

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	浅生スポーツセンター	施設類型	目的・機能
	所在地	戸畑区浅生二丁目 1 番 1 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 <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 type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	戸畑スポーツコミュニティ共同事業体		
	所在地	小倉北区砂津二丁目 11 番 23 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 28 年 9 月 1 日～令和 2 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】					
区分	【参考】H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年度比較
体育館	70,328人	125,942人	128,831人	124,188人	▲4,643人
プール	39,692人	75,283人	74,587人	57,007人	▲17580人
庭球場	8,770人	23,341人	21,899人	25,468人	3,569人
柔剣道場	20,771人	30,287人	30,619人	33,260人	2,641人
弓道場	19,106人	32,780人	31,589人	27,244人	▲4,345人
計	158,667人	287,633人	287,525人	267,147人	▲20,378人
目標	111,000人	195,000人	200,000人	210,000人	
要求水準	110,000人	190,000人	190,000人	190,000人	
※ <input type="checkbox"/> ・・・評価対象年度					
※ H28年度の数值は、同年度の9月～3月までの合計値（庭球場のみ11月～3月）					
<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度と比較すると、約20,000人の減となったが、要求水準、目標をともに満たし高い水準を保った。 ・利用者数減の要因として、新型コロナウイルス感染症拡大防止による令和2年3月3日からの屋内施設休館が影響しているとみられる。 ・一人でも多くの利用者が利用できるように配慮しながら大会の開催や専用利用に関する調整を行ったことや施設の空き時間を減らすべく、各利用団体との連絡調整を行ったことで施設を有効に活用できた。 ・バスケットボールブートキャンプ、フットサル教室、マラソン教室、女性限定のリンパケア教室等、多くの魅力的な自主事業を行い利用者の増に努めた。 ・西南女学院大学と連携を行い、利用者に対して、栄養相談を年2回行い、利用者の健康促進、スポーツ推進に役立てた。 					

- ・自主事業等の開催について、市政だよりやホームページへの掲載、チラシを作成し、近隣の小学校や商業施設にて配布を実施するなど、積極的な広報に努めた。

(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 566 人)

【施設利用について】

満足度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度
目標値	75.0%以上	80.0%以上	80.0%以上	85.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	83.4% (36.0%・47.4%)	95.5% (50.1%・45.4%)	95.5% (56.3%・39.2%)	95.2% (48.6%・46.6%)

【職員対応について】

満足度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度
目標値	75.0%以上	80.0%以上	80.0%以上	85.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	94.3% (44.6%・49.7%)	98.3% (53.9%・44.4%)	95.4% (59.4%・36.0%)	97.9% (56.9%・41.0%)

※ ・・・評価対象年度

- ・令和元年度の施設利用、職員対応の満足度について、目標数値を上回り、高い評価を得ている。
- ・接遇研修時に、障害者対応研修を実施したことや北九州市障害福祉団体連絡協議会と障害者の方の施設利用について協議し、サービス等での改善要望について、改善に取り組むなど、障害者への対応についての満足度の向上に努めている点は評価できる。
- ・定期的な巡回や清掃にて、施設不備や破損状況等を認識し、軽微な破損等はスタッフによる修繕を行った。
- ・スタッフの対応では、オープンな総合受付の利点を活かし、明るくわかりやすい表現や丁寧な対応を心がけ、利用者に寄り添う接客接遇を取り組み、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

(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。

【所見】

【維持管理経費】

(単位:円)

区分	【参考】H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年度比較
委託料	6,376,321	14,405,630	13,983,000	15,550,233	1,567,233
修繕費	0	2,513,302	1,866,192	750,386	▲1,115,806
光熱水費	14,543,367	29,740,818	33,205,278	28,702,439	▲4,502,839
人件費	21,555,079	40,435,429	39,208,918	38,645,370	▲563,548
その他経費	6,177,214	5,380,931	5,651,201	6,642,320	991,119
合計	48,651,981	92,476,110	93,914,589	90,290,748	▲3,623,841

※ ・・・評価対象年度

※ H28年度の数値は、同年度の9月～3月までの合計値（庭球場の11月～3月）

- ・維持管理経費は、平成30年度に比べ、約360万円の減額となった。
- ・利用者の理解を得ながら、照明やエアコンの費用の節減を行い、光熱水費の削減を図った。
- ・清掃は、専門業者による再委託のみでなく、スタッフが日常清掃の大半を行うことで、経費の抑制を図った。
- ・設備スタッフによる施設・設備の点検を定期的に行うことで施設や備品の破損等の早期発見に努め、修繕費の抑制を図った。

(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	【参考】H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年度比較
体育館	14,961,436	26,564,984	28,993,182	29,343,406	350,224
プール	5,053,270	7,791,384	7,680,370	11,203,494	3,523,124
庭球場	1,059,546	2,682,450	2,902,420	3,836,128	933,708
柔剣道場	813,160	1,283,610	1,178,665	1,425,574	246,909
弓道場	769,715	1,205,490	1,434,440	1,401,770	▲32,670

① 実収入計	22,657,027	39,527,918	42,189,077	47,210,372	5,021,295
② 減免額	4,867,005	9,146,365	9,988,480	14,107,297	4,118,817
③ 合計(①+②)	27,524,032	48,674,283	52,177,557	61,317,669	9,140,112

※ ・・・評価対象年度

※1 H28年度の数値は、同年度の9月～3月までの合計値（庭球場のみ11月～3月）

※2 体育館にトレーニング室、多目的室、駐車場の収入も含んでいる。

- ・実収入額は、年々増加しており、平成30年度と比較して令和元年度は約500万円の増となった。
- ・自主事業として、複数の教室を開催することにより幅広い年齢層の利用促進及びそれに伴う収入の増加を図った。
(H28年度：4教室 H29年度：8教室 H30年度：12教室 R1年度：11教室)
- ・平成31年4月から使用料金が改正されたことで、収入増になった。
- ・令和2年3月3日から新型コロナウイルスの感染拡大防止のため屋内施設が休館したため、3月は他月と比較しても収入減となった。施設が通常通りに稼働していれば使用料収入は更に増加していたと推測される。

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]

- ・様々な研修等を行い、職員の資質・能力の向上を図っている。
- ・浅生スポーツセンターの美観向上を目的に、地元自治会やまちづくり協議会・市民センターと協働で、施設正面に花壇を整備した。
- ・戸畑区役所や近隣市民センター・まちづくり協議会・戸畑あやめを育てる会と連携して、施設と歩道の境界線沿いの花壇に戸畑あやめを植栽することで、戸畑あやめの普及に寄与した。
- ・浅生スポーツセンターにて、浅生まちづくり協議会主催のスポーツ大会を開催し、浅生地区の方々の健康増進とニュースポーツの取組みに寄与し、また地域の方とのコミュニケーションの場として交流を図った。

(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。
<p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護についての意識の低下を防ぐため、各所の朝礼・昼礼時に定期的にスタッフへの指導を行っている。 ・全ての施設利用者に対して、可能な限り同一のサービスを提供できるように、所長等の責任者がスタッフの言動を日常的に確認のうえ指導し、朝礼等にて周知している。 ・北九州市障害福祉団体連絡協議会と障害者の方の施設利用について協議し、サービス等での改善要望について、改善に取り組んだ。 ・接遇研修時に、障害者対応研修を行う等、障害者の方でも利用しやすい施設運営を目指す取り組みを行っている。 ・施設の利用状況を踏まえながら、危機管理マニュアルの改訂、職員への周知、消防訓練の実施、救命講習の実施、プールにおける救助訓練の実施等、日頃から、積極的に危機管理体制の強化を行っている。

【総合評価】

<p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数は、市の要求水準及び目標値を大きく上回っており、その要因として、効率的な施設運営を心掛けていることや魅力的な自主事業を展開していることがある。 ・一方、新設の施設であることが要因で、利用者数が伸びているという側面も考えられるため、今後も、同水準の利用者数を確保できるよう努めていただきたい。 ・利用者のアンケートの意見からも、日頃の業務の質の高さを伺うことができ、その結果が、利用者満足度に繋がっている。 ・職員でできることは、可能な限り職員で行うように心掛け、経費の削減に努めた。 ・様々な魅力的な自主事業を展開することで、幅広い年齢層の利用促進及びそれに伴う収入の増加を図った。 ・地域の方々とのイベント等を開催することで、地域や関係団体等との連携や協働に積極的に取り組んでいる。 ・北九州市障害福祉団体連絡協議会と障害者の方の施設利用について協議し、その意見を施設運営に生かす等、障害者でも利用しやすいような施設運営に取り組んでいる。 ・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、利用者増、施設の利便性・満足度の向上に努めていただきたい。

