

提 案 概 要

(北九州市立曽根臨海運動場 指定管理者)

団体名： 株式会社 日本施設協会

1 指定管理者としての適性について

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針

当社は、貴市が掲げております【平成 28 年 9 月 北九州市スポーツ振興計画[改訂版]】における基本理念や、基本理念を実現するための 3 つの目標、そして 3 つの目標を達成するための政策を十分に理解し、その実現に努めていきます。

また、公共施設の指定管理業務を専門としている当社は、公共施設を運営するうえで【平等利用・個人情報保護・危機管理】を特に重要と認識しています。そして、市民の方々の税金で運営しているという自覚を持ち、費用を抑えた、質の高いサービスを提供し、社会貢献を目指します。これらの考えの元、貴市が求められています以上の、付加価値の高い施設の管理運営及びサービスの提供を実現します。

(2) 安定的な人的基盤や財政基盤

当社は北九州スタジアムをはじめとする、複数の体育施設の指定管理をしており、人材の連携・融通が可能であり、常に高い水準のサービスを安定して提供することが可能です。スタッフは原則週休 2 日制とします。現場管理責任者が不在の時は、当社組織の体育施設関連を指揮します、【管轄事業部】がいつでも対応できる体制にします。欠員・欠勤者が出た場合は、管轄事業部が業務の繋閉を考慮し、スタッフの応援等の措置を取ります。現場管理責任者については、施設の管理運営に必要な知識・経験を有し、施設運営に力量を有する者を配置します。

財産基盤については、当社は自己資本比率が 65%を超えており、潤沢な内部留保があります。詳細については、団体概要《様式 7》及び当社決算書をご参照ください。

(3) 実績や経験など

当社は、平成 17 年度の北九州市立図書館への指定管理者制度の導入から 16 年間、公共施設の指定管理業務を継続して行ってきました。貴市の一大事業である「北九州スタジアム（平成 29 年 2 月開場）」においては、PFI 事業者の出資企業として運営・維持管理部門を担当し、ほかにも「北九州パレス（福岡県立北九州勤労青少年文化センター）」や「黒崎ひびしんホール」、また「久留米市市民センター多目的棟」等、複数の施設の指定管理実績及び経験があります。文化施設面では、北九州市立図書館を数多く受託しており、公共施設の管理運営に精通しています。

2 管理運営計画の適確性

【有効性】に関する取組み

(1) 施設の設定目的の達成に向けた取組み

当社は、貴市が掲げております【平成 28 年 9 月 北九州市スポーツ振興計画[改訂版]】における基本理念や、基本理念を実現するための 3 つの目標、そして 3 つの目標を達成するための政策を十分に理解し、その実現に努めていきます。また、公共施設の指定管理業務を専門としている当社は、公共施設を運営するうえで【**平等利用・個人情報保護・危機管理**】を特に重要と認識しています。そして、市民の方々の税金で運営しているという自覚を持ち、費用を抑えた、質の高いサービスを提供し、社会貢献を目指します。これらの考えの元、貴市が求められています以上の、付加価値の高い施設の管理運営及びサービスの提供を実現します。貴市が掲げております 5 つの政策を達成するために事業等を計画し、実行します。5 つの政策を達成することで 3 つの目標や基本理念の実現を達成し、地域へ貢献することに繋がります。すなわち、市民の誰もがスポーツや運動に親しむ機会の提供、それに伴うまちの活性化に貢献します。また、これらの実現に対して職員一人一人が常に強い目的意識を持ち、行動に移すことで、当社が掲げた数値目標を達成できると考えます。

(2) 利用者の満足度

利用者へのサービス向上策は一度で完了するものではなく、継続的な業務改善努力が不可欠です。よって、当社では利用者の満足度が向上し続けられるよう【PDCA サイクル】を活用します。

また、当社で運営している公共施設では利用者からすでに高い満足度を頂いています。例えば北九州スタジアムであれば、貴市が公表しています【指定管理者の管理運営に対する自己評価】は、令和元年度分で以下の記載の通りです。

- ・施設利用について、とても良かった・良かった・・・98.0%
- ・職員マナーについて、とても良かった・良かった・・・97.0%

ほかにも、これまで培ってきたノウハウをもとに、利用者への情報提供を十分に行い、利用者への満足度向上に努めます。また、情報格差が生まれないよう、様々な媒体を通じて情報提供を行います。

| 【効率性】に関する取組み |
|---|
| <p>(1) 指定管理料及び収入</p> <p>当社は、収入を最大限確保するためには、利用者の増加が最も重要だと考えます。よって、入場者数の数値目標を達成するために行う取組みが収入を最大限確保することにつながると考えます。</p> |
| <p>(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性</p> <p>当社は、体育施設をはじめ数多くの公共施設の指定管理を行っている実績や、ノウハウをもとに必要最低限の収支計画で管理運営を行います。</p> |

| 【適正性】に関する取組み |
|--|
| <p>(1) 管理運営体制など</p> <p>当社は、現在運営している類似施設やこれまで培ってきたノウハウから、経験が十分にある職員、またはそれに相当する職員で管理運営を行います。また、現場管理責任者は現在当社が受託している類似施設の職員とします。</p> <p>施設の管理面は、現場責任者を設備の維持管理に関して知識がある者とし、日常点検等で異常を発見した場合は迅速に対応します。また、施設の維持管理に関する研修にも積極的に参加し、更に知識経験を深めていきます。施設の運営面は、業務はもちろん、危機管理に対しての知識経験等もある職員を配置し、質の高い管理運営を行います。受付職員に関しても、原則経験者を採用します。</p> <p>これらの経験等を職員間で平準化させるために、適宜模範職員からの OJT 指導を行います。さらに、当社は現在受託している類似施設間の人材の連携・融通が可能なので、状況に応じて最適な職員配置を見直します。</p> <p>また、職員の資質・能力向上を図る取組みについて様々な研修の実施や、地域の住民や関係団体等との連携や協働を行い、質の高い管理運営体制を構築します。</p> |
| <p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p> <p>当社は、個人情報保護法や、北九州市個人情報保護条例を遵守します。さらに、当社は JIPDEC（一般財団法人日本情報経済社会推進協会）運営の、プライバシーマークを取得しており、個人情報をより適切に、安全に取り扱っています。当社では、プライバシーマーク取得に向けて作成をした、プライバシーマネジメントシステムを構築・運用しており、個人情報保護に関する内部規定を定めています。</p> <p>また、公共施設が市民に対し平等に利用できる環境を提供していくことは、最も基本的なことであり、重要な使命だと認識しています。よって、様々な視点から施設の平等利用の取組みを行います。</p> <p>ほかにも、日常の事故や非常災害時など、状況に応じた危機管理体制を整えています。</p> |

提案額（千円）

| | |
|-------|----------|
| 令和3年度 | 13,791千円 |
| 令和4年度 | 13,791千円 |
| 令和5年度 | 13,791千円 |
| 令和6年度 | 13,791千円 |

※提案概要は、提案書の内容を2枚程度（A4）にまとめてください。

提 案 概 要

(北九州市立曾根臨海運動場 指定管理者)

団体名：北九州オペレーションマネジメント共同事業体

1 指定管理者としての適性について

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針

《理念》

スポーツ、健康づくりを楽しむ地域拠点として、利用者目線（市民目線）での施設運営に取り組み、市民団体（総合型地域スポーツクラブ）が主体となって、より良いサービスを提供します。この指定管理による施設運営を通して、地域の運動場、公園として多様な主体と協働しながら、“魅力あるまち”の交流の場となる施設づくりを目指します。

《基本方針》

“曾根臨海公園で「する」「みる」「支える（知る）」そして「伝える（調べる）」を基本方針として、公益性を高く担保し、安全安心な施設運営はもちろんのこと、本市のスポーツ振興計画やSDGs 未来都市計画等に則り、持続可能な施設運営をします。

(2) 安定的な人的基盤や財政基盤

《人的基盤》

- ①豊富な人材を構成して施設運営にあたります。
- ・指定管理施設等での職務経験をもつスタッフを採用
 - ・スタッフ全員が(公財)日本体育施設協会 スポーツ救急手当プロバイダー資格を保有
 - ・体育施設管理資格講習会、フレイル予防講座等の講師を務める人材
 - ・各種スポーツ指導資格保有者
 - ・労務管理や経営ノウハウ、ISOなどの品質管理に精通した人材
- ②専門家等によるアドバイザー委員会を設置します。
- ・委員会メンバーの専門性（内諾済）
 - スポーツ、地域スポーツ、障がい者スポーツ、健康科学、観光経営学・パークマネジメント、都市解析・計画、リノベーションまちづくり、

《財政基盤》

共同事業体を構成する2団体は、毎年堅調な組織運営のもと経常利益を計上しており、財政基盤は安定しています。

(3) 実績や経験など

当共同事業体では、それぞれの団体が強みを発揮して指定管理業務にあたります。

《(NPO)北九州スポーツクラブ ACE》

平成20年より市立総合体育館トレーニング室受付管理業務、平成27年より市立折尾スポーツセンタートレーニング室受付管理業務をそれぞれ現在に至るまで受託し、施設管理を行っております。また、屋外施設としては令和2年度より、市立木屋瀬プールの運営管理支援を行うなど、スポーツ施設管理について豊富な実績があります。加えて、行政及び民間企業等からの指定管理業務のサポートやスポーツ関連事業やまちづくり関連事業を受注するなど地域に根差した総合型地域スポーツクラブとして、ソフト面の事業にも多くの経験を有しています。

《(株)福山コンサルタント》

「新しい社会価値」を創る専門家集団として、人々の生活を支える社会資本整備に携わっており、社会資本の計画・設計・施工監理・維持管理や、まちづくりに関する計画立案・住民説明会、環境調査・環境計画など、行政を支援する業務を数多く受注するなど豊富な実績があります。

本市においては、令和元年度より共同事業体として「響灘ビオトープ」の指定管理を担っており、各種イベント開催やマスコミを活用したプロモーション等による入場数増加の実績を有します。

2 管理運営計画の適確性

【有効性】に関する取組み

(1) 施設の設置目的の達成に向けた取組み

運営方針に則り、施設目的達成のため有効な事業を計画します。

(★再掲)

運営の基本方針：“曾根臨海公園で「する」「みる」「支える」そして「伝える（調べる）」
「play」「watch」「support」and 「communication」

《年間利用者数の定着：「する」「みる」》

新設のスポーツ施設として、年間利用者数の最低水準である 40,000 人をクリアするとともに、様々な目的での利用のニーズに応え、多目的グラウンドと豊かな自然環境を活かした自然・環境学習等を併せて実施しながら利用促進と定着を図ります。

《市民のスポーツ機会創出：「する」「みる」「支える」》

年齢や性差、障がいの有無などに関わらず、「全ての人」がスポーツや健康づくり、まちづくり活動に携わることができる施設として、スポーツ実施機会を創出します。

《環境保全サポーターとの連携：「する」「みる」「支える（知る）」》

スポーツ機会のみならず、周辺に位置する「カキ・カニロード」や曾根干潟等の地域資源を最大限に活用した事業展開として、響灘ビオトープ等で活躍する環境保全サポーターと連携した取り組みを実施します。

《施設及びスポーツ情報の情報発信：「支える（知る）」「伝える（調べる）」》

施設の PR として HP、Facebook 等の SNS を活用した広報を実施します。また、近隣商業施設や地域施設及び団体と連携しながら公式ハッシュタグ等を用いて市民発信型の広報を展開します。

(2) 利用者の満足度

《利用者満足度の向上》

アンケート等で集められた利用者の要望に指定管理者として出来る限りの対応し、スピード感をもって取り組みます。

《満足度の数値目標》

事業開始年度目標を 90%以上とし、施設の利用状況や利用者の要望・苦情の分析を行うことで、改善点を明らかにし、事業年度ごとに向上していくよう運営にあたります。

《利用者ニーズに応えた施設運営》

利用時間や天候不良時の利用不可判断等など、利用者目線・市民目線での判断を心掛け、サービス向上に努めます。

《業務改善とアドバイザー委員会》

業務に当たっては PDCA マネジメントサイクルを活用した業務改善を行い、必要に応じて専門家らで構成するアドバイザー委員会と連携しながら施設管理やその他事業の業務にあたります。

【効率性】に関する取組み

(1) 指定管理料及び収入

《経費の適正な運用》

指定管理料及び自主事業収入による経費を適正に執行します。経費削減策のみに重点を置くのではなく、収支状況を的確に把握しながら事業を実施していくことで、サービス向上を目指します。

《様々な働き方の促進》

正職員、嘱託職員、パート・アルバイト職員、インターン、ボランティアなどスタッフのニーズに合わせた多様な働き方を支援します。共同事業体内の働き方改革を促進することは、施設において、スタッフの利用者へのサービス向上に寄与します。

(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性

- ・多数のステークホルダーからの情報を精査し、無駄のない適切な計画を立案しています。
- ・経理処理は専門ノウハウをもつ構成団体が、健全で正確な会計管理を実施します。
- ・再委託が必要な業務には、信頼できる地元企業と連携し地域密着型の運営を行います。

【適正性】に関する取組み

(1) 管理運営体制など

《管理体制》

- ・日常の貸館業務については、スポーツ等の施設管理に5年以上従事した経験をもつ施設長が、業務を統括し滞りなく遂行します。
- ・業務は、マルチタスク化を図り、作業効率を向上させます。必要に応じて、共同事業体でバックアップする体制を構築しています。
- ・自主事業等については、共同事業体よりスポーツ指導や健康づくり指導の経験豊富でかつ有資格者やイベント等への従事経験が豊富なスタッフを適材適所に配置します。
- ・業務改善や自主事業の実施については、アドバイザリー委員会と連携して専門家の意見を交えながら実施します。

《サービス向上の取組み》

職員の資質向上のため各種研修を定期的実施します。

《連携、協働》

共同事業体のネットワーク、施設近隣の各種ステークホルダー（まちづくり協議会、小・中学校、大学等）を活用し、連携、協働による施設運営を促進します。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

《個人情報管理》

- ・「北九州市個人情報保護条例」に基づいた個人情報の管理を行います。
- ・法令を遵守し、本市の施策などに基づいて「全ての人」が利用しやすい施設を目指します。

《安全対策・危機管理体制》

- ・点検体制を確立し、日々の利用開始前については確認作業を徹底します。
- ・事故発生時には、緊急対応マニュアルに従って利用者の安全管理を第一に迅速に対応します。
- ・スタッフは、スポーツ救急手当の有資格者を配置し、緊急時に適切な処置を講じます。
- ・北九州市の方針に従い、感染症等の拡大防止策や熱中症、ゲリラ豪雨、光化学スモッグ等の対策について適切な処置を講じます。
- ・災害対応型の自動販売機を導入します。

提案額（千円）

| | |
|-------|-------------------------------------|
| 令和3年度 | 13,916千円（指定管理料13,800千円/自主事業収入116千円） |
| 令和4年度 | 13,936千円（指定管理料13,800千円/自主事業収入136千円） |
| 令和5年度 | 13,958千円（指定管理料13,800千円/自主事業収入158千円） |
| 令和6年度 | 13,980千円（指定管理料13,800千円/自主事業収入180千円） |

※提案概要は、提案書の内容を2枚程度（A4）にまとめてください。

提 案 概 要

(北九州市立曾根臨海運動場 指定管理者)

団体名： 株式会社スピナ

1 指定管理者としての適性について

| |
|---|
| <p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針</p> <p>基本理念：地域の「元気」実現への貢献 当社の「地域貢献」の精神に則り、本施設での活動を通じて地域を元気にすることで、本市計画の達成に寄与する。</p> <p>基本方針1：スポーツ・文化振興への貢献 高齢者の健康・活力、子どもと青少年の健全育成、スポーツファンの増加を目指す。</p> <p>基本方針2：地域社会への貢献 本施設が拠点となって地域コミュニティを活性化し、地域社会を元気にする。</p> <p>基本方針3：安心・安全への貢献 施設の安全確保・防災活動・お客様サービスの提供・公平平等な施設利用の推進で、利用者に安心・安全を提供する。</p> |
| <p>(2) 安定的な人的基盤や財政基盤</p> <p>人的基盤1：豊富な経験と専門チーム 「桃園」「的場池」「ひびき」など本市の指定管理経験も豊富。専門チーム「指定管理課」を発足し、管理体制は万全。「北九州スポーツクラブ連絡会」を運営組織に迎え、スポーツ振興ノウハウを有する。</p> <p>人的基盤2：「地元企業」で一体運営 当社は八幡に本社、施設と一体運営が可能。市庁舎にも近く、本市との連携もスムーズ。当社管理指定管理施設と連携し、本施設近隣には当社従業員が多数勤務しているため即時応援も可能。</p> <p>財政基盤：37年間黒字継続、安定した収益構造 西日本鉄道の100%子会社で、39年間黒字を継続。自社不動産からの収入で経営安定。環境・ビルメンテナンスなど拡大も期待。資本金4.8億円、前年度売上高56億円。</p> |
| <p>(3) 実績や経験など</p> <p>実績1：指定管理者としての実績 「桃園球場等6スポーツ施設（H18～現在）」でH27年度A評価を獲得、ほか「的場池球場等3スポーツ施設（H21～現在）」「ひびきコスモス運動場等4スポーツ施設（H22～現在）」「鞍手町大谷自然公園（H22～H27休止まで）」</p> <p>実績2：スポーツ振興実績 本市ほか飯塚市・宮若市など、福岡県下多数自治体で各種スポーツ・健康づくり教室を受託。「岡垣サンリーアイ」など財団法人や、病院・大学などと共同でスポーツ振興活動を実施。</p> <p>実績3：施設管理・環境管理実績 本市「エコタウンセンター」「八幡東田地区ビル群」や、日本製鉄・三菱化学など大企業などあらゆる建築物で施設・環境管理の実績を有する。</p> |

2 管理運営計画の適確性

| |
|--|
| <p>【有効性】に関する取組み</p> |
| <p>(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み</p> <p>事業計画： まずは早急な運営体制を構築、スポーツ団体等と協力し施設広報・大会誘致→「活気ある施設」 教室・イベント、地域情報発信でスポーツ・健康への興味を持つきっかけに→「愛される施設」 ベースは「安心・安全」</p> <p>① 「ひびきコスモス運動場」での研修、同施設スタッフの投入でオープン当初から万全の運営体制を約束。教育・研修は年間計画にもとづき、高いレベルでの運営を提供。</p> <p>② 市ソフトボール協会などスポーツ団体と協力し、ニーズを吸い上げサポートすることで大会誘致しやすい環境を整備。自治会等と協力し、相互に広報活動を行いファン・利用者増。</p> |

- ③年長者向け、子供・親子向け、企業向け、その他地域の皆様向け教室・イベントを開催。ボランティア活動への参加を促進、青少年の健全育成。施設で地域情報を発信、利用者・地域の交流拠点へ。
- ④安心・安全のために、「風水害・震災・その他災害等対応マニュアル」を活用、「災害対応自動販売機」を設置。独自マニュアルと当社が誇る防疫チームで感染症対策も万全。

| | R3年度 | R4年度 | R5年度 | R6年度 |
|------|---------|---------|---------|---------|
| 入場者数 | 41,000人 | 42,000人 | 43,000人 | 45,000人 |

政策支援：①北九州市スポーツ振興計画 ②高齢者の長寿・健康 ③子どもプランなど。

利用拡大：①利用増は高齢者事業発展、営業強化、ジュニアスポーツ発展、会議室等の活用促進。
②利便性向上は利用時間延長、施設の交流・情報発信機能強化。

施設連携：共同体でなく「スピナ1社」で管理する利点を、情報共有・資材融通・同時イベントなどで活用。

営業広報：地元のネットワークと西鉄グループのネットワークを活用。

(2) 利用者の満足度

利用者満足：利用時間確保、CS活動の推進

意見把握と反映：「ご意見箱」の活用、ホームページの活用、「連絡協議会」による意見交換で把握。意見情報は施設長に集約のうえ迅速に対応。これらをスピナ全社で共有し、サービス向上に努める。

苦情対策：接客サービス教育、「苦情対応フロー」の整備運用、クレーム報告会での共有・予防のPDCA。

情報提供：①利用者には施設開放予定表を配布、広範囲にHPで情報提供、地域に教室情報を発信。

②本施設以外の市内大会・イベント情報も、本市スポーツ発展のために施設で提供。

③交通機関情報掲示、スポーツ・健康関連ライブラリ設置、熱中症情報、市政情報、地域情報など。

その他サービス：専門知識所有者配属で安全確保、多業種企業の利点を活かした各種サービス、当社の「互換パトロール」制度の活用による内部チェックでサービスレベル維持・向上。

【効率性】に関する取組み

(1) 指定管理料及び収入

費用削減：①距離の近さと「臨時案件対応班」を活かした綿密な人員配置

②多業種企業の利点を活かした「自社施工」「消耗品大量購入」、「予防保全」による施設の長寿命化。

③「業務改善提案制度」の活用。

収入確保：①施設スケジュールと利用者調整で収入増、自主事業を通じた本施設リピーターの確保で利用者増。

②教室自主事業は「収入＝支出」が基本、自販機事業の収益は無料イベントに活用。

(2) 収支計画の妥当性及び実現可能性

積算根拠：指定管理者としての「運営実績」、特に「ひびきコスモス運動場」の管理経験から細部に至る精緻な積算。無駄な費用は極限まで省き、必要最低限の収支計画であると自負。

【適正性】に関する取組み

(1) 管理運営体制など

管理体制、配置：施設管理者に「ひびきコスモス運動場」で実績あるスタッフを配置、市内施設の職員プールによるバックアップ。

資質・能力向上：「接客」「救護」「運動指導」「建築物環境」など各種教育を自前で実施、指導者が自社・協力団体所属なので成果を直接確認することが可能。

地域連携：①エコタウンセンターとの連携 ②地域自治会との連携

③「パトランキタキュー」のボランティア支援 ④近隣大学・専門学校・地域スポーツとの協働。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

個人情報：「個人情報の保護に関する法律」及び「北九州市個人情報保護条例」を遵守、PC利用時の適切管理。

平等利用：①障害者への適切配慮のために教育研修実施しバックアップ体制確立。北九州市障害者スポーツ協会のアドバイスを活用、車いすでも使える「ユニバーサル自販機」の導入など環境づくり。

②利用者の幅広い声を聴き平等利用確保、利用調整に偏りないよう公平に配慮、職員に平等を徹底。

安全対策：①綿密な点検による事故防止活動、熱中症対策や作業標準遵守による人的被害防止。

②事故災害発生時の連絡体制と、自社応急手当普及員による定期的な救命講習で体制維持。

災害対応：①当社「風水害・震災・その他災害等対応マニュアル」を活用、防災・救護訓練の定期実施。

②新規に「災害対応自販機」を導入。

③商品調達力で災害時に資材・物資で支援。

提案額（千円）

| | |
|-------|----------|
| 令和3年度 | 13,200千円 |
| 令和4年度 | 13,200千円 |
| 令和5年度 | 13,200千円 |
| 令和6年度 | 13,200千円 |

※提案概要は、提案書の内容を2枚程度（A4）にまとめてください。