

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	浅生スポーツセンター	施設類型	目的・機能
	所在地	戸畑区浅生スポーツセンター	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	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	戸畑スポーツコミュニティ共同事業体		
	所在地	小倉北区砂津二丁目 11 番 23 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	124,188 人	56,254 人	▲67,934 人
プール	57,007 人	35,934 人	▲21,073 人
庭球場	25,468 人	17,584 人	▲7,884 人
柔剣道場	33,260 人	14,707 人	▲18,553 人
弓道場	27,244 人	12,220 人	▲15,024 人
計	267,147 人	136,699 人	▲130,448 人
目標	210,000 人	288,000 人	
要求水準	190,000 人	287,000 人	
※ R2 ・・・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13万人の減となり、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。 ②新型コロナウイルス感染防止対策を実施しながら利用者の安全に配慮し、各種スポーツ教室を実施することができた。 ④デジタルサイネージによる自主事業教室広報活動を引き続き行った。 ②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	95.0%以上	
実績(とても良かった・良かった)	95.2% (48.6%・46.6%)	95.6% (47.2%・48.4%)	
【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	95.0%以上	
実績(とても良かった・良かった)	97.9% (56.9%・41.0%)	98.3% (56.9%・41.4%)	
※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度			
<ul style="list-style-type: none"> 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。 ⑤スタッフの対応では、オープンな総合受付の利点を活かし、明るくわかりやすい表現や丁寧な対応を心がけ、利用者に寄り添う接客接遇を取り組み、サービスの質を向上させた。 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 経費の効率的・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	16,529,211	16,906,268	377,057
修繕費	750,386	2,380,994	1,630,608
光熱水費	28,702,439	24,611,903	▲4,090,536
人件費	38,645,370	42,667,487	4,022,117
その他経費	5,663,342	5,778,094	114,752
合計	90,290,748	92,344,746	2,053,998

※ . . . 評価対象年度

- ・①維持管理経費は、令和元年度に比べ、約200万円の増額となった。これは前回の指定管理期間に比べ、全国的な労務単価の上昇により人件費が増加したことなどによる。
- ・③休館などの影響で光熱水費が大きく削減された。また、老朽化した機器の更新等の経費が増加した。
- ・②清掃は、専門業者による再委託のみでなく、スタッフが日常清掃の大半を行うことで、経費の抑制を図った。
- ・②設備スタッフによる施設・設備の点検を定期的に行うことで施設や備品の破損等の早期発見に努め、修繕費の抑制を図った。

(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。	10	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	29,343,406	16,806,240	▲12,537,166
プール	11,203,494	5,759,704	▲5,443,790
庭球場	3,836,128	3,900,072	63,944
柔剣道場	1,425,574	1,431,819	6,245
弓道場	1,401,770	1,266,120	▲135,650
①実収入計	47,210,372	29,163,955	▲18,046,417

区分	【参考】R1年度	R2年度	前年度比較
②減免額	14,107,297	18,340,185	4,232,888
③合計(①+②)	61,317,669	47,504,140	▲13,813,529

※ . . . 評価対象年度

※ 体育館にトレーニング室、多目的室、駐車場の収入も含んでいる。

- ・①自主事業として、複数の教室を開催することにより幅広い年齢層の利用促進を図った。
- ・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り組み	20		12			
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p> <p>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。</p> <p>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）。</p> <p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>	10	3	6			
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 所長と副所長は指定管理施設でマネジメント経験者を配置し、スポーツ施設での運営管理経験者を配置している。又、全体のマネジメントを行うため指定管理経験豊富なマネージャー等を補佐として配置して施設運営のルールづくりと問題点の解決にあっている。 ② 職員の研修として、理念研修・接遇教育・マナー研修・クレーム研修・担当部署毎のシミュレーション教育・AED講習・個人利用対応研修・障がい者対応研修、アリーナ施設の設備取扱についてのレクチャー、トレーニング室の使用や日常管理研修などを行い、スタッフの資質・能力の向上を図っている。 ③ 「戸畑あやめ」の植栽など、戸畑区役所や地元との協働に積極的に取り組んだ。 						
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</p> <p>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。</p>				10	3	6
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 個人情報保護についての意識の低下を防ぐため、各所の朝礼・昼礼時に定期的にスタッフへの指導を行っている。 ⑤ 施設の利用状況を踏まえて危機管理マニュアルを改訂し、スタッフに周知している。消防訓練 2 回、JVスタッフ全員参加による普通救命講習、アリーナ施設の設備取扱についての安全利用レクチャー、トレーニング室の機器取扱や日常メンテナンス講習を実施した。 						

- ・⑦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。戸畑区役所と連携し、地域住民の方々の避難所としての機能を果たした。
- ・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	66	評価ランク	C
[評価の理由]			
<ul style="list-style-type: none"> ・接遇研修時に、障害者対応研修を実施したことや北九州市障害福祉団体連絡協議会と障害者の方の施設利用について協議し、サービス等での改善要望について、改善に取り組むなど、障害者への対応についての満足度の向上に努めた。 ・全ての施設利用者に対して、可能な限り同一のサービスを提供できるように、所長等の責任者がスタッフの言動を日常的に確認のうえ指導し、朝礼等にて周知している。 ・「戸畑あやめ」の植栽等の地元との協働や台風時の避難所開設における関係先との連携を通じ地元貢献している。 ・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"> ・地域との連携事業に積極的に取り組んでいることは、評価できるため、今後も、様々な地域との連携事業を実施し、地域から愛されるような管理者・施設を目指していただきたい。 			

[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	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている	
	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)