

## 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	北九州市立門司体育館等 27 スポーツ施設	施設類型	I	目的・機能	②
	所在地	門司区高田一丁目 20 番 1 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				
		インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	コナミスポーツ・日本管財共同事業体				
	所在地	東京都品川区東品川四丁目 10 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 27 年 4 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	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年度比較
体育館(8)	333,540人	312,821人	304,969人	284,158人	▲20,811人
プール(6)	113,535人	104,820人	94,260人	66,857人	▲27,403人
庭球場(6)	145,926人	143,821人	140,169人	132,477人	▲7,692人
武道場・弓道場(5)	59,819人	55,971人	57,689人	54,565人	▲3,124人
その他施設(1)	24,561人	18,889人	17,223人	15,695人	▲1,528人
計	677,381人	636,322人	614,310人	553,752人	▲60,558人
目標	705,000人	710,000人	715,000人	720,000人	
要求水準	695,000人	695,000人	695,000人	695,000人	
※ <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">R1</span> ・・・評価対象年度					
<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度と比較すると、約61,000人の減となり、要求水準、目標には達しなかった。主な要因として、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため2月から多くの大会が中止となったことや、3月から全ての屋内施設が臨時休館となったことが挙げられる。</li> <li>・屋外プールでは、気温の低下や雨天の日が多く、利用者数が減少し、屋内プールでは新門司温水プールが11月より耐震工事で休館となったため、利用者が減少した。</li> <li>・0歳児～1歳児を対象とした産後ピクス&amp;ベビーマッサージから高齢者を対象としたシニア教室、またギラヴァンツ北九州と協力したリズム体操、ボールの蹴り方など身体の使い方講座等のイベント開催等の自主事業（令和元年度147教室）を開催し、幅広い層に施設を利用してもらえるよう工夫していることが高く評価できる。また、イベント・館内装飾・SNS促進コーナを新たに設置した事で多くの市民に利用され賑わ</li> </ul>					

いのある施設づくりに努めた。

- ・ 市政だよりや新聞折り込み、独自のチラシ等を利用し、積極的な広報活動を行った。
- ・ 他の指定管理者と連携し、他施設の運用形態についても把握したうえで、所管外施設の問い合わせにも対応できるようにしている。また、所管の施設で利用できる施設が無い場合などは、他の指定管理者の所管施設に連絡し状況を確認後、その施設を利用できるように誘導するなどの取組みを行っている。

## (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。

## 【所見】

(回答数 2,325 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	72.0%以上	75.0%以上	77.0%以上	80.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	94.9% (41.7%・53.2%)	94.6% (41.2%・53.4%)	94.3% (39.3%・55.0%)	94.9% (38.1%・56.8%)

### 【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	77.0%以上	80.0%以上	82.0%以上	85.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	98.2% (52.0%・46.2%)	97.4% (52.1%・45.3%)	97.9% (50.2%・47.7%)	95.9% (50.8%・45.1%)

※ ・・・評価対象年度

- ・ 令和 2 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。
- ・ 「お客様の声 BOX」を設置し、原則 48 時間以内に館内に回答を掲示した。また、電話などで連絡を受けた場合は、聞き取った内容と回答・対策を全スタッフへ共有するため、内容を連絡ノートに記入して周知徹底を図ることで、即座に運営に反映させることとしている。
- ・ 新人研修、顧客心理研修、おもてなしサービス研修、人権研修等、様々な研修を行い、接客、接遇レベル向上に努めた。

- ・管理栄養士による食育チラシや年4回の健康情報誌を配布するなど、健康に関する情報提供を行い利用者サービスに努めた。
- ・近隣商店街の情報や飲食店、コンビニエンスストアの情報等、問合せの多い情報については積極的に情報を収集し、即座に回答できるよう利用者サービスに努めた。
- ・指定管理者独自で清掃のモニタリングを実施。現地確認、指導を行い、改善することにより、利用者の満足度向上に努めた。

## 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	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度	前年度比較
委託料	120,411,999	121,972,351	120,935,676	122,627,868	1,692,192
修繕費	35,498,000	38,693,000	36,893,000	39,938,490	3,045,490
光熱水費	41,786,135	42,072,418	44,369,153	36,522,474	▲7,846,679
人件費	55,903,413	54,127,751	52,160,382	49,891,645	▲2,268,737
その他経費	41,554,043	36,585,183	36,353,413	36,628,841	275,428
合計	295,153,590	293,450,703	290,711,624	285,609,318	▲5,102,306

※  ・・・評価対象年度

- ・維持管理経費は、平成30年度に比べ、約510万円の減額となった。
- ・人件費については、専用利用などの際に必要な最小限かつ適正な人員配置等を行い、約230万円の削減となった。
- ・光熱水費については、屋外照明器具をLED化することにより、長寿命化及び消費電力のランニングコストの削減を実施したことや、11月から新門司温水プールが耐震工事により休館となったこと、また新型コロナウイルス感染症拡大防止による施設休館の影響から、平成30年度と比べると約780万円の減額となった。
- ・使用メータの測定を、電気・水道については日単位、ガスについては週間単位で行い、施設の不具合による異常数値を早期発見し、修理・修繕を行うことにより、経費削減につなげている。
- ・維持管理会社の専門部署、日本管財エンジニアリングマネジメント本部による建物診断を行い、将来5年間における修繕計画を作成、実施する取組みにより、緊急対応工

事の実施件数の削減を図り修繕費の削減に努めている。

- ・ 本社の経理部門と連携し、備品・消耗品等のコスト管理を行っている。
- ・ 長期的な視点に立った維持管理・修繕計画は高く評価できる。

## (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。

### [所見]

#### 【施設使用料収入】

(単位：円)

区分	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度	前年度比較
体育館(8)	31,188,690	31,943,536	35,910,304	35,939,489	29,185
プール(6)	10,051,893	9,491,942	8,898,319	10,242,164	1,343,845
庭球場(6)	21,361,720	21,069,638	24,424,412	24,757,776	333,364
武道場・弓道場(5)	4,492,810	4,276,480	5,744,710	4,820,548	▲924,162
その他施設(1)	1,689,728	1,771,080	1,423,480	1,682,035	258,555
①実収入計	68,784,841	68,552,676	76,401,225	77,442,022	1,040,797
②減免額	58,397,300	56,964,580	58,639,194	55,789,840	▲2,849,354
③合計(①+②)	127,182,141	125,517,256	135,040,419	133,231,862	▲1,808,557

※ ・・・評価対象年度

- ・ 4月からの料金改定の影響もあり、実収入は前年度から約100万円の増収になった。
- ・ 体育館については、利用者が少ない時間帯に自主事業の教室を行ったり、体育館の片面利用ができる体育館において教室を行う際は、利用しない片面を貸し出したりすることにより、収入増に努めた。
- ・ 弓道場は、平成30年度の改定前の固定の団体による駆け込み購入が多かったため令和元年度は前年差で減少している。

## 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

### (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。

### [所見]

- ・ 門司、新門司、小倉北、小倉南の4地区のエリア担当制をとり、それぞれに責任者を置くことにより迅速に対応できるよう、管理運営を行っている。
- ・ 従業員研修として、事故発生時の対応研修、接客研修、セキュリティ研修等26項目もの研修を行い、職員の能力向上に努めていることは高く評価できる。

- ・地域中学校の職場体験の受け入れ、地域の清掃ボランティア、防災訓練への参加など35項目の、地域活動に積極的に参加していることは高く評価できる。

## (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。

### 【所見】

- ・個人情報保護マニュアルを整備し、全職員を対象に理解度テストを実施しており、職員全員が合格している。また、情報管理責任者を選任し、責任の明確化を行っている。
- ・毎月17日を安全の日と定め、毎月安全に関するミーティングや事故発生時のシミュレーション研修を行っている。
- ・管理・運営にかかる従業員全員に心肺蘇生法・AED操作資格の取得を義務づけている（令和元年3月末時点で、取得率100%）。
- ・防災訓練を年に2回行っており、緊急時の避難ルートや避難場所を把握していただくために、利用者にも参加を促し、より実践的な内容となっている。
- ・防犯・防災について、地域防災計画やハザードマップを集約した「管理運営マニュアル」や、緊急時発生時の対応方法を纏めた「緊急時対応マニュアル」を準備し、緊急事態に備えている。

## 【総合評価】

### 【所見】

- ・利用者数は、気温の低下や雨天による屋外プールの利用者数減少の影響や、2月からの新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設休館により、前年度比約61,000人の減少となり、目標、要求水準に届かなかった。一方、多種多様な自主事業を展開し、幅広い層に施設を利用してもらえよう工夫している。
- ・施設利用、職員対応の満足度について、共に目標数値を大きく上回り、高い評価を得ている。
- ・維持管理会社の専門部署、日本管財エンジニアリングマネジメント本部による建物診断を行い、長期的な修繕計画を作成、実施する取組みにより、緊急対応工の実施件数の削減を図っている。

- ・事故発生時の対応研修、接遇研修、セキュリティ研修等 26 項目の研修を行うことで、職員の能力向上に努めており、管理・運営にかかる従業員全員に心肺蘇生法・AED 操作資格の取得を義務付けていることは高く評価できる。
- ・近隣小学校や保育園との交流イベントや、地域清掃、防災訓練実施等のボランティア参加など、地域活動に積極的に参加し、地域に貢献できるよう努めたことは、高く評価できる。
- ・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。