

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	保健福祉局障害福祉部障害福祉課
評価対象期間	25年 4月 1日～26年 3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立障害者スポーツセンター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑦
	所 在 地	小倉北区三郎丸3丁目4番1号		
	設置目的	スポーツ活動を通じ、障害者の体力の増強及び残存機能の維持向上、その他市民の心身の健全な発達に資することを目的とする。		
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ <input type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	社会福祉法人北九州市福祉事業団		
	所 在 地	八幡東区中央二丁目1番1号		
指定管理業務の内容		1 北九州市社会福祉施設の設置及び管理に関する条例に規定する利用の許可、利用の許可の取消し及び使用料の徴収に関する事。 2 施設及び設備の維持管理に関する事 3 施設内の清潔の保持、整頓その他の環境整備に関する事 4 障害者スポーツの指導・普及に関する事 5 その他、スポーツ施設の運営に関して市長が必要と認める業務。		
指定期間		24年 4月 1日～29年 3月 1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。																											
<ul style="list-style-type: none"> ・当該施設は、障害者スポーツの拠点として、また全ての市民の健康づくりの拠点として、年間16万人（前年度比 約3万人増）を超える市民に利用いただいている。 ・また、利用者拡大のため、利用者ニーズに応じた年間約1,400回を超えるスポーツプログラム（プール、スタジオ）を提供するほか、継続的な利用者の獲得のため、会員利用者拡大の取組みも実施している。 																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">項目</th> <th>目標数</th> <th>実績数</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">利用者数</td> <td>H25</td> <td>158,000人</td> <td>162,031人</td> <td>102.6%</td> </tr> <tr> <td>H24</td> <td>141,300人</td> <td>130,919人</td> <td>92.7%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">定期券 (年間平均)</td> <td>H25</td> <td>500人</td> <td>322人</td> <td>64.4%</td> </tr> <tr> <td>H24</td> <td>380人</td> <td>292人</td> <td>76.8%</td> </tr> </tbody> </table>					項目		目標数	実績数	達成率	利用者数	H25	158,000人	162,031人	102.6%	H24	141,300人	130,919人	92.7%	定期券 (年間平均)	H25	500人	322人	64.4%	H24	380人	292人	76.8%
項目		目標数	実績数	達成率																							
利用者数	H25	158,000人	162,031人	102.6%																							
	H24	141,300人	130,919人	92.7%																							
定期券 (年間平均)	H25	500人	322人	64.4%																							
	H24	380人	292人	76.8%																							
<ul style="list-style-type: none"> ・さらに、当該施設の活動や市内の障害者スポーツの大会等に対して、ボランティアとして継続的に支援いただける仕組みとして、「北九州市障害者スポーツボランティアの会（SKET）」を組織（登録：91人）し、障害者のスポーツの支援のための環境づくりを進めている。 ・施設PRのため開館記念イベントやスポーツ交流イベントを開催するほか、情報誌の発行（年6回）、ホームページの運営等、施設の利用拡大のため、広く情報発信を行っている。 																											
(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。																											
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者との意見交換会を実施するとともに、アンケート調査の実施、意見箱の設置等、 																											

利用者からの意見を集約し、施設運営に反映させている。

(具体例)

- ① 家族更衣室内にロッカーと下駄箱を設置。
 - ② プール内に設置されているジャグジーの安全利用のため、手摺りを設置。
 - ③ 更衣室からプールへ向かう通路に風除けとなるものがなく、冷気が差し込んでいたため、風除けとなるカーテンを設置。
- ・要望等への対応に関する進捗状況については、施設内の目立つ場所に掲示し、利用者への情報提供を行っている。
 - ・また、スポーツプログラムの内容については、利用者からの要望、スポーツトレーニングのトレンドを反映させるため、3ヶ月毎に見直しを行い、利用者の満足度を高める取り組みを行っている。
 - ・アンケートの結果については、接遇面、設備面、プログラム内容等の全ての項目において、前年度と比べ満足度が向上している。

満足度	接遇面	設備面	プログラム内容等
H25	82%	71%	62%
H24	74%	68%	60%

- ・また、円滑な施設運営を目指し、平成25年度より障害者スポーツのサークル団体、個人利用者を構成メンバーとする運営委員会を設置している。

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り組みがなされ、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。

- ・人員については必要最低限の体制をとるとともに、業務の内容・繁閑を考慮して嘱託員・パート職員を採用する等、柔軟な対応を行っている。また、プログラム担当やプール監視員については、高レベルの専門性の確保と経済性を考慮し、アウトソーシングを行っている。
- ・また、館内巡回を徹底し、節電・節水をはじめ、冷暖房の細やかな温度調節等、光熱水費の低減に努めている。

●障害者スポーツセンター光熱水費

	電気	ガス	水道	合計	営業日数	日割り
H25	12,713千円	23,595千円	13,495千円	49,803千円	308日	162千円
H24	10,335千円	23,513千円	14,291千円	48,139千円	262日	184千円

- ・さらに、各種保守点検に関しては、安全性・効率性・経済性を考慮し、専門性を有する民間事業者へ再委託しているが、可能な限り複数事業者から見積りを徴するとともに

に、経費削減が見込まれる事業については事業者と十分に協議を行い、経費の低減に努めている。

(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。

- ・ 年間の収入は、予算策定時の収入見込み、62,708 千円に対し、21,595 千円であった。
- ・ 全体の利用者数は目標を上回ったが、収入が見込める一般利用者の割合が当初の見込みよりも少なかったこと、1日フリー券、プログラムの都度利用が少なかったことから、利用者1人あたりの平均単価が見込みよりも低くなり、収入が見込みを大きく下回った。
- ・ なお、平成25年度は、雨漏り被害による大スタジオ使用休止や、改修工事に伴うプールの使用休止期間が生じ、収益低迷の一因となっている。
- ・ 収益改善のための取組みとして、
 - ① オープン1周年記念イベントや、スポーツ交流のためのイベントを開催し、多くの市民に、スポーツ活動、健康づくりに取り組むきっかけを提供するとともに、施設利用についてPRを行った。
 - ② 国際車椅子バスケットボール大会の協賛企業獲得の取組みと連動して、市内4,000企業に対しPRを行うとともに、北九州商工会議所の会員企業を対象に、夏季プール利用に関する協定を締結、さらに、北九州市職員共催組合の補助対象事業とするなど、利用拡大に努めた。

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

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・能力向上を図る取り組みがなされたか（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。

- ・ 当該施設は、障害の有無にかかわらず、多くの市民に利用されており、障害特性や利用者の多様なニーズに柔軟に対応できるよう、適切な人員配置を行うとともに、職員の資質・能力向上のための取組みを実施している。
- ・ 具体的には、
 - ① 障害者が多く利用する施設であることから、障害者スポーツの指導に関する資格を有するスタッフを多く配置するとともに、障害特性や障害者への配慮に関する研修を継続的に実施。
 - ② 接遇能力を向上するための研修を継続的に実施しているほか、発生したトラブルや苦情については、朝礼や、毎月一度行っている全体会議の場において、対応を協議・検討するとともに、情報共有、対応の統一及び意識改革に努めている。
 - ③ 円滑な施設運営に資するため、職員の資格試験や研修会への参加を積極的に奨励し、技能等の向上に努めている。
- ・ 同センターの取組みを近隣自治会に紹介するとともに、オープン1周年記念イベントや、スポーツ交流のためのイベントを開催し、地域住民との交流を図った。

【特筆する項目】

- ・北九州市障害者スポーツボランティアの会（SKET）の事務局を担い、障害者スポーツを支えるボランティアの育成・登録（登録数：91名）を行っており、当該施設の運営や各種イベントの支援体制を構築し、効率的な施設運営を図るとともに、当該ボランティアを市内で開催される障害者スポーツ大会に派遣し、本市の障害者スポーツの振興に大きく貢献している。
- ・また、大学の講義や関係団体等の研修会に当該施設職員を派遣し、障害者スポーツに関する正しい理解の普及・啓発、次代の障害者スポーツを担う人材の育成に貢献している。
- ・施設スタッフの中には、本来業務はもとより障害者スポーツに高い興味関心を示し、自身の余暇を活用して競技者の支援に当たるものも多く、施設の利用促進のみならず、北九州市の障害者スポーツ振興に大きく貢献している。

(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。
- 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。

- ・個人情報保護のための規定を整備するとともに、研修等を通じ各職員に周知徹底を図っている。
- ・施設の適切な管理及び利用者の安全利用を目的に、「安全管理マニュアル」を定めるとともに、緊急時における即応体制を整え、職員に周知徹底を図っている。
- ・あわせて、利用者の多くを占める障害者や高齢者など、緊急時に支援が必要な利用者があることも想定し、職員に研修等を通じて安全管理の徹底に努めている。
- ・警察や関係機関等と連携し防犯体制を構築するとともに、消防計画を策定し職員に周知徹底を図るとともに、施設内の避難マップの掲示、避難訓練を実施している。

【特筆する項目】

- ・当該施設は、障害者、高齢者の利用が多い上に、女性や子どもの利用も多い。また、開放型の施設であり、施設利用者以外の入館もあることから、安全対策に十分な配慮が必要である。このため、施設職員が1時間毎に地下駐車場～体育館（3階）を巡視し、利用者の安全確認及び不審者を発見できる体制を構築している。
- ・障害当事者の状況は様々であり、その利用に関する安全対応も千差万別である。このため、利用者の状況に応じた介助等の必要な対応を行うとともに、必要に応じて他の利用者に対して十分な説明を行う等、安全対策に十分な配慮を行っている。

(具体例)

- ① 定期的に障害者への配慮を求めるアナウンスを実施し、障害に対する理解を深める活動を実施。

② 視覚障害者のプール利用に際して、障害当事者及び他の利用者の安全対策のため、専用レーンを臨時で設定するとともに、他の利用者に十分な説明を行い、理解を求める対応を実施。

また、施設内の混雑状況により専用レーンの設定が困難な場合は、他の利用者に共用利用に関する配慮をお願いし、障害の有無にかかわらず安全に利用できる対応を実施。

- ・大スタジオの雨漏り被害など、施設運営に支障を来すトラブルが発生したが、利用者に丁寧かつ粘り強く対応し、理解を求めるとともに、当該トラブルに柔軟かつ迅速に対応し、利用者の高い満足度を維持するなど、事故や非常時対応についても柔軟な対応力を有している

【総合評価】

- ・障害者のスポーツ活動、余暇活動、健康づくり・生きがいづくりの拠点として、また、一般市民のスポーツ活動、健康づくりの拠点として、さらに、障害の有無にかかわらず、世代を超えた交流の拠点として、16万人を超える利用者があり、政策目標の実現に向けて、適切な管理が行われていると考える。
- ・しかしながら、収益及び会員数の実績は前年を上回っているものの、予算策定時の目標を下回っており、更なる増収対策及び会員獲得に力を入れていく必要がある。