

初心者にも利用しやすい環境を整備しました。併せて、新たな運動器具を設置し、目的に応じたトレーニングができる施設づくりに取り組みました。

さらに、ご利用者からの要望にお応えし、時間外（9:00 開館前）の受け入れ体制を整えました。

③効果的な営業・広報活動

「北九州市政だより」や教育委員会を通じた学校・幼稚園へのチラシ配布など、ターゲットに合わせた基幹広報を展開しました。

また、デザイン性を高めた施設案内パンフレットの刷新や令和7年6月から開始したSNS（Instagram）によるプッシュ型の情報発信（100回以上）を行い、潜在的な利用者層への認知度向上を図りました。

（単位：人）

【利用者数】	R6年度 (更新前)	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)
要求水準	287,000	213,000	213,000	213,000	213,000	213,000
目標値	305,000	234,678	247,307	252,253	257,299	262,444
実績	257,746	204,200	—	—	—	—

（単位：人）

独自目標 インスタフォロワー数	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)
目標値	300	600	700	800	1000
実績	586	—	—	—	—
達成状況	194%	%	%	%	%

※ ・・・評価対象年度

●外部ネットワークによる利用促進策（インスタグラムフォロワー数獲得）

【評価】

利用者増、認知度向上施策として、外部への発信を強化する取組を実施。利用状況・プログラムやイベント発信を随時実施し、認知度向上とともに利用しやすい、利用したくなる浅生スポーツセンターを創出すべく、令和7年6月からSNSによる情報発信を行いました。

目標人数を設定し、朝礼・昼礼時の合言葉として日々人数の確認と共有、インスタフォロワーキャンペーンと称したイベントも開催し、フォロワー数の拡大を図りました。

その結果、現在586名の登録者数となっています。インスタで情報を確認しての利用やイベント参加者が増えており、またインスタからの情報発信について、「利用確認が来館しなくても確認できるからありがとう」の声もいただいています。

(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。 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。	5
〔評価の理由、要因・原因分析〕 ①利用者アンケート等の結果による満足度の達成状況 令和7年度のアンケート結果において、職員対応満足度は98.1%を記録し、北九州市の定める要求水準（80.0%）を18.1ポイント、当JVが掲げた高い目標値（95.0%）をも3.1ポイント上回りました。 また、施設利用満足度も95.0%と極めて高い水準にあり、要求水準を15.0ポイント超過しています。 【要因分析】ルネサンス独自の研修制度「スマイルスタッフ制度」に基づき、全スタッフが接客の心構えを習得し、習熟度を名札ストラップで可視化したことが、サービス品質の標準化と向上に直結しました。また、受付にて初めての利用者や高齢者へ積極的な声掛けを行ったことで、不安解消とスムーズな案内を実現しました。 ②利用者の意見を把握し、反映させる取組み 館内に設置した「お客様の声ボックス」を通じて、利用者の生の声を「財産」として集約・分析するPDCAサイクルを確立しました。 【具体的反映例】 利用者マナーに関する指摘に対し、更衣室ロッカーへの啓発POP掲示や、デザイン性を高めた館内掲示物への刷新を行い、利用者同士が気持ちよく利用できる環境を整備しました。寄せられた意見とそれに対する回答・改善策は館内に掲示し、透明性の高い運営を徹底しました。 ③利用者からの苦情に対する迅速・適切な対応 苦情・要望に対して、現場スタッフから統括管理責任者へ即時報告される「要望・苦情対応フロー」を運用し、迅速な初動対応（クイックレスポンス）を実践しました。 【原因分析】発生した事案については、本部スタッフとも連携し、他施設での事例を交えた多面的な分析と再発防止策の策定を行いました。この体制により、重大なトラブルへの発展を未然に防ぎ、利用者の信頼維持に努めました。 ④利用者への多角的な情報提供の実施 デジタル（ICT）とアナログ（紙媒体）の両軸による、ターゲットに応じた丁寧な情報発信を展開しました。	

【取組内容】 公式ホームページの刷新、SNS（Instagram）を活用したリアルタイムな教室・イベント情報を発信しました。今年度からのアカウント発信から 586 名のフォロワーを獲得しました。

一方で、デジタル媒体に不慣れな高齢者や子ども向けに、デザイン性を重視した施設案内パンフレットを新たに作成し、近隣の類似施設や教育機関へ配布することで、情報の平等性を確保しました。

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と効果

【ICT 活用による利便性とコンテンツの拡充】

スクール管理システム「hacomono」の導入により、24 時間 WEB での欠席・振替手続きを可能にし、利用者の事務的な負担を大幅に軽減しました。

【科学的根拠に基づく継続支援（運動の可視化）】

高精度な体成分測定器（InBody）を新規導入し、単なる体重測定ではなく筋肉量や栄養状態を数値化してフィードバックする体制を整えました。これにより、利用者が自身の身体の変化を客観的に把握できる「定点観測」の機会が生まれ、運動継続へのモチベーション維持と満足度向上に寄与しました。

【安全管理体制の抜本的見直し】

プールの安全面において、従来の「監視台に座る監視」から「緊急時に即座に入水可能な巡回による監視」へと体制を刷新しました。また、安全管理研修を実施し、スタッフが共通の認識で安全安心を第一に監視できる体制を構築しました。

【認知症フレンドリーな環境整備と「オレンジリング」の導入】

超高齢社会における公共施設の役割として、認知症への正しい理解と適切なサポート体制を構築しました。全スタッフを対象に「認知症サポーター養成講座」の受講を推進し、その証である「オレンジリング」を着用した接遇を実践しています。これにより、高齢者やそのご家族が安心して来館できる「心のバリアフリー」を実現しました

施設利用満足度	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
要求水準	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%
目標値	—	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%
実績	96.8%	95.0%	—	—	—	—
有効回答数	344人	218人				

※ ・・・評価対象年度

職員対応満足度	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
要求水準	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%	80.0%
目標値	—	95.0%	95.0%	96.0%	96.0%	97.0%
実績	99.4%	98.1%	—	—	—	—
有効回答数	343人	213人				

※ ・・・評価対象年度

・職員対応満足度の評価分析（令和7年度）

令和7年度の職員対応満足度は、貴市が定める要求水準および当施設が掲げた高い目標値をいずれも上回る極めて良好な結果となりました。

【実績評価】

実績値 98.1%は要求水準を 18.1 ポイント大幅に超過しており、さらに自ら設定した高い目標値（95.0%）をも 3.1 ポイント上回りました。

2. 高い満足度を実現した具体的取組（定性評価）

単なる数値の達成に留まらず、以下の「ルネサンス・ノウハウ」を活かした組織的な取組が利用者からの高い信頼に繋がっています。

【独自研修制度「スマイルスタッフ制度」の徹底】 役職や雇用形態に関わらず、全スタッフを対象に接客接遇研修を実施しています。習得レベルに応じて「ベーシック」「アドバンス」「インストラクター」の3段階で認定し、常に「おもてなしの心（利他の精神）」を持ったサービスを提供できる体制を整えています。

【迅速な「利用者の声」へのフィードバック】 利用者から頂いた意見や要望を「財産」と捉え、現場スタッフと本部が連携して原因分析と改善策の策定を迅速に行う PDCA サイクルを確立しています。改善結果を館内に掲示・報告することで、利用者との信頼関係を強化しました。

3. 総括

令和7年度は、前年度の極めて高い評価（99.4%）を維持・継続し、「浅生スポーツセンターに行けば気持ちよく迎え入れてくれる」という施設ブランドを確立することができました。今後もこの高い水準を維持しつつ、さらにきめ細やかなホスピタリティを追求し、市民の皆様が「また来たい」と思える施設運営を継続してまいります。

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 経費低減に向けた十分な取組みと効果

本事業では、北九州市が提示した指定管理料上限額から年間 2,040 千円（5 年間で計 10,200 千円）を削減した金額を提案し、その計画に基づいた効率的な管理運営を遂行しました。その結果、提案額からさらに 7,214 千円の削減を達成しました。

【人的効率化の推進】

受付・プール監視の各セクションにおいて、一人のスタッフが複数の業務を担えるようマルチタスクのための教育・研修を実施し、最小限の人員配置で質の高いサービスを維持しました。

②再委託業務の適正な水準維持と経費節減の工夫

清掃や保守点検等の再委託業務において、貴市が推奨する「性能発注」の考え方を全面的に採用し、過剰な仕様を排した効率的な発注を実践しました。

【地元企業の優先活用】

維持管理業務においては、北九州市内の企業を中心とした再委託を行い、地域経済への貢献と迅速な対応によるコスト抑制を両立しました。

【日常清掃の内製化支援】

専門業者による定期清掃に加え、運営スタッフが日々の清掃をきめ細かく実施することで、清掃品質を維持しつつ外注費の適正化を図りました。

③経費の効果的・効率的な執行

【エネルギーコストの管理】

光熱水費基準（28,585 千円）に対し、日本施設協会と連携して空調機器や照明の適切な運転管理を徹底し、エネルギー消費の最適化を追求しました。照明や空調のタイマーセットによる未使用時の無駄をなくしました。

（単位：千円）

【支 出】		R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
光熱水費	計画	33,276	36,113	36,113	36,113	36,113	36,113
	実績	33,503	21,646	—	—	—	—
修繕費	計画	6,963	5,841	5,841	5,841	5,841	5,841
	実績	6,690	7,675	—	—	—	—
その他管理運営費	計画	66,184	73,331	73,331	73,331	73,331	73,331
	実績	67,234	78,750	—	—	—	—
計	計画	106,423	115,285	115,285	115,285	115,285	115,285
	実績	107,427	108,071	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年

※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

4

※ ☐・・・評価対象年度

(単位：千円)

【使用料 収入】	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
目標値	—	43,579	44,611	45,484	46,374	47,282
実績	42,292	37,636	—	—	—	—

- ・収益還元率は年平均 43%を計画しております。

2025 年度は 1,824,240 円の収益還元により、施設活性化のために下記項目に取り組み、利用者増を図りました。

- 1、トレーニング室内へ映像プログラム導入（モニター設置、映像プログラム導入）
- 2、ストレッチスペースの設置
- 3、トレーニング器具導入（ストレッチポール、ケトルベル、ヨガマット）

<指定管理業務への収益還元の状況>

(単位：千円)

【実績】	R6 年度 (更新前)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
利益額	11,557	1,824	—	—	—	—
還元額	7,465	1,824	—	—	—	—
還元率	65%	100%	—	—	—	—

(単位：人)

独自目標 健康測定会 (新規利用者)	R7 年度 (1 年目)	R8 年度 (2 年目)	R9 年度 (3 年目)	R10 年度 (4 年目)	R11 年度 (5 年目)
目標値	100	150	200	250	300
実績	108	—	—	—	—
達成状況	108%				

※ ☐・・・評価対象年度

●新規利用者増加施策

地域住民を対象とした健康測定会を実施いたしました。

健康・運動へのきっかけづくりを目的で気軽に短時間で、からだの中身を測定する体成分測定を行い、筋肉量・脂肪量・バランス・水分量・栄養を測定し、運動するきっかけづくりを推進しました。また測定後には健康・運動アドバイスを実施し、健康への気づき～運動の大切さ～継続の重要性をお伝えし継続に繋げていく取組を実施しました。健康測定会から新規でご利用していただく施策として、新規の方の利用人数を独自目標に掲げました。

※結果：令和6年11月～令和7年3月末までの測定者累計 324 名うち新規利用者 108 名	
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施設の管理運営にあたる人員配置の合理性	
【専門性の確保】	
代表企業（ルネサンス）から、類似施設の運営経験 10 年以上のベテラン正社員を統括管理責任者として配置し、安定的な指揮命令系統を確立しました。	
【多能工化の推進】	
受付・プール監視の各スタッフに対し、一人が複数の役割を担える「多能工化」の教育を実施しました。これにより、最小限の人員で柔軟かつ安全な運営を可能にし、人件費の適正化を図りました。	
【バックアップ体制】	
ルネサンス小倉からの応援体制や研修実施によるバックアップ体制を整えました。	
②職員の資質・能力向上を図る取組み	
【スマイルスタッフ制度】	
全スタッフを対象に接客接客研修を実施し、習熟度を 3 段階（ベーシック、アドバンス、インストラクター）で認定・可視化することで、常に高いホスピタリティを維持しました。	
③地域や関係団体等との連携や協働	
【施設間連携】	
共同企業体の構成員である日本施設協会が指定管理を行う「北九州市立戸畑図書館」「ミクニワールドスタジアム北九州」との連携を強化しました。共同企業体の月次ミーティングをすることで状況共有をしながら、ホームページの相互リンクや、図書館内へのイベントポスターやチラシの設置などを通じ、スポーツと文化を融合させた多角的なアプローチを実践しました。	
【地域団体との協働】 NP0 法人戸畑コミスポ（施設内事務所）や弓道連盟と連携し、既存の地域スポーツ団体や利用者とコミュニケーションを取りながら、施設の魅力創出にむけた新たな取り組みの実施により新規利用者の獲得を推進しました。	

(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。 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。	4
【評価の理由、要因・原因分析】 ①個人情報保護対策の適切な実施 「個人情報保護法」および「北九州市個人情報保護条例」を厳守し、万全の管理体制を敷きました。 【具体的措置】 構成員がプライバシーマーク（P マーク）認定取得企業であることを活かし、認証基準に基づいた個人情報保護方針を策定・公開しました。物理的対策として個人情報を含む書類はすべて鍵付書庫で管理し、人的対策として全従業員を対象に年1回の個人情報保護研修を義務化しました 【実績】 令和7年度において、個人情報の漏洩や紛失などのインシデントは0件でした。 ②利用者の平等利用への配慮（限定しない施設） 【合理的配慮の実践】 スタッフへの「認知症サポーター養成講座」受講を推進し、オレンジリング着用によるホスピタリティの可視化を図りました。 【UD（ユニバーサルデザイン）】 ホームページや施設案内パンフレットにおいて、見やすいデザイン（アクセシビリティ）を採用し、情報の平等性を確保しました。 ③利用者選定の公平性・適切性（限定される施設） 専用利用（団体貸切）等の選定において、条例および規則に基づき、中立かつ透明性の高い運用を徹底しました。 【具体的運用】 特定の団体への優遇を排除し、公共性の高い市主催行事等の優先枠を適切に管理した上で、一般団体には公平な予約機会を提供しました。WEB 予約システムと窓口対応を併用し、手続きの公平性を担保しています。	

④収支内容の適切性

公金を扱う指定管理者としての自覚を持ち、適正な会計処理を実践しました。

【管理体制】

使用料収入については、専用の管理口座を開設して団体自体の会計と明確に区分しました。代表企業の本社経理部門による定期的な内部監査（実査）を実施し、帳票類（連番管理）と現金の不整合がないことを確認しています。

⑤日常の事故防止等の安全対策

プールの安全管理体制を抜本的に見直し、「安心安全な監視」へと刷新しました。

【具体的対策】

1 プール

監視員に対し、監視台（イス）の使用は廃止し、緊急時に即座に入水可能な状況を基本としました。

2 トレーニング室

安全にご利用いただくために、カウンターを必要最低限の設置とし、室内スペースを広くし、ストレッチスペース、トレーニング動線を確保しました。

3 庭球場

劣化していた、テニスネット（6面分）テニスワイヤー（6面分）修繕交換し、また、テニスコート整備するためのブラシ 12 本を修繕対応し安全性を高めました。

4 弓道場

競技者が的を確認する専用通路の安全性を確保するため（素足で利用）ジョイントマットを交換対応しました。

5 施設

トレーニング室、プール男女各更衣室入口周辺に、安全性確保のため L 字コーナーガードクッションを設置し接触防止に努めました。

6 施設

転倒防止のため、新たに柔剣道、外階段入口へマット設置しました。
既存のものを含め、雨の日の安全策として対応しました。（5 枚→7 枚）

⑥防犯・防災等の危機管理体制

あらゆる緊急事態を想定した「危機管理マニュアル」を策定・運用し、全スタッフに研修を実施しました。

⑦ 事故発生時・非常災害時の適切な対応

施設内でのケガ人への初期対応や救急車の要請、状況の把握、記録、報告を基本のマニュアルに沿って実施しました。

【総合評価】

〔全体的な評価・今後の対応等〕

- ・指定管理者として初年度の運営となり、前管理者の創り上げてきた良き部分を継承しながら、「地域を健康に」「地域を元気に」をスローガンに掲げ、新規利用者が増え運動の習慣化が図れる取組みを実施し、利用者増のため健康イベント、健康プログラムの実施や地域団体と連携した健康づくり、街づくりへも参画して参りました。
- ・内部だけの取組だけでなく、外部への取組も強化し進めて参りました。
ホームページ、インスタ発信や地域住民向け健康測定、キッチンカーの出店など地域の皆さまに親しまれるスポーツセンターを目指し取組んで参りました。
- ・施設環境の整備として、安心安全にそして快適にご利用いただける施設づくりをして参りました。ウイルス感染対策として、施設内に手指消毒液の設置、使用後のトレーニングマシン用消毒タオルの設置など、また、熱中症対策としては、ミスト扇風機の設置や経口補水液・瞬間冷却剤などを常備し対策強化して参りました。
- ・今後、利用者増、使用料収入増を図っていくため、プール利用時間の延長、テニスコートの夜間利用を実現させて参ります。またフィットネス業界の特色を活かし、トレーニング、プールプログラムの本数を増やして参ります。さらに家族で健康に繋がるイベントや子ども、働き世代、高齢者それぞれの世代にあわせた健康プログラムを提供し、地域になくてはならない施設として、更なる発展に貢献して参ります。

【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	文化記念・曽根臨海公園内スポーツ施設	施設類型	目的・機能
	所 在 地	北九州市小倉南区田原五丁目1ー2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を形成に資する		
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	総合緑地建設株式会社		
	所 在 地	北九州市小倉南区大字大字合馬301番地		
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8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	地域行事へ主体的な参画やInstagram等のSNSの効果的な情報発信による積極的な広報・周知活動、多彩な自主事業の実施を行っている。そのため、利用者は、目標を上回り、要求水準から14.9%、独自目標から11.8%を増加しているが、15%までは達成していない。	35	28
（2）利用者の満足度	5	5	利用者アンケートで満足度 98% 以上の高評価を得るなど、質の高いサービスを提供されている。また、利用者の声を反映し、夜間の営業を行っている。また、ホームページやSNS、公園だよりや市政だよりへの掲載など積極的に利用者へ情報発信を行っている。ほか、管理施設がある公園の「公園応援団」に登録して美観の維持に努めており、サービスの質の向上につながっている。	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	5	4	照明のLED化や清掃の工夫や、使用水量を18%削減などにより光熱水費を約150万円、券売機導入等の自動化・効率化で人件費等約130万円を削減するなど、経費節減を推進している。 光熱水費の削減を施設の修繕などに充てている。	20	16
（2）収入の増加	4	4	北九州市初となる「ドッグプール＆ラン」や「親子プールフィッシング体験」など、市内でも初めての取り組みを実施し、年間の稼働日数の少ない屋外プールにおける有効活用を積極的に行うことで、収入増加につなげ、計画より47%多い実績をあげている。 さらに、自主事業での収益を100%還元し、施設の設備投資や、利用者の熱中症対策などのサービス向上がなされている。	8	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	各種講習会を実施するとともに、職員の資格取得により、資質や能力向上を行っている。 また、道路サポーターへの登録による地域の清掃活動への参加、地域高齢者の積極的な雇用など地域や関係団体との連携・協働が図られている。 他の施設と比べて、優れた取り組みを行っている。	10	8
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	4	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、救急救命講習や防災訓練など安全対策が図られている。 概ね市の求める水準での適切な管理がされている。	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。

冬季夜間営業やドッグラン等の自主事業に積極的に取り組み、利用者数と満足度が向上した。各種媒体による広報も認知度向上に寄与している。また、LED化や事務費抑制などの経費削減により効率的な運営を実現した。総じてノウハウが発揮されており、今後のさらなる発展が期待できる。

【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	文化記念・曽根臨海公園内スポーツ施設
	所 在 地	北九州市小倉南区田原五丁目1－2他
指定管理者 （自己評価者）	名 称	総合緑地建設株式会社
	所 在 地	北九州市小倉南区大字合馬 301 番地
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）
キッズスペースの設置	☒	○	
フリーWi-Fi 設置	☒	○	
第5会議室条件付き解放	☒	○	
庭球場冬期ナイター利用	☐	○	
夏期子どもお楽しみ企画	☒	○	
自主事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
釣り堀	☒	○	
ドッグプール&ラン	☒	○	
空気入れ	☒	×	来年度実施予定
ドリンク等販売	☒	○	
水泳教室	☒	○	
健康教室	☒	○	
スローエアロビック教室	☒	○	
げんきん体操教室	☐	○	
竹細工教室	☒	×	講師の都合等により、

			健康相談会を代替実施
キムチ教室	☑	×	講師の都合等により、 季節料理会を代替実施
健康診断	☑	○	
貸農園	☑	×	小倉南区役所と協議中
文化記念ノルディックウォーキング教室	☑	○	
プールサイドレンタル	☑	○	
テニス教室	☑	○	
テニス大会	☑	○	
ソフトテニス教室	☑	○	
サッカー大会	☑	○	
ソフトボール教室	☑	○	
スポーツ大会	☑	○	
キッチンカー	☑	○	
臨海ノルディックウォーキング教室	☑	○	

※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 スポーツ教室の実施及び健康相談会等を実施し、スポーツの普及と健康促進に努め、スポーツや健康に興味を持っただけよう取り組んだ。また、地域の特性を生かしたノルディックウォーキング教室を開催した。それぞれたくさんの方に参加いただき、スポーツ振興に貢献した。 『親子プールフィッシング体験』においては、スポーツフィッシング及び「食育」を目的とし、プールエリア及び調理室の利用など施設を最大限活用した取り組みとなっ		

た。

自主事業『ドッグプール&ラン』『親子プールフィッシング体験』『ランニング教室』をプール営業期間外のプールエリアの活用のため実施した。

- ② 文化記念管理棟内第 5 会議室の床が固く滑りやすいと以前よりお声をいただいております、長年にわたる劣化（汚れやひび割れ等）が多数見受けられたため、この機会にスポーツ施設として利用しやすいよう、「滑りにくい」「足への負担を軽減」等を考慮した床材へと新調した。見た目も明るく、清潔・安全・快適になり使いやすくなったと、利用者の皆様からお喜びの声をいただき、利用率アップにつながった。

集客のため多種多様な自主事業を開催し、未利用者の方々には、まずは施設を知っていただき、施設利用につながるよう多くの方々とコミュニケーションをとった。

- ③ 適宜情報の共有を行い、施設長がとりまとめスムーズな運営を行った。

- ④ 「ホームページ」「インスタグラム」「note」を積極的に活用し広報活動に力を入れた。主に若年層は SNS を中心に、公園及び施設利用者は館内チラシなどにより情報を得たうえで施設を利用いただいた。

※投稿数「ホームページ」36 件「インスタ」52 件

(単位：人)

【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		97,000	97,000	97,000	97,000	97,000
目標値		99,700	101,000	103,000	104,000	105,000
実績		111,501	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

- ・今年度の利用者数について、施設の改善や多種多様な自主事業の実施、SNS 等を利用した広報活動により要求水準及び目標値を大幅に上回ることができた。

(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 大方、満足が得られていたが、一部不満に感じた方がいた点において、今後の課題として対策を検討し、100%満足していただけるよう多様なニーズに応えるべく PDCA サイクルの活用により改善に努める。
- ② 今季三萩野庭球場が工事によるコート数減少の影響もあり、利用者の声にお応えし、文化記念庭球場の 2～3 月の金・土曜日のみナイターの特別営業を実施した。186

名の利用があった。

アンケートの指摘項目に対して、以下の通り即座に改善・対応を行った。

- ・庭球場のネットが痛んでいる修理してほしい→ネット補修済み
- ・会議室ロビーでの靴の履き替え用の椅子が欲しい→会議室前に椅子を設置済み
- ・庭球場の1・4コート入口の⇒マークで間違えてコートに入ってしまう⇒POPを増やして対応済み、早急に看板の修繕を実施予定
- ・庭球場待合室の明かりがつかない→修繕実施
- ・庭球場コートの砂が少なすぎる→砂の補充済み
- ・臨海運動場のグラウンド周りの草木を刈ってほしい→草刈済み、木の剪定済み
- ・プール監視員の言葉がきつく感じた→状況把握、指導済み

意見・要望ボックスにより、誰でも気軽に匿名でも意見や要望が伝えられるよう設置した。

③ 苦情に対しては、すぐに対処可能なものであれば、その場で対処し、場合によってスタッフミーティングを行い、時間をかけず対処した。

④ インスタグラムやホームページの積極的活用、また、POPの館内掲示、公園だよりの発行、市政だよりのほか、近隣の市民センター、小学校や幼稚園にPOPの貼り出し等協力をいただき、様々な方法で分かりやすく、多様なニーズに応えるべく情報がいきわたるよう取り組んだ。

- ・インスタグラム アクセス数 49,012件 いいね数 73件 フォロワー数 83件
- ・公園だよりの発行 年/6回
- ・市政だよりの掲載件数 12件

⑤ プール営業期間中の日中の文化記念管理棟第5会議室の使用を制限していたが、利用者へのサービスとして制限付きで利用できるよう考案し、利用者の増加につながった。

経年劣化による変色や壁の穴などが目立ち、不衛生であったため、文化記念管理棟第1・2・3会議室の壁紙の張替を行い、衛生的で快適に利用できるように改修した。

日々の清掃に加え、年2回の専門業者による大規模清掃を実施し、快適にご利用いただき、また利用したいと思っていただけるよう取り組んだ。

公園内及び、施設周辺のごみ拾いや側溝清掃を実施した。また、公園応援団へ登録をし、文化記念運動場内の除草作業を実施するなど、美観維持に努めた。

プール受付では、券売機を導入することにより、現金の取り扱いを極力減らし、ヒューマンエラーの回避、混雑緩和につながった。また、ロッカー導入により、安心・安全・清潔を保つことに繋がった。

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	%	80%	80%	80%	80%	80%
目標値	%	90%	90%	90%	90%	90%
実績	%	98.0%	—	—	—	—
有効回答数	人	402人				

※ ・・・評価対象年度

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	%	80%	80%	80%	80%	80%
目標値	%	90%	90%	90%	90%	90%
実績	%	98.8%	—	—	—	—
有効回答数	人	402人				

※ ・・・評価対象年度

- ・常日頃より利用者の「声」に真摯に向き合い、速やかに対応できるよう努め、スタッフ教育を重視し接遇研修などを強化することにより目標値を上回る結果となった。

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。
- 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。
- ④ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

5

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 電気代節約のため LED 化を進めた。また裏紙利用やペーパーレス化など積極的に行うなど経費削減に取り組んだ。
各施設で日々の水道使用量の日報管理により無駄な使用や予期せぬ水漏れがないかチェックを行った。
- ② 再委託業者の選定では、一括委託ではなく業務別に個別に検討することとした。契約前に密な面談を行い信頼のおける業者を選定し、相見積もりにより最適な業者へより安価での契約がなされた。
- ③ 券売機及びロッカーの導入により、プールスタッフの人件費約 1,000,000 円削減となり、また、チケットが不要になった分印刷費約 300,000 円削減となった。

(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		8,798	8,798	8,798	8,798	8,798
	実績		7,298	—	—	—	—
修繕費	計画		5,936	5,936	5,936	5,936	5,936
	実績		7,436	—	—	—	—
その他管	計画		56,104	56,104	56,104	56,104	56,104

理運営費	実績		57,846	—	—	—	—
計	計画		70,838	70,838	70,838	70,838	70,838
	実績		72,580	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

※人件費はその他管理運営費に含む

- ・特にプール水に関し、逆洗を効率的に行うことで、水道代を前年対比 415,551 円減 (17%) と大幅な削減となった。

水道代 令和6年度 2,434,628 円 令和7年度 2,019,077 円

使用水量 令和6年度 3,550 m³ 令和7年度 2,902 m³

(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 魅力ある自主事業を多数開催した。特に「親子プールフィッシング体験」により、322 人の集客があった。参加料等以外にも自販機の売り上げにも影響を与えた。
- ② 「親子プールフィッシング体験」では、(公財)日本釣振興会及び株釣研・(株)タカミヤからはノウハウだけでなく釣り竿や道具の無償レンタルやエサや参加賞などの提供を、北九州市食生活改善推進委員協議会からはボランティアスタッフを派遣していただいた。
- ③ 北九州市初となるプールでの「ドッグプール&ラン」や「親子プールフィッシング体験」など新たな取り組みを行った。営業期間外でのプールの活用による施設の有効利用にもつながった。

(単位:千円)

【収 入】		令和6年度 (更新前)	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)
指定管理 料収入	計画		70,838	70,838	70,838	70,838	70,838
	実績		72,580	—	—	—	—
自主事業 収益還元	計画		1,186	1,186	1,186	1,186	1,186
	実績		1,741	—	—	—	—
計	計画		72,024	72,024	72,024	72,024	72,024
	実績		74,321	—	—	—	—

(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)
使用料実績		9,616	—	—	—	—
※ ☐ ・・・評価対象年度						
<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		1,741				
還元額		1,741	—	—	—	—
還元率		100%	—	—	—	—
※ ☐ ・・・評価対象年度						
・自主事業による収益を100%指定管理料へ還元した。						

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。 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 各施設の責任者及び副責任者には十分な経験者を配置、施設ごとの人数を適正化し、各スタッフの経験や能力に合わせた適材適所での配置を行った。 各施設で欠員が出た場合でも即対応できるよう、スキルミックスによる対応を行った。今年度、病気により1名が1か月間休業、男性社員1名の育休を7か月間取得などにも柔軟に対応した。 ② 救急救命講習や接遇研修、暴力追放研修等を実施、またプール衛生管理者の取得者増、新たに初級パラスポーツ指導員、食品衛生責任者を取得し、各々が意識を高め、資質及び能力向上を図った。 接遇研修、安全教育等の研修を実施し、スタッフの質の向上に努めた。 スタッフ会議により、各施設における情報交換を行い適宜情報の共有を行った。 ③ タカギウォーターウェーブ（㈱タカギ）の選手をコーチに迎え、近隣の田原中・曽根中・戸ノ上中学校のソフトボール部とソフトボール教室を開催し、学生のスポーツ能力の向上と教育機関及び近隣企業との連携を図った。 「親子プールフィッシング体験」の開催にあたり、『釣り』の面では、（公財）日本釣振興会及び㈱釣研・㈱タカミヤ、『食育』の面では、パネルの展示や調理サポートなど北九州市食生活改善推進委員協議会との協働により実施した。		

道路サポーターへ登録し施設周辺の公園や周辺道路の日々のボランティア清掃や地域団体の清掃活動に参加、また、地域の方々と協働で花苗を植えた。

独自目標 【65歳以上雇用】	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%以上	80%以上	80%以上	80%以上	80%以上
実績	83.7%				

※ ☐・・・評価対象年度

・非正規雇用者 43 名中、高齢者雇用者 36 名と目標値を上回った。小倉南区在住者は 42 名であり、高齢者や地域住民の積極的な雇用に努めた。

(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。 | 4 |
| 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 個人情報の取得にあたり、「北九州市個人情報保護条例」に基づき、収集・管理・利用・廃棄を適切に行った。個人情報の収集は最低限にとどめ、取扱いに関しては鍵付き書庫での保管、不要になった場合は速やかにシュレッダーにて廃棄し、第三者には絶対に開示しないよう徹底した。
- ③ 車いすの貸し出し、授乳室、救護室の利用などサービスの提供を行った。
初めての方や誰にでも分かりやすくするため、記入例やマニュアルを常備した。
- ④ 利用者が限定されていない施設
- ⑤ 収支を把握できるよう透明化し、施設長及び本社のチェックにより不適切がないよう務めた。また、定期的に税理士による内部監査を行った。
- ⑥ 小倉南消防署臨空分署署員 2 名による、救急救命講習及び AED の使い方講習を 6/16 に実施し、スタッフ 34 名参加した。
コンプライアンス研修、防災訓練、ハラスメント研修を行い、スタッフの意識向上に努めた。
夏季プール期間の熱中症対策として、プール場内でのドリンク販売、大型テント 2 張り増設、大型ミスト扇風機 2 台の設置を行った。
スポーツ教室参加者に熱中症対策として、スポーツドリンクを配布した。

AEDは各施設に常備し、毎日機器状況及び消耗品使用期限の確認などチェックリストを元に点検を実施している。

消防訓練を年/2回実施し、緊急時の対応や、消火器・消火栓の使い方を確認し、安全対策に取り組んだ。

⑦安全対策等研修や、施設の定期的な見回りを実施し、何かあった場合すぐに気づける体制を整え、ハザードマップを活用し日々の管理に役立て、防災・防犯等に備えた。

日常点検に関する現地研修会への参加（11/14施設長）

⑧8/26 プールでの事故発生時、緊急連絡体制表に基づき即座に連絡・報告・相談を行い対処した。

【総合評価】

〔全体的な評価・今後の対応等〕

- ・修繕費の有効的活用、長寿命化を図るだけでなく、利用者に快適に満足のいく施設へと改善できた。今後も光熱水費の削減に取り組み、十分な修繕費を確保し、より一層満足いただける施設を目指していく。
- ・スタッフ研修を適宜行うことで、スタッフの質の向上、意識の高揚に努めた。また、特にコンプライアンス、ハラスメント等の教育を重視した。
- ・SDGsへの取り組みとして、ペットボトルキャップ・プルタブ回収を行い、ワクチン支援・車いす寄贈を目指し、社会貢献活動を行っている。
- ・地域貢献において捨て猫対策の実施をした。南区役所まちづくり整備課へ看板の設置を依頼した。また、駐車場に捨てられていた生まれたばかりの赤ちゃん猫を2匹、別日に子猫1匹保護し、地域ボランティアの方とともに飼い主探しとその間のお世話をし、無事に飼い主が見つかった。管理施設だけでなく、公園を良くしていけるよう南区役所とも連携を取り、より一層の地域貢献に努める。

『今後の取組』

- ・提案書に記載のある「農園」実施に向けての取組。
- ・近隣の市民センターや老人ホーム、介護施設等との繋がりに重点を置き、相互協力を模索し、より地域に根差した施設を目指し、広報活動の強化にも取り組んでいけるよう努める。
- ・安全・防犯対策とし、防犯カメラの設置を検討。

【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。