

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	市民文化スポーツ局 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3年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立総合体育館等 26 スポーツ施設	施設類型	目的・機能
	所在地	八幡東区八王寺町4番1号等		
	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・無	ペナルティ制	有・無
指定管理者	名 称	公益財団法人北九州市スポーツ協会		
	所在地	八幡東区八王寺町4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			
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り組みがなされ、その効果があったか。	35	3	21
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]			
【利用人員】（単位：人）			
区分	【参考】R1年度	R2年度	前年度比較
体育館(7)	493,718	258,387	▲235,331
プール(10)	107,338	60,085	▲47,253
庭球場(2)	27,115	21,841	▲5,274
野球場(3)	41,026	25,772	▲15,254
柔剣道場・武道場・弓道場(4)	68,377	30,950	▲37,427
その他施設(2)	239,780	67,208	▲172,572
計	977,354	464,243	▲513,111
目標	1,140,000	1,200,000	
要求水準	1,200,000	1,200,000	
※ ・・・評価対象年度			
<ul style="list-style-type: none"> ・①令和2年度の利用者は令和元年度と比較すると、約51万人の減となり、要求水準、目標には達しなかった。主な要因として、全ての施設が臨時休館また利用人数を制限する措置を取ったことや、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため緊急事態宣言が発出され市民が外出を自粛したことなどが挙げられる。 ・①消毒液・体温計の設置、動線の確保など、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、利用者を安全に受け入れる体制を構築した。 ・④施設を機能的に管理し、かつ、効果的な運用・広報活動を行うため、本協会の加盟団体組織を有効に活用して連携を図った。 ・④市政だよりや新聞折り込み、独自のチラシ等を利用し、新鮮で有効な情報の発信を 			

- 心掛け、積極的な広報活動を行った。
- ①新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、大規模大会が中止若しくは入場者数を大きく制限したことなどにより、利用人員の減少率が高かった。

(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。	15	5	15
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]

【施設利用について】

満足度	【参考】 R1 年度	R2 年度
目標値	85.0%以上	92.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	92.2% (37.8%・54.4%)	96.5% (43.1%・53.4%)

【職員対応について】

満足度	【参考】 R1 年度	R2 年度
目標値	85.0%以上	92.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	93.6% (46.2%・47.4%)	97.3% (53.8%・43.5%)

※ . . . 評価対象年度

- ①令和2年度の施設利用・職員対応の満足度について、目標数値を上回り、高い評価を得ている。
- ②接客はフェイス トウ フェイスを原則として（挨拶・声掛け）対応を職員から積極的に実施した。各施設に「ご意見箱」を設置し意見の把握にも努め、市民アンケートを実施し、満足度などの把握にも努めた。
- ⑤利用者のニーズに合わせ開館時間を調整したり、外部講師による職員の接遇研修等を行ったりした取組みが職員対応に関する満足度向上に寄与した。
- 全ての評価項目について、十分な対応がなされている。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		18
(1) 経費の低減等	20	3	12
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】

【維持管理経費】 (単位：円)

区分	【参考】R1年度	R2年度	前年度比較
委託料	239,734,225	249,286,830	9,552,605
修繕費	47,862,863	51,073,671	3,210,808
光熱水費	85,398,185	69,017,722	▲16,380,463
人件費	102,789,335	107,909,661	5,120,326
その他経費	27,924,977	28,495,078	570,101
合計	503,709,585	505,782,962	2,073,377

※ R2・・・評価対象年度

- ・①前回の指定管理期間に比べ消費税率や労務単価が上昇したことなどにより、委託料が増加した。
- ・①木屋瀬プールを運営委員会への委託から直接管理に切り替えたことなどから、人件費が増加した。
- ・①休館などの影響で光熱水費が大きく削減された。老朽化した機器の更新等の経費が増加した。
- ・③業務委託先の選定は、市の規定に準ずるなど、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。

1 0 3 6

【評価の理由、要因・原因分析】

【施設使用料収入】 (単位：円)

区分	【参考】R1年度	R2年度	前年度比較
体育館(7)	62,773,156	43,278,415	▲19,494,741
プール(10)	10,181,588	8,869,733	▲1,311,855
庭球場(2)	5,492,356	4,891,596	▲600,760
野球場(3)	4,608,760	3,162,480	▲1,446,280
柔剣道場・武道場・弓道場(4)	4,541,150	4,457,617	▲83,533
その他施設(2)	5,015,785	3,968,210	▲1,047,575
①実収入計	92,612,795	68,628,051	▲23,984,744

区分	【参考】R1 年度	R2 年度	前年度比較
②減免額	72,422,640	53,153,440	▲19,269,200
③合計(①+②)	165,035,435	121,781,491	▲43,253,944

※ . . . 評価対象年度

- ・①令和元年度と比較すると、実収入では約2,400万円の減額となった。これは、新型コロナウイルス感染症による利用者数減少に伴う収入減が影響した。
- ・①主催者と協議し、新型コロナウイルス感染症拡大防止を行いつつ、出来る限り多くの大会を予定通り実施できるように調整した。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	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]			
<ul style="list-style-type: none"> ・②新規採用職員の職務研修を2回、全職員研修を年3回実施し、資質の向上を努めた。（協会の内容及び、接遇研修、CPR研修、接遇研修、人権研修） ・②プール運営委員会職員研修では、安全確保と節水・節電等の管理指導及び安全指導を実施した。（CPR研修、接遇研修） ・③総合型地域スポーツクラブの育成支援を行い、スポーツの振興に貢献するとともに、交流も深めた。 ・③令和2年度9月に発生した台風10号の接近に伴い、避難所開設対応を行った。区役所と連携し、地域住民の方々の避難所としての機能を果たした。 ・③北九州市スポーツ少年団事務局として、登録業務、種目別大会、研修会、交流大会等を開催し、少年団の支援・育成に努めた。（登録団数133団、指導者数699名、団員数2,411名） 			
(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のための対策が適切に実施されているか。	10	3	6
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】 <ul style="list-style-type: none"> ① 「個人情報保護方針」、「暴力団対策マニュアル」や「セクハラ・パワハラ対策マニュアル」を作成し、緊急事態に備えている。また、就業規則の一部変更も実施し、職員に周知を図ると共に遵法に応じた体制づくりを推進した。 ⑤ 事故を回避するため、日頃の保守点検を厳重に行うと共に再委託業者（保守点検、維持管理、清掃）と連携を密に行い施設瑕疵による事故撲滅の徹底を図り、令和2年度の施設事故ゼロを達成した。また、万が一施設等に起因した事故が発生した場合は、スポーツ振興課の指導のもと、事故原因の究明を図ると共に、利用者の安全を第一に考え、早急に修繕・復旧を行い、再発防止に努めた。 全ての評価項目について、十分な対応がなされている。 			

【総合評価】

合計得点	68	評価ランク	C
【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> 総合体育館をはじめ、各管理施設では、大会や一般の専用利用者の要望に応え、早朝開館サービスを充実させ、大会の事前準備や活動が早期に実施できるよう配慮した。 北九州市スポーツ少年団事務局として、登録業務、種目別大会、研修会、交流大会等を開催し、少年団の支援・育成に努めた。（登録団数 133 団、指導者数 699 名、団員数 2,411 名） 台風、水害、地震の緊急避難所となっているスポーツ施設では、市の防災計画に基づく「災害対策マニュアル」の改定、緊急時の職員連絡体制を整えた。令和2年度も、台風や豪雨による地域からの避難者を受け入れ、行政とも連携を図り、避難の適正な誘導と安全確保を行った。 利用者のニーズを把握し、実際に業務に反映させながらサービスの質を向上させている。 消毒液・体温計の設置、動線の確保など、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、利用者を安全に受け入れる体制を構築した。 			
【今後の対応】 <ul style="list-style-type: none"> 今後も、施設利用者や各団体等とコミュニケーションを密にし、利用者増、施設の利便性・満足度の向上に努めていただきたい。 			

【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】
 ※ 指定管理の評価に関する検討会議における意見を記入することがありますので、所管局では記入しないでください。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
	100%	良 い	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
	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
	60%		普 通
	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
	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)