

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 障害福祉企画課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市障害者スポーツセンター	施設類型	目的・機能
	所在地	小倉北区三郎丸三丁目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 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制 インセンティブ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無 ペナルティ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有 ・ 無		
指定管理者	名 称	北九州市障害者スポーツセンター運営共同事業体		
	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こと。 2 施設及び設備の維持管理に関すること。 3 施設内の清潔の保持、整頓その他の環境整備に関すること。 4 障害者スポーツの指導・普及に関すること。 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		平成29年4月1日～令和4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り組みがなされ、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、年間約 20 万人（対前年 約 800 人増）を超える市民が利用している。 ・また、利用者拡大のため、利用者ニーズに応じたスポーツプログラム（プール、スタジオ）を年間約 1,500 回近く提供するほか、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（利用者拡大の具体的な取組み内容については P5 収入拡大のための取組みで後述）。 ・トレーニング室拡張に伴い、平成 29 年度からトレーニング室のチケット販売枚数を数値目標として新たに設定した。令和元年度は、一般利用では 49.3%、年長者利用では 76.3%の達成率だった。 					
	項目	目標数	実績数	達成率	前年比
利用者数	R1	218,000 人	200,605 人	92.0%	100.4%
	H30	218,000 人	199,798 人	91.7%	89.8%
	H29	218,000 人	222,473 人	102.1%	103.2%
定期券 (年間 平均)	R1(2~3月除く)	500 人	474 人	94.8%	102.6%
	R1(年間)	500 人	462 人	92.4%	108.2%
	H30(4~7月除く)	500 人	462 人	92.4%	96.0%
	H30(年間)	500 人	427 人	85.4%	90.9%
	H29(3月除く)	500 人	481 人	96.2%	96.8%
	H29(年間)	500 人	470 人	94.0%	99.2%
トレーニング室 チケット販売 枚数	R1	一般12,600枚	一般6,206枚	49.3%	52.5%
		年長者751枚	年長者573枚	76.3%	54.2%
	H30	一般12,600枚	一般11,813枚	93.8%	87.1%
		年長者751枚	年長者1,058枚	140.9%	87.9%
	H29	一般12,600枚	一般13,561枚	107.6%	—
		年長者751枚	年長者1,204枚	160.3%	—
※ 平成 29 年度から平成 30 年度にかけて、プール天井筋交い一部断裂の影響により、2 月末～7 月下旬					

の間、プールを閉鎖したため、その期間の定期券売上げが減少している。表中には平成 29 年度と平成 30 年度の年間平均の定期券利用者数のほか、プール休止期間を除外した平均定期券利用者数も併記した。

※ 令和元年度については、新型コロナウイルス感染症の影響及び全館臨時休館のため、2～3 月の定期券売上げが減少している。表中には令和元年度年間定期券利用者数のほか、2～3 月を除外した平均定期券利用者数も併記した。

- ・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：66 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、パラスポーツ体験教室など交流促進事業を実施するほか、情報誌の発行 (年 5 回)、ホームページの運営、ビデオ・図書・運動器具の貸出など、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。

- ・利用者アンケートの結果については、接遇面の満足度は前年度と同率であり、高い水準を維持している。プログラム内容等の満足度は前年度より 5 ポイント向上した。(271 人回答)

満足度	接遇面	設備面	プログラム内容等
R1	83%	65%	72%
H30	83%	65%	67%
H29	86%	58%	66%

- ・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 プールのシャワー室内が滑りやすいとの意見を踏まえ、手すりを 3 箇所設置した。
 - ② 駐車場での逆走の苦情があり、注意喚起を促す放送や掲示物を設置し、事故防止に努めた。
 - ③ 「手話を覚えてもらいたい。」との意見があったため、朝礼に「今週の手話」のコーナーを設けて、日々研修を実施している。
- ・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。

- ・プールのプログラムについては、市内の他のプールと比べてコースの数が少ないなかで、利用者の声に基づき「レベルに応じた泳法」、「体幹強化のメニューを盛り込む」など、施設の実情を勘案しながら適宜見直しを行うなど、利用者の満足度を高める取組みを行っている。
- ・一般向け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組みを行っている。今年度は、「バランスコーディネーション」を「ボールコンディショニング」に変更した。
- ・障害者向けプログラムについては、利用者の要望を反映させるとともに、福岡市立障がい者スポーツセンター、福岡市障がい者スポーツ協会、福岡県障がい者スポーツ協会との情報交換、情報共有を行いながら計画的に企画立案を行っている。
- ・さらに、円滑な施設運営を目指し、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。

- ・人員配置については、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、指定管理者の構成団体であるミズノスポーツサービス株式会社のスタッフにより、高レベルの専門性を確保している。
- ・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。

	光熱水費
R1	45,190 千円
H30	45,664 千円
H29	49,903 千円

※ 平成30年度はプール天井筋交い一部断裂の影響により、4月～7月末の4ヶ月間プールを閉鎖したことから、光熱水費が大幅に減少している。

※ 令和元年度は新型コロナウイルス感染症の影響があり3月3日から閉館したことから、光熱水費が減少している。

- ・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にも再委託しているが、可能な限り複数事業者から見積りを徴するとともに、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。

- ・ 目標収入 (51,805 千円) ・ 前年度収入は下回っているものの、収入拡大のための取り組みの結果、利用者数は増加しているため、収入の増加についての努力は認められる。

	収入目標	収入実績	目標達成率
R1	51,805 千円	25,026 千円	48.3%
H30	42,611 千円	30,956 千円	72.6%
H29	50,699 千円	29,110 千円	57.4%

- ・ 収入拡大のための具体的な取組みとして、以下を実施。

- ① より多くの市民に施設利用について PR するため、パラスポーツ体験、プールなんでも記録会などを通して、スポーツ活動、健康づくりに取り組むきっかけを提供した。
- ② 北九州商工会議所の会員企業 (約 7,000 社) を対象に、夏季プール利用に関する協定を締結し、利用拡大に努めた。
- ③ 都度利用者に対して、会員利用案内を行い、利用拡大に努めた。
- ④ 関連団体・施設でのチラシの設置や、近隣自治会に対する PR 活動を実施し、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、以下を実施。

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 (障害者スポーツ指導員、障害者スポーツコーチ等) 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。また終業時の終礼を実施することで、夜間業務で起こった引き継ぎ事項等を夜間勤務職員全員で集約・情報共有し、翌日の朝礼に引き継ぐ体制をとっている。これにより交替勤務に伴う情報共有のズレが解消され、業務改善事項のスピードアップなど利用者サービス向上を図ることができている。

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（体育施設管理士、トレーニング指導士など）。令和元年度は2名が初級障害者スポーツ指導員の資格を取得した。また、2名がボランティアコーディネーション力3級を取得した。

- ④ 小倉リハビリテーション病院との連携を図り、令和元年度より、トレーニング教室と脳血管障害の方の水中教室に、PT・OTが派遣（それぞれ月に1回）され、専門的なアドバイスを受けて、リハビリ以外でも楽しく運動が出来るよう、相互に情報交換を行っている。

【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）について、北九州市障害者スポーツ協会と連携して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：66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。
- ・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（障害者スポーツ指導員資格の取得協力）に貢献している。令和元年度は、北九州市立大学地域創生学群のゼミ実習、九州医療スポーツ専門学校AT学科、小倉聴覚特別支援学校、福岡高等聴覚特別支援学校、日新館中学校、小倉総合特別支援学校高等部、ワークネット北九州の実習受入れを実施した。
- ・また、小倉総合特別支援学校、総合療育センター総合通園のプール活動、北九州市立大学文学部への車いすバスケット体験、障害福祉ボランティア協会主管行事等への指導者派遣を行った。
- ・所長が北九州マラソン実行委員、北九州市身体障害者福祉協会理事、北九州市障害者スポーツ協会監事・評議員に継続就任し、指導員一名が北九州市バスケットボール協会理事に就任するなど、関係団体との連携を図っている。
- ・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、個人情報の持ち出し禁止や、鍵付キャビネットでの保管など、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、研修等を通じて職員に安全管理の徹底を図っている。
- ・利用者の救急事故等に備えてAEDを設置するとともに、全職員対象のAED研修を毎年実施している。
- ・警察や関係機関等と連携して防犯体制を構築し、消防計画を策定して職員に周知徹底を図るとともに、施設内に避難マップを掲示し、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、子どもの利用が多く、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、必要に応じて1階から3階（体育館）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。
- ・プール等、館内での事故を想定し、北九州市消防局の協力のもと、人口呼吸などの蘇生法やAEDの取り扱いについての救命講習を実施した。また、火災が発生した場合を想定しての避難訓練や消火器の取り扱いについての講習を行った。
- ・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 障害者への配慮や障害に対する理解を深めるための印刷物を館内に掲示。
- ② 障害に対する理解や障害者スポーツに関するDVDの館内上映を実施。
- ③ 駐車場における身体障害者用駐車スペースの管理徹底を実施。
- ④ 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、他の利用者に必要な説明を行い、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、他の利用者にも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。
- ⑤ 一般利用者を対象とし、障害に関する知識や理解を深めることを目的として、ストレッチ教室の冒頭に「インタビュー」の時間を設けた。参加当事者からご自身の障害についてお話いただき、他の参加者の理解を深めるきっかけとしている。

【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、20万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。
- ・特に、利用者の満足度を高める取組みや、職員の資質・能力向上のための取組みについては、利用者の意見を踏まえて、適切に行われている。
- ・収入については、目標には届かなかったが、利用者数が前年度より増加しているため、収入増加への努力が認められた。