

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	北九州スタジアム	施設類型	目的・機能
	所在地	小倉北区浅野三丁目9番33号	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	株式会社ウインドシップ北九州		
	所在地	小倉北区米町二丁目2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	平成29年2月1日～令和14年3月31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]					
【利用人員】					(単位：人)
区分	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	前年度比較
実績値	170,329	138,134	205,040	85,206	▲119,834
目標値	260,000	210,000	210,000	260,000	
※ R2 ・・・評価対象年度					
<ul style="list-style-type: none"> 令和元年度と比較すると、約12万人の減員となり、業務計画書に基づいた目標(26万人)には達しなかった。 新型コロナウイルス感染症の影響による施設の臨時休館や開場時間の短縮、入場者数の上限設定のほか、わっしょい百万夏まつり大花火等のイベントが中止となる等の要因により、利用人員は大幅な減少となった。 小倉駅新幹線口地区振興連絡会(H27年加盟)が発行した「新幹線口エリアマップ」を、来場者に配布したほか、本施設がハローキティ(バーチャル)の出現スポットであることを活用して、ポスターやチラシ等の配布を行い本施設のPRに努めた。 施設ホームページに、近隣施設である「北九州観光コンベンション協会」や「北九州観光情報サイト『ぐるリッチ』」のリンクバナーを追加する等の改良を行い、施設周辺のイベントや観光情報を紹介する等、施設周辺のにぎわいづくりにも努めた。 新型コロナウイルス感染症の感染対策を行いながら、自主事業によるスポーツ教室等を開催し、市民のスポーツ志向や健康意識の高揚に努めた。 施設の魅力や特性を生かした「見学ツアー」や「スタジアムフォトウェディング」、また、幼稚園や小学校を対象とした「社会科見学」や「修学旅行」を実施し施設のPRに努め、スポーツ利用以外での活用を実施し、利便性を高める取組みを行った。 					
(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]

(回答数 100 人)

【施設利用について】

満足度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度
目標値	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上
実績 (とても良かった・良かった)	96.0% (64.0%・32.0%)	99.0% (59.2%・39.8%)	98.0% (74.0%・24.0%)	97.3% (57.1%・40.2%)

【職員対応について】

満足度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	R2 年度
目標値	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上
実績 (とても良かった・良かった)	92.0% (57.0%・35.0%)	98.1% (64.1%・34.0%)	97.0% (61.0%・36.0%)	92.8% (46.4%・46.4%)

※ 評価対象年度

- ・令和 2 年度の施設利用、職員対応については、前年度より減少はしているが目標を達成しており、ともに高い評価を得ている。
- ・ホームページからの問合せについては、基本的に業務責任者管理のもと、原則翌日までに応答し迅速な対応に努め、質問の内容によっては、当課やギラヴァンツ北九州に照会し、精度の高い対応を行った。
- ・多様な利用方法に沿うべく、利用者目線に立った対応を心掛け、綿密な利用前打合せや下見対応、動線案内、備品の説明等を行った結果、施設側の瑕疵による苦情やクレーム等はなかった。
- ・ホームページや Facebook を活用し、利用者へのギラヴァンツ北九州の試合情報や施設イベント情報の提供に努めた。
- ・「施設運営心得」を用いた社内研修等を実施し、職員の接遇水準のボトムアップに努めた。

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]

【維持管理費】

(単位：円)

区分	H29実績	H30実績	R1実績	R2実績	前年度比較
サービス購入料B (施設運営業務・ 人件費等)	41,904,033	41,904,033	42,292,032	42,680,034	388,002
サービス購入料C (維持管理相当費)	41,539,036	41,539,036	41,923,656	42,308,278	384,622
サービス購入料C (光熱水費・補修 費等)	12,512,065	18,911,769	19,086,877	19,261,986	175,109
合計	95,955,134	102,354,838	103,302,565	104,250,298	947,733

※ ・・・評価対象年度

- ・サービス購入料Bについて、施設の常駐職員をフレキシブルに出勤可能なパート職員を含め最低限の人数とし、人件費の削減に努めた。
- ・サービス購入料C(維持管理相当費)について、建築物、設備、外構施設の保守管理業務は、業務内容が重複・類似するため、業務効率化の観点から一括管理を実施している。また、施設で独自に作成した様式「保守管理業務報告書」にて、職員の内部共有、業者への修繕要請、本市への報告(月報等の別添として)を一元化することで、作業効率の向上に努めた。
- ・各種点検や清掃について、資格や設備の特殊性等、専門性を有する業務であることから再委託しているが、見積りを複数社から徴収することで競争力を高めさせ、コスト削減と業務品質の向上に努めた。
- ・サービス購入料C(光熱水費・補修費等)について、毎月の使用量と請求金額を職員に開示し、朝礼等を通じて、日々の節減に努めた。事務室内の中央監視モニターを活用し、業務や施設利用に不必要な電気の消灯を徹底した。また、補修費については、VIPルーム入口等の塗装補修や2F総合案内所防火シャッターの修繕等を実施した。

(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。

[所見]

【施設使用料収入】

(単位：円)

区分	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	前年度比較
①実収入計	13,644,707	12,919,896	15,173,930	15,535,722	361,792

区分	H29年度	H30年度	R1年度	R2年度	前年度比較
②減免額	10,466,585	15,054,326	25,387,443	12,004,287	▲13,383,156
③計(①+②)	24,111,292	27,974,222	40,561,373	27,540,009	▲13,021,364

※ ・・・評価対象年度

- ・令和元年度と比較すると、実収入で約 36 万円の増額となった。
- ・要因としては、新型コロナウイルス感染症によるイベント等の中止で減収となったものの、ギラヴァンツ北九州の J2 昇格による公式戦の試合数増加及びナイター試合数増加に伴う照明設備利用による増収等により、実収入が前年度と同等の収入になったと考えられる。

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]

- ・運営業務統括責任者（エリアマネジメント業務責任者兼務）、基本的業務責任者、維持管理業務統括責任者をそれぞれ選任しており、施設の供用時間中は各責任者いずれか最低 1 名は常駐する体制で管理運営を行っている。
- ・施設の常駐職員は、フレキシブルに出勤可能なパート職員を含め、最低限の人数で適正な人員配置に努めた。また、繁忙時には市内で複数の施設を運営している組織力を生かし、自社内での応援要請による人的融通に努めており、外注に頼ることなく業務を実施した。
- ・個人情報の取扱いや暴力団排除に関する内容等、公の施設の指定管理者として遵守、理解すべき研修を行った。
- ・最も利用の多い「ギラヴァンツ北九州」とは、利用前後の協議や統括、緊急時対応の確認・共有等、緊密に連携し、同クラブの運営や興行に最大限協力した。
- ・上下水道局の事業「マンホールカード」の配布スポットとして参画し、「ギラヴァンツ北九州 ギラン」のカードを土日祝日に配布した。

(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。

[所見]

- ・個人情報を収集する際は、利用者に利用目的を説明したうえで、本人の同意のもと実施し、収集した個人情報については情報漏洩がないよう適切に管理・保管を行っている。

る。

- ・施設の利用申込みにおいては、公平性・平等性の観点から、施設側で定めた「施設使用規則」を利用者に説明したうえでの利用手続きを徹底し、また、予約受付台帳の一元管理により、利用の重複が生じることなく予約者の記録・管理を行った。
- ・利用者から徴収した料金等については厳重に管理し、また金銭の出納やその内容については、施設の基本的業務責任者と本部（日本施設協会・美津濃共同企業体）との二重確認の体制を整え、不適切な収支がないように努めた。
- ・施設の特性を踏まえ策定した「北九州スタジアム警備計画」を提示し、利用規模に応じた適切な警備が行えるように主催者への周知を実施した。
- ・事故発生や非常災害時に、利用者及びスタッフの安全確保や避難、緊急時対応を迅速に行えるように、「非常時及び緊急時対応マニュアル」を用いた研修を実施した。

【総合評価】

〔所見〕

- ・今年度は新型コロナウイルス感染症の影響による、施設の臨時休館や大型イベントの中止があったほか、施設再開後も入場者数の上限設定等の影響を受け、利用者数は大幅な減員となり、業務計画書に基づいた目標(26万人)には達しなかった。
- ・しかしながら、ギラヴァンツ北九州戦などのフィールド利用だけでなく、「見学ツアー」や「スタジアムフォトウェディング」、幼稚園や小学校を対象とした「社会科見学」や「修学旅行」など、当施設の魅力を発信できる事業の実施に努めた。また、「福岡県中学生ラグビーフットボール大会」中止時には、その代替として「中学生ジュニアラグビー卒業イベント」をスタジアムで実施し、コロナ禍での新しい施設利用方法も見受けられる。
- ・天然芝の維持管理については、適切なフィールド利用を本市や各利用者と協議し、常に利用者及び競技者が質の良いプレーができるように、高水準でのコンディション維持に努めている。
- ・利用者アンケート等では、高い満足度を得ており、利用者に対して、状況に応じた公平かつ適正な対応が見受けられた。また、最も利用の多い「ギラヴァンツ北九州」とは、利用前後の協議や総括、緊急時対応の確認・共有等、緊密に連携し、同クラブの運営や興行に最大限協力を行っている。
- ・本施設において、現時点では大きな事故や非常災害等は発生していないが、有事に備えた研修等の実施、緊急連絡体制の整備、利用規模に応じた主催者に対する適切な警備の周知を行っているほか、職員の接遇向上にも努めており、施設の適正な管理運営が見受けられる。

〔今後の対応〕

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いつつ、様々な催事を受入れ、また、施設利用者や各団体等とコミュニケーションを密にし、施設の利便性・満足度の向上に努めていただきたい。
- ・現在も、スポーツ以外の事業によるスタジアム利活用に取り組んでいるが、芝生保護材

を活用したイベントの開催など、更なる利用促進に注力し、地域への経済効果に寄与する取り組みに期待している。

- ギラヴァンツ北九州との連携は引き続き密に行い、今後もスポーツ観戦者の増加を図っていただきたい。また、HPの改良やSNS等による情報発信を更に工夫し、コロナ終息後は、ギラヴァンツ北九州戦のアウェー客を都心部に回遊させる取り組みを強化していただきたい。
- 現在実施しているもの以外にも新しい自主事業を提案し、様々な目的での利用による集客強化に引き続き取り組んでいただきたい。