

## 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	北九州スタジアム	施設類型	目的・機能
	所在地	小倉北区浅野三丁目 9 番 33 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	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	株式会社ウインドシップ北九州		
	所在地	小倉北区米町二丁目 2 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 29 年 2 月 1 日～令和 14 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	H29 年度	H30 年度	R1 年度	前年度比較
北九州スタジアム	170,329 人	138,134 人	205,040 人	66,906 人
計	170,329 人	138,134 人	205,040 人	66,906 人
目標	260,000 人	210,000 人	210,000 人	
※ <span style="border: 1px solid black; padding: 0 5px;"> </span> ・・・評価対象年度				
<ul style="list-style-type: none"> <li>平成 30 年度と比較すると、約 67,000 人の増員となったが、業務計画書に基づいた目標(21 万人)には達しなかった。</li> <li>令和元年度、J3 優勝を果たしたギラヴァンツ北九州の公式戦や、ラグビーワールドカップ 2019 公認キャンプ期間中におけるウェールズ代表公開練習、わっしょい百万大花火等により、観客動員数は前年度から大幅な増員となった。新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため 2 月末からのイベント自粛の影響がなければ、目標を達成できた見込みである。</li> <li>隣接する北九州国際会議場と双方の施設機能を補完し合う形で連携し、会議場での研究大会や学会後、特別会議室を「アフターコンベンション」の会場として活用した。</li> <li>大規模大会である「北九州マラソン」コースのゴール至近のスポーツ施設であることから、年間を通してランニングクリニック等を開催し、市民のスポーツ志向や健康意識の高揚に努めた。また、当日はパブリックビューイングや見学ツアー、ファンランによるフィールドやスタンドの開放を行い、大会の新たな楽しみ方を創出した。</li> </ul>				
(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 100 人)

**【施設利用について】**

満足度	H29 年度	H30 年度	R1 年度
目標値	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	96.0% (64.0%・32.0%)	99.0% (59.2%・39.8%)	98.0% (74.0%・24.0%)

**【職員対応について】**

満足度	H29 年度	H30 年度	R1 年度
目標値	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	92.0% (57.0%・35.0%)	98.1% (64.1%・34.0%)	97.0% (61.0%・36.0%)

※  . . . 評価対象年度

- ・令和元年度の施設利用、職員対応について目標を達成しており、ともに高い評価を得ている。
- ・ホームページからの問合せについては、基本的に業務責任者管理のもと、原則翌日までに応答し、迅速な対応に努めた。
- ・利用区分が専用利用のみの特性を生かし、利用人数の多寡を問わず、綿密な利用前打合せや下見対応、動線、備品の確認等を行った。結果、施設の瑕疵による苦情やクレーム等はなかった。
- ・施設の魅力や特性を生かした「見学ツアー」や「スタジアムフォトウェディング」、「パーティプラン」、さらに幼稚園や小学校を対象とした「社会科見学」を実施し、広く施設の PR 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	H29実績	H30実績	R1実績	前年度比較
サービス購入料B (施設運営業務)	41,904,033	41,904,033	42,292,032	387,999
サービス購入料C (維持管理相当費)	41,539,036	41,539,036	41,923,656	384,620
サービス購入料C (光熱水費等)	12,512,065	18,911,769	19,086,877	175,108
合計	95,955,134	102,354,838	103,302,565	947,727

※ ・・・評価対象年度

- ・平成30年度と比較すると、約90万円の増額となった。
- ・修繕費については、長期修繕計画に基づき、無停電電源装置のバッテリー交換を執行した。その他、緊急を要する修繕と判断し、北サイドスタンドのTVモニター1台を新品交換し、残額は次年度以降の積立としている。
- ・光熱水費について、毎月の使用量と請求金額を職員に開示し、朝礼等を通じて、日々の節減に努めた。事務室内の中央監視モニターでの操作により、業務や利用に不必要な電気の消灯を徹底した。
- ・清掃や各種点検について、資格や設備の特殊性等、専門性を有する業務を精査し、相見積を取った上で競争力を高め、外部委託とした。
- ・建築物、設備、外構施設の保守管理業務に関して、業務の効率化のために、業務内容や範囲が重複・類似するものとして、一体の体制で実施した。施設で独自に作成した様式「保守管理業務報告書」にて、職員の内部共有、業者への修繕要請、本市への報告(月報等の別添として)を一元化することで、作業効率の向上に努めた。
- ・施設側で定めた日常保守点検計画に基づき、毎日、午前・午後・夜間の巡回業務を複数の職員で実施し、施設や設備の異常がないかの目視点検をした。これにより、異常の早期発見とともに、清掃の重点箇所を判断し、外部委託している清掃業務のロスを防いだ。

(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	H29実績	H30実績	R1実績	前年度比較
北九州スタジアム	13,644,707	12,919,896	15,173,930	2,254,034

① 実収入計	13,644,707	12,919,896	15,173,930	2,254,034
② 減免額	10,466,585	15,054,326	25,387,443	10,331,117
③ 計(①+②)	24,111,292	27,974,222	40,561,373	12,587,151

※ ・・・評価対象年度

- ・平成30年度と比較すると、実収入では約230万円の増額となった。
- ・増収に至った要因として、ギラヴァンツ北九州公式戦の来場者数アップによる増収、初の開催となったサッカー国際大会「MS&ADカップ2019」（なでしこジャパン国際親善試合）受入れ、の2点が挙げられる。
- ・利用料金改正による値上げも増収に至った要因として挙げられる。
- ・平日の貸会議室の利用促進を図ることで収入増加を見込むため、隣接の北九州国際会議場との催事共有等、アフターコンベンションの獲得に注力した。

### 3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

#### (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]

- ・施設の常駐職員は、フレキシブルに出勤可能なパート職員を含め最低限の人数で適正な人員配置に努めた。また、繁忙時には市内で複数の施設を運営している組織力を生かし、自社内での応援要請による人的融通に努め、外注に頼ることなく業務を実施することができた。
- ・内規の「施設運営心得」を活用し、職員の接遇水準のボトムアップに努めた。
- ・最も利用の多い「ギラヴァンツ北九州」とは、利用前後の協議や総括、緊急時対応の確認・共有等、緊密に連携し、同クラブの運営や興行に最大限協力した。
- ・上下水道局の事業「マンホールカード」の配布スポットとして参画し、「ギラヴァンツ北九州 ギラン」のカードを土日祝日に配布した。
- ・市民のギラヴァンツ北九州を応援する意識の向上とスタジアムのPRを目的に、サポーターズクラブ「キタキューナーズ」と協働し、スタンド清掃活動「美クスタ」を実施した。

#### (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】**

- ・従事者全員から個人情報の保護に関する誓約書、守秘義務の遵守についての誓約書を取り交わし、その内容に関する指導・教育を適宜行うことで各人の意識向上を図った。
- ・利用申込みにおいて公平性・平等性の観点から、施設側で定めた「施設使用規則」を利用者に説明したうえでの利用手続きを徹底した。予約受付台帳の一元管理により、利用の重複が生じることなく、予約者の記録、管理を行った。
- ・施設の特性を踏まえた「北九州スタジアム警備計画」を策定し、利用規模に応じた適切な警備が行えるよう主催者に周知した。

**【総合評価】**

**【所見】**

- ・利用者数について、平成 30 年度と比較すると約 67,000 人の増員となったが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のためのイベント中止等により、業務計画書に基づいた目標 (21 万人) には達しなかった。
- ・施設の魅力や特性を生かした「見学ツアー」や「スタジアムフォトウェディング」、「パーティプラン」、さらに幼稚園や小学校を対象とした「社会科見学」を実施し、広く施設の PR に努めた。
- ・最も利用の多い「ギラヴァンツ北九州」とは、利用前後の協議や総括、緊急時対応の確認・共有等、緊密に連携し、同クラブの運営や興行に最大限協力した。

**[今後の対応]**

- ・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・満足度の向上に努めていただきたい。
- ・ギラヴァンツ北九州との連携は引き続き密に行い、更なるスポーツ観戦者の増加を図っていただきたい。
- ・スポーツのみならず、様々な形でスタジアムを市民に活発に使っていただくことで、地域への経済効果がもたらされる取り組みも期待している。
- ・更なる賑わいの獲得のため、スタンド開放事業の実施等、新しい自主事業を提案して頂き、スポーツ観戦者以外での集客強化に努められたい。
- ・ギラヴァンツ北九州の J2 昇格に伴い、これまで以上にアウェイ（市外）からの観客が見込まれるため HP や SNS などの情報発信を積極的に行い、小倉駅新幹線口の賑わいにつな

げていただきたい。