

## 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	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	的場池球場等3スポーツ施設	施設類型	目的・機能
			I	— ②
	所在地	八幡西区的場町1番2号		
	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		<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		
		インセンティブ制	有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	ペナルティ制
指定管理者	名 称	株式会社スピナ		
	所在地	八幡東区平野二丁目11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 その他管理運營業務 ・事業及び収支計画書、各種報告書の提出 ・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31年4月1日～令和6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		33																												
<b>(1) 施設の設置目的の達成</b>		35	3	21																												
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。																																
<b>[評価の理由、要因・原因分析]</b>																																
<b>【利用人員】</b>																																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>【参考】H30年度</th> <th>R1年度</th> <th>前年度比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>的場池体育館</td> <td>98,423人</td> <td>92,189人</td> <td>▲6,234人</td> </tr> <tr> <td>的場池球場</td> <td>34,550人</td> <td>35,898人</td> <td>1,348人</td> </tr> <tr> <td>的場池弓道場</td> <td>10,135人</td> <td>9,349人</td> <td>▲786人</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>143,108人</td> <td>137,436人</td> <td>▲5,672人</td> </tr> <tr> <td>目標</td> <td>170,000人</td> <td>151,000人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>要求水準</td> <td>158,000人</td> <td>144,000人</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					区分	【参考】H30年度	R1年度	前年度比較	的場池体育館	98,423人	92,189人	▲6,234人	的場池球場	34,550人	35,898人	1,348人	的場池弓道場	10,135人	9,349人	▲786人	計	143,108人	137,436人	▲5,672人	目標	170,000人	151,000人		要求水準	158,000人	144,000人	
区分	【参考】H30年度	R1年度	前年度比較																													
的場池体育館	98,423人	92,189人	▲6,234人																													
的場池球場	34,550人	35,898人	1,348人																													
的場池弓道場	10,135人	9,349人	▲786人																													
計	143,108人	137,436人	▲5,672人																													
目標	170,000人	151,000人																														
要求水準	158,000人	144,000人																														
※ <span style="border: 1px solid black; padding: 0 5px;">  </span> ・・・評価対象年度																																
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用人数は目標、要求水準には達しなかった。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、2月下旬から3月末まで利用自粛を市から指定管理者を通じて利用者に要請したことが影響したと考えられる。</li> <li>・利用者数について、要求水準や目標に達していないものの「ホークスペースボールスクール」を開催するなど“青少年の体力増強・スポーツ参加率の向上”に尽力したこと、また、主催者と綿密な打ち合わせを行い、効率的な利用調整や利用者に対する利用状況の積極的な周知活動、利用者の減少している種目を他の種目と組み合わせて体育館を利用させる取組み等で利用者確保に努めた。</li> </ul>																																
<b>(2) 利用者の満足度</b>		15	4	12																												
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り組みがなされ、その効果があったか。

**【評価の理由、要因・原因分析】**

(回答数 262 人)

**【施設利用について】**

満足度	【参考】H30 年度	R1 年度
目標値	100%以上	96.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	95.5% (39.5%・56.0%)	97.7% (28.6%・69.1%)

**【職員対応について】**

満足度	【参考】H30 年度	R1 年度
目標値	100%以上	97.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	98.4% (45.6%・52.8%)	98.1% (35.1%・63.0%)

※ ・・・評価対象年度

- ・施設利用、職員対応の満足度について、いずれも目標数値を上回った。
- ・利用者之不愉快な思いをさせない為にも、クレーム対応マニュアルを活用した職員の教育を定期的に行う。またトラブルやクレームの再発防止のために、過去のトラブル事例等を共有する定期的な勉強会も開催。
- ・球場グラウンド整備の技術向上を図るため、外部の講師を招き、グラウンド整備の実技指導や講習会を行っていることやスピナが管理している他の施設(桃園球場・大谷球場)のグラウンドキーパー同士の相互協力体制を強化する等の利用者へのサービスの質の向上に努めた。

**2 効率性の向上等に関する取組み**

30

18

**(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。

20

3

12

**【維持管理経費】**

(単位:円)

区分	【参考】H30 年度	R1 年度	前年度比較
委託料	3,616,244	2,300,025	▲1,316,219

修繕費	4,617,276	4,654,287	37,011
光熱水費	5,199,591	4,959,402	▲240,189
人件費	23,918,722	25,078,733	1,160,011
その他経費	1,156,459	1,295,241	138,782
合計	38,508,292	38,287,688	220,604
予算	38,522,480	38,842,429	

※ ・・・評価対象年度

- ・指定管理者企業の「多角経営」の特徴を活かし、『可能な限りの自社施工』を行い委託費の削減に努めた。また、桃園球場等6施設・ひびきコスモス運動場での備品・消耗品管理の徹底と併せて仕入れ時の大量一括購入により費用低減を図った。
- ・体育館アリーナで貴社清掃員の技術レベルアップを目的とした清掃研修を2回/年、実施することにより定期清掃（ワックス研磨等）の費用低減を行った。
- ・照明設備の全館LED化や空調管理を含め省エネに対する意識付けを職員一人一人が積極的に推進し、光熱水費のコスト削減に努めた。

(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】H30年度	R1年度	前年度比較
的場池体育館	6,647,833	6,351,157	▲296,676
的場池球場	1,388,845	1,528,068	139,223
的場池弓道場	1,227,340	639,861	▲587,479
①実収入計	9,264,018	8,519,086	▲744,932
②減免額	10,183,940	10,272,393	88,453
③合計(①+②)	19,447,958	18,791,479	▲656,479

※ ・・・評価対象年度

- ・平成30年度と比較すると、実収入では約74万円の減額となった。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。

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

16

(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。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の“安心・安全”“顧客満足向上”を最優先の命題と捉え、常時複数名体制での職員配置によるフレキシブルな人員配置対応を行い、良好な管理運営を実現している。</li> <li>・地元の保育園や学校部活動の利用促進を図るなど、地域との連携も積極的に行っている。</li> </ul>			
<b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</b>			
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	4	8
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。			
<b>【評価の理由、要因・原因分析】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・サービスの向上のための実技指導や講習会の開催、「個人情報の取扱い」に関する研修の実施、災害・事故未然防止のための他施設での事故報告会の開催等を行い、管理者の資質・能力向上を図る取り組みを数多く実施した。</li> <li>・外部の講師を招いての実技指導や講習会を開催していることやスピナが管理している他の施設との相互協力体制を強化していること等の策を通じて利用者へのサービスの質の向上に努めた。</li> </ul>			

**【総合評価】**

合計得点	67	評価ランク	C
<b>【評価の理由】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートでの評価が良い点や万全ともいえる危機管理体制を高く評価した。</li> <li>・月に2～3回は4人体制を組み、各種目の用具点検、施設内の破損個所のチェック、修理などを行っていることや朝夕2回の施設内外巡回を通じて、「器具・備品・設備」の不具合箇所の早期発見に努めていること、管理者のみならず、本社の管理スタッフや本部スタッフが「職場安全パトロール」や「定期パトロール」を実施していること等、多角的な視点での施設の管理、及び様々な事故予防策を講じた。</li> </ul>			
<b>【今後の対応】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、施設の利便性・満足度の</li> </ul>			

向上に努めていただきたい。

**[北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見]**

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。