

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	北九州市立ひびきコスモス運動場等 4 スポーツ施設	施設類型	I	目的・機能	②
	所在地	若松区向洋町 15-1				
	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	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 その他管理運営業務 ・ 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
ひびきコスモス運動場	97,910人	85,935人	81,955人	75,850人	▲6,105人
若松球場	18,359人	18,191人	15,907人	16,429人	522人
若松庭球場	12,428人	12,888人	13,439人	13,393人	▲46人
若松球技場	18,496人	15,639人	18,866人	17,459人	▲1,407人
計	147,193人	132,653人	130,167人	123,131人	▲7,036人
目標	133,800人	136,760人	139,359人	142,498人	
要求水準	130,000人	130,000人	130,000人	130,000人	
※ ・・・評価対象年度					
<ul style="list-style-type: none"> 利用者数は、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から要求水準に達しなかった。 ひびきコスモス運動場の利用者数は、小中学生のソフトボール大会参加チーム数減、地元若松ソフトボール連盟解散（2月）などが影響し、前年比約6,000人の減少となった。 若松球技場では、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響で2、3月のラグビー定期戦が中止となるなど、約1,400人減となった。 若松庭球場では自主事業で「夏休み親子テニス教室」や通年の教室などを実施したことで認知度が高まり、使用料金改正の影響を抑え、減少者数は46人とどまった。 更なる運動場の有効利用に取り組むべく、低学年対象のソフトボール、軟式野球、サッカー、高齢者のグランドゴルフ等の他種目との共用利用（コート面割）を行い、利用率向上・利用者増加に努めた。 若松響灘周辺の企業への利用広報・営業活動により、社員福利厚生活動の一環としてソフトボール・テニス・サッカー大会（会社終了後のナイター利用の促進）などを当施設 					

で開催してもらおうなど、積極的に施設利用促進活動を行い、結果として若松球場は約 5 百人の増となった。

- ・「テニス大会」「サッカー大会」「初心者向けテニス体験教室」を自主事業として開催、さらに「テニス教室（初級・初中級・中級）」「デトックスヨガ教室」を通年事業として実施した。さらに利用者を対象とした健康啓発活動などを行った。その結果、利用の少ない期間の利用者増加に繋げることができた。
- ・野球等は若松球場・桃園球場・大谷球場・的場池球場、ひびきコスモス運動場の 5 施設間で、テニスは桃園庭球場・若松庭球場で利用調整を行い、施設利用の効率化や利便性の向上に繋げるとともに、急な日程の変更や追加などにも迅速に対応した。

(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 432 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	73.0%以上	76.0%以上	80.0%以上	85.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	98.8% (24.3%・74.5%)	98.8% (34.8%・64.0%)	99.3% (42.5%・56.8%)	99.1% (37.5%・61.6%)

【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	80.0%以上	83.0%以上	85.0%以上	90.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	99.4% (40.1%・59.3%)	99.2% (42.5%・56.7%)	100% (52.8%・47.2%)	99.8% (60.4%・39.4%)

※ ・・・評価対象年度

- ・満足度については、昨年度に引き続き、施設利用・職員対応ともに利用者からは極めて高い評価を得ている。
- ・利用者等からの意見・要望については、全てに回答するよう心がけていること、すぐには実現できないことに関しても、真摯に検討した後、直接、理由や現状を説明し、納得してもらえるようにしていること等、丁寧に対応することが高い評価の要因であると考えられる。

- ・他施設で起こった事故やクレームなどに関する情報も全スタッフで共有することで、より安全で利用しやすい環境づくりに取り組んでいる。
- ・施設掲示板やホームページに月間予定表や工事による利用不可能な日程をこまめに掲載することで、リアルタイムな情報提供を行い、利便性の向上に努めた。
- ・市政だよりや新聞広告等を利用し、イベントや自主事業について広く情報を公開した。

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 実績	H29 実績	H30 実績	R1 実績	前年度比較
委 託 料	2,497,023	2,370,376	2,813,096	1,657,550	▲1,155,546
修 繕 費	1,785,334	2,058,482	1,707,889	2,076,393	368,504
光 熱 水 費	3,797,817	3,729,456	4,040,460	3,683,054	▲357,406
人 件 費	16,417,087	16,838,118	16,881,161	17,819,750	938,589
その他経費	1,314,113	1,016,615	809,305	918,953	109,648
合 計	25,811,374	26,013,047	26,251,911	26,155,700	▲96,211

※ ・・・評価対象年度

- ・維持管理経費は、例年並みであり、約2,600万円の前後を推移している。
- ・スピナの特徴である「多角的経営」のメリットを生かして、可能な限り自社での対応を行うことで、経費の低減に努めた。
- ・散水用の水についてもグラウンド周辺の河川水を利用するなど、経済的かつ効率的な散水を行っており、水道料金の削減を実現している。
- ・スピナが実施する「業務改善提案」制度を活用し、職員が自ら改善に努める風土を醸成することで、施設の効率的な運営に努めている。

(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。

[所 見]

【施設使用料収入】

(単位:円)

区 分	H28 実績	H29 実績	H30 実績	R1 実績	前年度比較
ひびきコスモス運動場	381,060	394,040	305,840	361,680	55,840
若松球場	303,070	584,010	393,215	373,885	▲19,330
若松庭球場	2,669,224	2,714,820	3,338,946	2,655,770	▲683,176
若松球技場	1,024,500	817,700	1,127,700	1,166,440	38,740
①実収入計	4,377,854	4,510,570	5,165,701	4,557,775	▲607,926
②減 免 額	5,049,095	4,879,035	4,959,685	6,492,575	1,532,890
③合計(①+②)	9,426,949	9,389,605	10,125,386	11,050,350	924,964

※ ・・・評価対象年度

- ・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イベントの中止、自粛の影響から、令和元年度の実収入は前年度から約60万円の減額となった。
- ・自主事業を閑散期に行うことにより、収入額に影響を与えないような工夫を行った。2月に開催した自主事業「サッカー大会」は参加した団体が、練習やレクリエーション等でリピート活用し、利用者増加に繋がった。
- ・ひびきコスモス運動場、若松球場、桃園球場、大谷球場、的場池球場の5施設の空き状況を把握し、利用調整を行うことにより、施設利用の効率化や利便性の向上を図っている。

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]

- ・管理事務所では、利用者の「安全・安心」やサービスの向上を図るため、常時複数名配置を行い、混雑時にはフレキシブルな適正要員の配置を行なえる体制を整えている。
- ・グラウンド整備の技術向上のため、外部講師を招いての実技指導や講習会を開催するなどして、ひびきコスモス運動場及び桃園、的場池、大谷の3球場のグラウンドキーパーの相互協力体制を強化し、資質向上に努めている。
- ・地元団体（まちづくり協議会、老人会）との定期連絡会議を開催し、施設の改善点や問題点を話し合う場を設けている。また“地域防犯見回り隊(週1回)”に施設職員が加わり地域との連携を図っている。

(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。

【所見】

- ・ 本社グループ企業のコンプライアンス活動による「個人情報取扱い」等を含めた教育、マニュアル整備を実施しており、これらをもとに適正かつ厳正な個人情報管理を行なっている。
- ・ 本社管理スタッフによる「職場安全パトロール」や本部スタッフによる定期パトロールの実施や、他施設での事故報告会、勉強会等で類似の災害や事故の防止に向けた取組みを推進している。
- ・ 利用者の安全対策として“熱中症対策(ミストファン・塩熱アメ配布)”“雷対策(雷探知機の貸し出し)”などを行い、事故防止に努めている。

【総合評価】

【所見】

- ・ 利用者数は、目標を達成できなかったが、満足度は目標を大きく超える結果となった。
- ・ 自社のネットワークを活用した広報・営業活動や地域との連携を積極的に行なうことで利用者数の増加に努めている。
- ・ 満足度については、施設利用・職員対応ともに利用者からは極めて高い評価を得ている。
- ・ 利用者や地域団体等からの要望には柔軟に対応し、良好な施設運営を行っている。
- ・ 地元団体や地元企業との定期的な連絡会議を開催し、施設に対する意見や要望を汲み上げ、利用者のニーズを的確に把握している。
- ・ 地域防犯見回り隊にも定期的に参加するなどして地域交流を図ることにより、地域との良好な関係づくりがなされている。
- ・ 本社管理スタッフによる「職場安全パトロール」や本部スタッフによる定期パトロールの実施や、他施設での事故報告会、勉強会等で類似の災害や事故の防止に向けた取組みを推進している。
- ・ 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。