された「クロサキスイッチ」の「昭和盆踊り」への協賛を行うとともに、イベント会場において施設チラシの配布をするなどし、地域への認知向上および来場機会の創出を図った。

これらの取組みにより、来場者増加による間接的な収入機会の拡大につなげた。

③ 収益の還元およびサービス向上への投資

得られた収益については、施設サービスの向上に資する形で一部を還元する運営を行った。具体的には、自主事業収益を活用し、更衣室に水着専用脱水機を導入することで、利用環境の改善および利便性の向上を図った。

これにより、収入の増加とサービス向上を連動させた好循環を構築し、利用者満足度の向上および施設の魅力向上を同時に実現した。

【スポーツ施設】

(単位：千円)

【収 入】		6年度(更新前)	7年度(1年目)	8年度(2年目)	9年度(3年目)	10年度(4年目)	11年度(5年目)
指定管理料収入	計画	施設統合のため 情報なし	295,490	298,120	298,120	298,120	298,120
	実績		295,797	—	—	—	—
自主事業収益還元	計画		0	0	0	0	0
	実績		0	—	—	—	—
計	計画		295,490	298,120	298,120	298,120	298,120
	実績		295,797	—	—	—	—

※ …評価対象年度

【使用料収入】	6年度(更新前)	7年度(1年目)	8年度(2年目)	9年度(3年目)	10年度(4年目)	11年度(5年目)
使用料実績	施設統合のため 情報なし	46,235	—	—	—	—

※ …評価対象年度

【桃園公園】

(単位：千円)

【収 入】		6年度(更新前)	7年度(1年目)	8年度(2年目)	9年度(3年目)	10年度(4年目)	11年度(5年目)
指定管理料収入	計画	情報なし	28,609	28,609	28,609	28,609	28,609
	実績		28,609	—	—	—	—
自主事業収益還元	計画		91	91	91	91	91
	実績		91	—	—	—	—
計	計画		28,700	28,700	28,700	28,700	28,700
	実績		28,700	—	—	—	—

※ …評価対象年度

【使用料収入】	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
使用料実績	情報なし	28,201	—	—	—	—

※・・・評価対象年度

<指定管理業務への収益還元状況>

(単位：千円)

【スポーツ施設】

【実績】	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
利益額	施設統合	0	—	—	—	—
還元額	のため	0	—	—	—	—
還元率	情報なし	0%	—	—	—	—

※・・・評価対象年度

【桃園公園】

【実績】	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
利益額	情報なし	269	—	—	—	—
還元額		91	—	—	—	—
還元率		30.7%	—	—	—	—

※・・・評価対象年度

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

評価レベル
(0～5)

- 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。

5

【評価の理由、要因・原因分析】

① 人員配置の合理性

本施設においては、公の施設として求められる安全性および公平性を確保するため、業務内容や利用状況に応じた適正な人員配置を実施した。特に、夏休み等の繁忙期においてはプール監視体制を強化するため臨時スタッフを配置するなど、利用状況に応じた柔軟な人員運用を行った。

これにより、安全管理体制の強化および混雑・トラブルの未然防止を図り、安定した施設運営を実現した。

② 職員の資質・能力向上の取組み

職員の資質向上に向けては、防災・防犯および利用者対応の両面から計画的な取組みを実施した。具体的には、消防訓練の実施に加え、新たに不審者対応訓練を導入し、緊急時における対応力の強化を図った。

また、接遇およびコンプライアンス（カスタマーハラスメント対応を含む）に関する意識向上にも取り組み、利用者対応の質の向上を図った。

これらの取り組みにより、安全性の確保とサービス品質の向上を両立した人材育成を推進した。

③ 地域・関係団体との連携および協働

地域および関係団体からの要望に対しては、迅速かつ柔軟に対応し、地域活動の円滑な実施を支援した。具体的には、陣山市民センター主催のサマーフェスティバルにおいて、駐車場として利用予定であった陣山雨水調整池上の事前除草を実施したほか、陣山まちづくり協議会が管理する公園西側のアジサイ植栽地について、開花時期直前に除草を行い、景観向上に寄与した。さらに、前田祇園山笠における山車通行の安全確保のため、区会長からの依頼に基づき桃園公園東側入口車道横のクスノキの支障枝剪定を実施した。

また、桃園公園スポーツ施設が所在する八幡東区に拠点を置く九州国際大学（三輪ゼミ）や JICA 九州との協働、「クロサキスイッチ」への協賛などを通じて、地域と連携した施設運営を推進した。

5 月に実施した「スポーツであそぼ☆ももぞの公園大作戦！」については、新規事業であることから、八幡東区の自治区会会合等に参加し、事前に趣旨説明を行うことで地域住民の理解促進を図り、円滑なイベント運営につなげた。

また、同イベントでは、武道場の来場機会創出を目的として、弓道運営委員会と連携し、弓道場を活用したシューティングゲームを実施することで、子どもたちが武道施設に親しむ機会を創出し、スポーツ参加の裾野拡大につなげた。さらに、JICA 九州との連携により、SDGs デザインの椅子を活用した展示や、同団体が取り組む SDGs かるた大会を武道場で実施し、子どもおよび保護者が楽しみながら来場・滞在できる機会を創出することで、武道場の利用促進および国際理解の促進、持続可能な社会への関心喚起を図った。

加えて、アーチェリー協会や弓道運営委員会と協働し、施設維持管理やイベント運営に専門的知見を取り入れることで、施設機能の向上と地域との関係強化を実現した。

一方、11 月に実施した公園美化イベントにおいては、九州国際大学の協力を得て、北九州市が実施する桃園公園に関するアンケート調査を行った。学生による積極的な声掛けと丁寧なヒアリングにより、多数の協力的な回答を得ることができ、行政施策への市民意見の収集にも寄与した。

これらの取り組みにより、各イベントには約 50 名から最大 500 名規模の参加があり、地域交流の活性化および施設の交流拠点としての機能強化につながった。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など		評価レベル (0～5)
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。	5	
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。	
【評価の理由、要因・原因分析】 ① 個人情報保護対策 個人情報保護については、代表企業の社内規定に則り、北九州市アンケート（紙）の適切な回収・管理を徹底するとともに、独自に構築したオンラインアンケートにおいても管理者権限を限定するなど、情報管理体制の強化を図った。 また、利用申請書等の個人情報を含む書類については、鍵のかかる場所での保管を徹底し、物理的な管理体制の強化を行った。 さらに、社内において情報セキュリティ研修を実施し、全従業員が参加することで、個人情報保護に対する意識および運用レベルの向上を図った。 これらの取組みにより、個人情報の適切な管理および漏えい防止を徹底した。 ② 平等利用の確保(機会の提供) 平等利用の確保においては、誰もが参加可能なイベント設計を行うとともに、市内小学生へのチラシ配布、SNS、ホームページ等を活用した幅広い広報を実施し、特定の利用者層に偏らない周知を図った。 また、武道場については従来の武道利用に限定せず、フラダンスや体操など多様な用途での利用を促進するとともに、館内へのチラシ・ポスター掲示を行い、利用機会の周知を図った。 さらに、イベント時に武道場を開放することで、市民が実際に施設に触れる機会を創出し、「このような施設がある」という認知向上につなげるとともに、新たな利用のきっかけづくりを行った。 ③ 公平な運用の確保(運用ルール・対応) 公平な運用の確保においては、受付対応の統一およびルールの徹底を図るとともに、職員に対してカスタマーハラスメントおよびコンプライアンスに関する研修を実施し、公正かつ適切な利用者対応力の向上を図った。 また、指定管理施設である城山体育施設に令和7年度より新たに加わったスタッフについても、毎年実施している代表企業所属の西鉄グループ全社共通研修へ参加させ、全施設において統一された対応品質の確保とコンプライアンス意識の醸成を図った。 さらに、夏休み等の繁忙期においては初めて施設を利用する来場者が増加することを踏まえ、通常時よりスタッフを増員し、施設の利用方法や更衣室までの動線について、口頭案内に加え実際に同行するなど、利用者目線に立った丁寧かつ公平な対応を実施した。 これにより、利用経験の有無に関わらず、誰もが安心して施設を利用できる環境を整備した。 ④ 収支の適正性 施設の管理運営に係る収支については、関係法令および契約内容に基づき適正に処理	

しており、不適切な点は認められない。

また、経費執行および収入管理についても透明性を確保し、適正な運営を行った。

⑤ 日常の安全対策

日常の安全対策として、定期的な点検および清掃・施設管理を徹底し、施設の安全性確保に努めた。加えて、公園の基幹業務である除草・剪定については、利用状況や季節特性を踏まえ優先順位を設定し、計画的かつ効率的に実施した。

さらに、病害虫の発生状況に応じた適切な消毒を行うなど、安全で快適な公園環境の維持に努めた。

具体的には、庭球場の審判台点検により老朽化を早期発見し修繕を実施したほか、危険木の伐採については行政（八幡東区役所まちづくり整備課）と連携し、立会いのもと適切に対応した。

また、桃園公園駐車場のゲートバー接触事故発生時には、駐車場設備の維持管理を委託している企業と連携し、当該企業の事務所が現場近くに所在している利点を活かして迅速な現地対応を実施した。

これにより、利用者の安全確保および早期復旧を図るとともに、再発防止に努めた。

これらの取組みにより、日常管理から緊急対応まで一貫した安全管理体制を確保した。

⑥ 防犯・防災等の危機管理体制

公園管理においては、事故の未然防止を目的として、枯死樹木の事前確認を行い、必要に応じて北九州市へ進言のうえ対応を図った。

あわせて、公園内の高木における枯死枝の剪定を実施し、枝の落下による災害発生の予防措置を講じた。

また、八幡東区役所より、保健所の現地調査においてセアカゴケグモが確認された旨の連絡を受け、速やかに対応し、翌日には駆除作業を実施した。具体的には、代表企業が防疫事業を担っている強みを活かし、専門的知見に基づく指導のもと、確実な駆除と利用者への被害防止を図った。

さらに、危機管理体制の強化として、防災・防犯訓練を継続的に実施するとともに、新たに不審者対応訓練を導入し、有事の際の初動対応力の向上および職員の危機意識の醸成を図った。

加えて、大会開催時においては、1階ロビーからプール場内が視認できる施設構造に起因するプライバシー面の課題に対し、ガラス面への目隠し対応を実施した。これにより、不特定多数の来場者がある環境下においても、アスリートのプライバシーおよび人権に配慮した運営を可能とした。

これらの取組みにより、事故・トラブルの未然防止から発生時の迅速対応、有事対応までを一体的に強化し、安全性の確保とともに、利用者が安心して施設を利用できる環境整備を実現した。

⑦ 事故・災害時の対応

災害・事故対応においては、令和7年8月9日および10日の大雨によりテニスコート側溝に土砂が流入し駐車場排水機能の低下が確認されたことから、二次被害（敷地外への浸水等）を未然に防止するため、緊急対応が必要と判断した。

これを受け、8月26日から28日にかけて清掃工事を実施し、代表企業の社内ビルサ

ービス部へ発注することで特殊車両の迅速な手配を可能とし、短期間で機能回復を実現した。
その結果、重大事故や二次被害の発生を防止し、安全で安定した施設運営を継続することができた。

【総合評価】

〔全体的な評価・今後の対応等〕

本施設においては、設置目的である「スポーツの普及・振興」および「憩いの場の提供」に基づき、当団体の基本コンセプトである「地域と共にウェルビーイングなスポーツ交流拠点の実現」を軸に、スポーツ施設と公園の一体的な管理運営を推進した。

特に、公園一体管理の特性を活かし、イベント展開や SNS を活用した情報発信を強化することで、スポーツ利用者にとどまらない来場機会の創出を図った。

その結果、年間利用者数は 301,211 人となり、要求水準（280,000 人）を上回る実績を達成するとともに、利用者満足度においても施設利用 95.7%、職員対応 98.9%と高水準を維持し、利用促進とサービス品質の両立を実現した。また、SNS を活用した情報発信や地域イベントへの参画、ボランティア活動の推進により、施設の認知向上と地域との関係強化を図り、「地域に開かれた交流拠点」としての機能向上に寄与した。

さらに、設備更新や修繕においては民間ノウハウを活用し、共同事業体のネットワークを活かした複数見積りや価格交渉等により、コスト削減と機能維持の両立を図った。加えて、自主事業収益を活用した設備投資を行いサービス向上へ還元することで、「稼いで還元する」運営を実践するとともに、効率的かつ持続可能な施設運営を実現した。

安全管理および危機対応においても、構成企業であるシンコースポーツ九州の知見を活かし、繁忙期の人員強化や防災・防犯訓練の実施に加え、プール監視体制の強化を図った。具体的には、水深 1.8mでの運用に対応し監視員を増員するとともに、タワー監視（T）・巡回監視（P）・監視員室（C）を組み合わせた体制により、事故の未然防止と迅速な対応を実現した。

今後の取組みとしては、さらなる利用者増加およびサービス向上に加え、環境負荷低減とエネルギー効率の向上を目的として、コージェネレーションシステムの適正活用を推進する。具体的には、西部ガス株式会社およびヤンマーエネルギーシステム株式会社と連携し勉強会を実施するなど、施設特性に応じた最適な運用方法の検討を進める。

以上のとおり、本施設においては、設置目的の達成に加え、利用者満足度、効率性、安全性、地域連携の各側面において高水準の成果を達成しており、イベント・SNS・公園一体管理の相乗効果による来場者増加や、「稼いで還元する」運営の実践など、民間の創意工夫を活かした指定管理者として、適正かつ効果的な施設運営を実現した。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった



4		要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2		要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

※この様式は外部にも公表する資料となります。

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・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7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	名 称	第一警備スポーツセンター戸畑 (北九州市立浅生スポーツセンター)	施設類型	①	目的・機能	②
	所 在 地	北九州市戸畑区浅生二丁目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。				
利用料金制の状況		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制				
指定管理者	名 称	戸畑スポーツ文化グランドデザイン				
	所 在 地	北九州市小倉北区浅野一丁目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7年4月1日～令和12年3月31日				

【参考：評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画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

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 (評価結果)
	(評価レベル：0～5)			(100点満点)	
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	43
(1) 施設の設置目的 の達成	3	4	利用者数については、要求水準を下回る実績となったが、改修工事に伴う6ヶ月間の室内プールの休館や、約2か月間のトレーニング室休止など、要因は明確である。また、その影響を補うため、隙間時間や遊休施設の有効活用、レイアウト変更、新器具導入等により、利用者の運動機会の確保に努めた。 施設利用やイベントに関する情報発信を行うSNS（Instagram）のフォロワー増加に向けた取り組みが認められる。	35	28
(2) 利用者の満足度	5	5	利用者アンケートにおいて、施設利用満足度95.0%、職員対応満足度98.1%という極めて高い評価を得ており、質の高いサービスが提供されている。 ターゲットや目的を明確にし、デジタル・紙媒体の双方を活用した情報発信を行うなど、利用者の情報接触機会の確保に配慮が見られる。	15	15
2 効率性の向上等に関する取組み				30	20
(1) 経費の低減等	4	3	費用削減に向けた人員配置の見直しを行う一方、サービス水準を維持するための教育・研修を実施している。また、再委託先を市内企業へ優先的に選定することで、対応の迅速化やコスト抑制に加え、地域貢献にも配慮が見られる。概ね市の求める水準であり、適切に管理されている。	20	12
(2) 収入の増加	4	4	使用料収入は、目標を下回る実績となったが、改修工事等に伴う休館が主な要因として認められる。その中で、自主事業の新規教室を展開し、駐車場の稼働率向上を図るなど、収入確保に向けた工夫が見られた。 また、自主事業の収益還元により、トレーニング室の環境改善を行った。	10	8

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	4	4	類似施設における運営経験を有する管理責任者の配置や、最小限のコストで最大限の効果を発揮するための教育・研修を実施するなど、適材適所の配置や多能工化を意識した体制づくりが図られている。 さらに、独自の研修制度によるスタッフ育成やランクの可視化を通じ、ホスピタリティ向上や職員意識の醸成に取り組んでいる。	10	8
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	4	4	利用者目線を意識した、安全・安心で利用しやすい施設運営に努めている。また、Pマーク認定取得企業として、個人情報保護方針の策定・公開や物理的・人的対策を徹底している。さらに、認知症への理解・受け入れに向けた取組や、ユニバーサルデザインへの配慮、WEB システムと窓口対応の併用など、多様な利用者への配慮が図られている。	10	8
【参考：総合評価ランク】 A：優れていると認められる (80点以上) B：やや優れていると認められる (70点以上80点未満) C：適正であると認められる (60点以上70点未満) D：努力が必要であると認められる (50点以上60点未満) E：かなりの努力が必要であると認められる (50点未満)				合 計	100
				総合評価ランク (A～E)	B

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

情報発信や施設の安全・運営管理、利用者対応等において、利用者目線に立った誠実かつきめ細やかな配慮が認められる。また、従来の慣習に捉われず、運営手法の見直しや透明性の高い管理運営、効率化に向けた工夫・改善に継続的に取り組んでいる点は評価できる。

工事に伴う休館の影響により、利用者数や収入の減少を余儀なくされたものの、それを補うための取組も積極的に行われており、今後の実績向上が期待される。また、図書館などの文化施設（共同企業体）との連携やバックアップ体制の整備、各種方針・マニュアルの策定等を通じ、柔軟かつ安定的で堅実な管理運営が行われている。

【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。

「テニスコートの夜間利用事業」の提案は近年の猛暑の中、利用者に寄り添った良い取り組みである。早期実現を期待する。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。

<参考> 現指定期間中の評価結果

区 分	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	令和10年度 (4年目)	令和11年度 (5年目)	平 均
評価結果 (合計得点)	79	—	—	—	—	79

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（+5年間）を認めるもの。

※低評価のパナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から10点または15点をマイナス）するもの。

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	第一警備スポーツセンター戸畑 （北九州市立浅生スポーツセンター）
	所 在 地	北九州市戸畑区浅生2丁目1-1
指定管理者 （自己評価者）	名 称	戸畑スポーツ文化グランドデザイン
	所 在 地	北九州市小倉北区浅野1丁目1番1号
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和7年4月1日～令和8年3月31日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
温水プールでの夏季の子ども優先 利用事業	☒	○	
浅生地区スポーツ大会	☐	○	
自主事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
ジュニア世代を対象とした スポーツ教室事業	☒	○	
子育て・働き世代を対象とした スポーツ教室事業	☒	○	
シニア世代を対象としたスポーツ 教室事業	☒	○	
自動販売機設置事業	☒	○	
温水プールの営業時間延長	☒	×	令和8年度10月実施予定
テニスコートの夜間利用事業	☒	×	令和8年度9月実施予定 (1面)
プール未稼働による追加の スポーツ教室事業	☐	○	

大規模大会開催時のキッチンカー 出店による賑わい創出事業	☒	☐	
---------------------------------	-------------------------------------	-----------------------	--

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント		自己 評価
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		評価レベル (0～5)
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）。		3
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】		
①計画に則った適切な管理運営と成果の達成度		
「北九州版スポーツ SDGs プロジェクト」を基本方針に掲げ、多世代がスポーツに親しめる環境整備を推進しました。しかし、令和7年度の利用者実績は204,200人となり、市の最低要求水準（213,000人）および当JVの目標値（234,678人）を下回る結果となりました。		
【原因分析】		
最大の要因は、9月から3月にかけて実施された室内プールの改修工事に伴う一部施設の稼働休止です。6か月間のプール休館により、プールの利用者数は28,464人（当初目標49,333人）に留まり、さらに同工事による1月～2月のトレーニング室の休止に伴い、体育館とトレーニング室の利用者が99,365人（体育館とトレーニング室含む目標値110,135人）となったことが大きく影響しました。		
②利用促進および利便性を高めるための取組み		
利用者の利便性向上を目的としたDX施策として、スクール管理システム「hacomono」を導入し、自主事業スポーツ教室の24時間WEBでの欠席・振替手続きを可能にしました。また、プール工事期間中の利用機会喪失を補うため、武道場等での追加スポーツ教室を実施し、隙間時間や遊休施設を活用した新たな運動機会を提供しました。		
また、トレーニング室の休止期間中にレイアウト変更を行い、ストレッチエリアを拡充しました。テレビモニターを導入し、動画を活用したストレッチが可能となるなど、		