

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 | 文化記念プール等3スポーツ施設 | 施設類型 | 目的・機能 |
| | | | I | — ② |
| | 所在地 | 小倉南区田原五丁目1番2号等 | | |
| | 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 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 | | |
| 指定管理者 | 名 称 | 九州林産株式会社 | | |
| | 所在地 | 福岡市南区野間三丁目7番20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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (1) 施設の設置目的の達成 | | 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。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| [評価の理由、要因・原因分析] | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 【利用人員】 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <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>管理棟会議室</td> <td>46,946人</td> <td>47,082人</td> <td>136人</td> </tr> <tr> <td>プール</td> <td>21,629人</td> <td>18,392人</td> <td>▲3,237人</td> </tr> <tr> <td>運動場</td> <td>24,795人</td> <td>18,600人</td> <td>▲6,195人</td> </tr> <tr> <td>庭球場</td> <td>25,691人</td> <td>25,196人</td> <td>▲495人</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>119,061人</td> <td>109,270人</td> <td>▲9,791人</td> </tr> <tr> <td>目標</td> <td>124,000人</td> <td>133,000人</td> <td></td> </tr> <tr> <td>要求水準</td> <td>116,000人</td> <td>133,000人</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | | | 区分 | 【参考】H30年度 | R1年度 | 前年度比較 | 管理棟会議室 | 46,946人 | 47,082人 | 136人 | プール | 21,629人 | 18,392人 | ▲3,237人 | 運動場 | 24,795人 | 18,600人 | ▲6,195人 | 庭球場 | 25,691人 | 25,196人 | ▲495人 | 計 | 119,061人 | 109,270人 | ▲9,791人 | 目標 | 124,000人 | 133,000人 | | 要求水準 | 116,000人 | 133,000人 | |
| 区分 | 【参考】H30年度 | R1年度 | 前年度比較 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 管理棟会議室 | 46,946人 | 47,082人 | 136人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| プール | 21,629人 | 18,392人 | ▲3,237人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 運動場 | 24,795人 | 18,600人 | ▲6,195人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 庭球場 | 25,691人 | 25,196人 | ▲495人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 計 | 119,061人 | 109,270人 | ▲9,791人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 目標 | 124,000人 | 133,000人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 要求水準 | 116,000人 | 133,000人 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ※ ・・・評価対象年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・利用人数は目標、要求水準には達しなかった。 ・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。 ・ノルディックウォーキング等のスポーツ教室や室内でのヨガ教室や親子料理教室など様々な自主事業を実施した。 ・プールの供用期間外の有効活用施策として、令和元年10月からバランススクーター教室を実施した。参加者は少なかったが、利用者からの評価は高く、リピーターも得ている。 ・SNSを中心とした広報活動に注力しており、インスタグラムやツイッター、ブログの更新頻度を積極的に実施、タイムリーな情報発信に努めた。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (2) 利用者の満足度 | | 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 340 人)

【施設利用について】

| 満足度 | 【参考】 H30 年度 | R1 年度 |
|------------------|------------------------|------------------------|
| 目標値 | 94.0%以上 | 85.0%以上 |
| 実績(とても良かった・良かった) | 96.9% (32.2%・64.7%) | 94.7% (30.6%・64.1%) |

【職員対応について】

| 満足度 | 【参考】 H30 年度 | R1 年度 |
|------------------|------------------------|------------------------|
| 目標値 | 94.0%以上 | 85.0%以上 |
| 実績(とても良かった・良かった) | 98.2% (34.9%・63.3%) | 96.8% (41.2%・55.6%) |

※ ・・・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大きく上回った。
- ・今年度は大きなクレームはなかったが、万が一発生した際は、極力時間を掛けず利用者に寄り添った対応を心掛けている。なお、問題が解決しない案件が発生した場合は、指定管理者グループ全体で問題解決にあたる体制をとっている。
- ・クレームの内容は全スタッフが情報を共有し、課題や対策について、現場スタッフ間の緊急会議にて取りあげ、解決につなげている。会社判断が必要な場合は、施設長が指定管理者グループ長と協議の上、迅速に対処する流れになっている。その全ての情報は、「お客さまの声」ファイルにて現場スタッフ全員が確認するとともに、指定管理者グループ全体での会議においても情報を共有しており、最善の対応ができたものと思われる。
- ・プール管理棟入口付近に、利用団体のPRポスターや継続的なイベント情報を掲示し、また4半期ごとに『文化記念公園だより』を発行し、利用者に対しての情報提供を充実させた。
- ・修繕工事の中で実施した、授乳室の設置や和式トイレから洋式トイレへの取り換え工事については、利用者から大変喜ばれている。

2 効率性の向上等に関する取組み

30

22

| | | | | | | |
|---|------------|------------|------------|--------|---|----|
| (1) 経費の低減等 | | | | 20 | 4 | 16 |
| 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。 | | | | | | |
| 【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 | 5,976,420 | 7,794,044 | 1,817,624 | | | |
| 修繕費 | 6,457,752 | 3,649,132 | ▲2,808,620 | | | |
| 光熱水費 | 7,738,432 | 7,963,034 | 224,602 | | | |
| 人件費 | 28,278,152 | 23,292,369 | ▲4,985,783 | | | |
| その他経費 | 3,198,896 | 7,028,596 | 3,829,700 | | | |
| 合計 | 51,649,652 | 49,727,175 | ▲1,922,477 | | | |
| 予算 | 51,861,560 | 51,012,016 | | | | |
| <p>※ ・・・評価対象年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プールのオープン後から、30年以上経験のあるプロを管理者として派遣し、効率の良い運用に努めた。プール水の逆洗や薬品の使用量やタイミングの見直しにより、薬品使用量の削減と透明度の高いプール水の提供を両立させ、利用者に快適なプールコンディションを提供できた。 ・プール管理では、大会使用後の透明度の高い50mプール内の水を25mプールと幼児プールに使用して、節水に努めた。 ・グループ企業である設備保守センターに設備管理と清掃、警備には第一警備保障、テニスコートは庭球場運営委員会に委託して一年間大きな問題もなく業務を履行した。 ・設備管理と清掃は実施前の確実な打ち合わせと、業務終了報告書にてチェックを行っている。警備は、夜間巡回の報告書を毎朝提出してもらい、施設長が確認のうえファイリングしている。テニスコートは毎朝、前日の報告書提出してもらい、管理棟スタッフによるチェックとイベントごとの内容精査に加え、頻りに打ち合わせを実施しており、滞りなく終了した。 | | | | | | |
| (2) 収入の増加 | | | | 10 | 3 | 6 |
| 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。 | | | | | | |
| 【評価の理由、要因・原因分析】 | | | | (単位:円) | | |
| 【施設使用料収入】 | | | | | | |
| 区分 | 【参考】H30年度 | R1年度 | 前年度比較 | | | |

| | | | |
|--------------------|------------|------------|-----------|
| 文化記念庭球場 | 4,168,500 | 3,774,150 | ▲394,350 |
| 文化記念運動場 | 404,950 | 482,950 | 78,000 |
| 文化記念プール (管理棟含む) | 3,504,485 | 4,262,045 | 757,560 |
| ①実収入計 | 8,077,935 | 8,519,145 | 441,210 |
| ②減免額 | 5,354,585 | 6,344,240 | 989,655 |
| ③合計(①+②) | 13,432,520 | 14,863,385 | 1,430,865 |

※ ・・・評価対象年度

- ・平成30年度と比較すると、実収入では約44万円の増額となった。これは、平成31年4月1日に使用料が改定され、利用者の負担額が大きくなったことによるもの。
- ・新しい教室を数多くピックアップし、需要が見込める教室を開催した。集客方法として、インスタグラムやブログでの告知の他、近隣地域へのチラシ折込み、近隣施設へのポスター掲示を実施し集客に努めた。

| | | | |
|---|-----------|---|-----------|
| 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み | 20 | | 14 |
| (1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況 | 10 | 3 | 6 |
| 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。 | | | |
| [評価の理由、要因・原因分析] | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・プール、運動場、庭球場の責任者は経験者を配置した。夏場のプール開放では責任者の他に約30年の管理運営経験者を配置し、専門的なアドバイスをもらい安心安全なプール運営に力を入れた。 ・接遇研修などの各種研修を実施した。資格取得研修は社員3名がプール衛生管理者資格を取得し、そのうち1名は常勤、残り2名はバックアップが取れる体制とした。 | | | |
| (2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など | 10 | 4 | 8 |
| 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。 | | | |
| 【評価の理由、要因・原因分析】 <ul style="list-style-type: none"> ・会計報告、モニタリングにおいて不適切な点は見受けられなかった。 ・複数の団体利用が重なった場合、事前の調整や現地での整理や誘導を行った。 ・貸出用の車いすの準備や、授乳室の新設、北九州市「赤ちゃんの駅」への登録を行い、利用者への配慮を心掛けた。特に授乳室の新設は自主的に倉庫を改修するなど、指定管理者の努力によってなされたものである。 ・防災訓練では小倉南消防署と連携し、2回の消防訓練を実施し、有事の際の消防車の搬入先の確認を行い、万が一に備えた。 | | | |

【総合評価】

| 合計得点 | 69 | 評価ランク | C |
|--|----|-------|---|
| 【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> ・ノルディックウォーキング等のスポーツ教室や室内でのヨガ教室や親子料理教室など様々な自主事業を実施した。プールの供用期間外の有効活用施策としてもバランススクーター教室を実施し、利用者からの評価は高くリピーターも得ている。 ・プール管理の見直しにより、薬品使用量の削減と透明度の高いプール水の提供を両立させ、利用者に快適なプールコンディションを提供できた。 ・貸出用の車いすの準備や、授乳室の新設、北九州市「赤ちゃんの駅」への登録、和式トイレから洋式トイレへの取り換え工事などは、利用者から大変喜ばれている。 | | | |
| 【今後の対応】 <ul style="list-style-type: none"> ・今後も各種自主事業などを通じて、施設の利便性・満足度の向上に努めていきたい。 ・施設の改修や本市の事業への協力などに積極的に取り組んでいることは、大変評価できるため、今後も、様々な事業を実施し、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。