

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	建設局公園緑地部公園管理課
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	志井ファミリープール	施設類型	目的・機能
			I	— ②
	所 在 地	小倉南区志井公園2番1号		
	設置目的	広く市民の健康増進とスポーツ振興に寄与すること。		
利用料金制		非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 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	岡崎建工株式会社		
	所 在 地	小倉北区下到津五丁目9番22号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理、植物管理</li> <li>・施設運営業務、各種イベントの企画・調整・運営業務</li> </ul>		
指定期間		平成30年4月1日～令和5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り組みがなされ、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。													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>利用者数</th> <th>H30 年度</th> <th>R1 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>100,000 人</td> <td>100,000 人</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>110,000 人</td> <td>106,000 人</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>104,155 人</td> <td>83,480 人</td> </tr> </tbody> </table>		利用者数	H30 年度	R1 年度	要求水準	100,000 人	100,000 人	目標値	110,000 人	106,000 人	実績	104,155 人	83,480 人
利用者数	H30 年度	R1 年度											
要求水準	100,000 人	100,000 人											
目標値	110,000 人	106,000 人											
実績	104,155 人	83,480 人											
※ <input type="text"/> ・・・評価対象年度													
① 令和元年度は天候不順や小中学校の夏休み短縮等の外部要因により、入場者数10万人の要求水準を下回ったが、事業計画に基づき、施設の設置目的に沿った運営を実施した結果、利用者83,480人と一定の成果をあげた。具体的な外部要因としては、平年より6日間遅い梅雨明けや台風5号、8号、10号の接近等により5日間の臨時休園を強いられるなどの天候不順、また、市立の小中学校の夏休み6日間短縮（H30：42日間→R1：36日間）等である。													
② 専用の駐車場が設置されていない施設であるため、近隣に臨時駐車場を設置し、無料シャトルバスを運行するなど、利用者の利便性向上を図っている。また、ホームページにおいて、駐車場の空き状況を30分毎に更新するなど、利用者数の利便性を高めるための取り組みがなされている。 平成26年度よりコンビニエンスストアでの前売りチケットの販売を導入し、チケット販売窓口での混雑緩和に成果を上げており、利用者の利便性向上につながっている。													
③ なし。													
④ 市内全小学校、幼稚園、保育園へのチラシの配布、JR及びモノレールの駅舎、モノレール車両へのポスターの掲示、市政だよりや情報誌（6誌）への掲載などを実施し、マスコミの取材も積極的に受け入れた。 継続的な広報活動を通じて、施設の知名度は市民に加えて市の隣接市町村にも定着													

しており、PR 効果はあったと考えられる（市外からの来場者：43%〔令和元年度アンケートによる〕）。

## （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】

満足度	H30 年度	R1 年度
目標値	95%	95%
実績	98%	98%

※ ・・・評価対象年度

※「来年も来たい」の割合（「無回答」を除く）

- ① アンケート結果によると、いずれの年度においても「来年も来たい」の割合が目標値の95%をクリアしており、利用者の満足度は高い。
- ② 利用者の意見を把握するためのアンケート調査をはじめ、Facebook や Twitter を活用して、利用者からの意見を把握した。  
また、利用者からの意見や現場スタッフからの意見については、随時行われるミーティングや会議において共有し、迅速に解決策や回答を提示した。  
令和元年度は、利用者からの要望に応え、施設内トイレについて、各所和式トイレを1箇所残し、全て洋式トイレとした。また、年々問い合わせが増えている「ちびっ子笑顔写真撮影会」を昨年度に引き続き実施した。
- ③ 利用者からの苦情については迅速に処理をした後、スタッフへの対応方法等の再教育を行うことにより、スタッフ全体として共有している。  
また、開園前の全体研修で接遇教育の強化を行い、すべてのスタッフに対する言葉遣いや態度に対する苦情は減少した。  
令和元年度は、苦情対応を迅速・適切に行うため、苦情対応責任者（副所長）を配置した。
- ④ 営業内容に関する情報については、市政だより、タウン誌、フリーペーパー等への情報掲載や、JR やモノレール駅舎等へのポスター掲示を行うとともに、北九州市内の学校等へのポスター・チラシの配布を実施している。  
ホームページでは駐車場の空き状況を30分ごとに更新し、マイカーでの来場者に最新の情報を提供できるよう取り組んでいる。加えて、Facebook 及び Twitter において

最新情報の提供を行っている。

また、平成 30 年度以降、ホームページを新しく作成して、Facebook などと連動して、リアルタイムな情報提供を実施している。

- ⑤ 従業員の質の向上を目的として、スタッフ全員を対象として、施設に対しての情報の共有、知識習得、接遇向上等のため、事前全体研修と OJT を実践している。

平成 30 年度以降、苦情対策マニュアルを作成し、1 人っ子声掛け作戦と低い目線での接遇を実施している。

施設運営の質の向上を目的として、平成 25 年度にアドベンチャープールが主幹となり、近隣プール施設 5 施設で連絡協議会を発足した。開園前と閉園後に連絡協議会を開催し、サービスの向上や問題点の共有化、参加施設でのルールの一統化を図っている。

物販サービスの質の向上を目的として、利用者からの要望が多かったゴーグル、メガネ留め、ビーチサンダル等の販売を平成 25 年度から開始し、また、平成 30 年度から浮き輪のレンタルを開始し、利用者の利便性及び満足度の向上を図っている。

## 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]

指定管理料	H30 年度	R1 年度
予算	12,006 千円	12,006 千円
決算	12,006 千円	12,006 千円

総事業費	H30 年度	R1 年度
予算	96,355 千円	93,435 千円
決算	91,073 千円	84,690 千円

※ ・・・評価対象年度

- ① 清掃業務や設備業務を自営で行うことによりコストダウンに努めた。  
また、積極的な環境配慮に取り組むことにより、ごみの減量化を図り、電気料金に関しては、新電力会社への変更と節電などのより低減を実現し、光熱水費は対前年

比で5, 890千円の減となった。経費削減のための様々な取り組みがなされ、概ね効率的な管理運営が行われている。

- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務については極力自営で行い、専門性の高い業務を再委託する場合は見積もりを取り、価格の妥当性を十分に検討したうえで行った。
- ③ ごみ処理費や電力使用料の削減、また、購買方法や見積り合わせの実施など、適正かつ安価に調達できるように工夫・実践し、削減した予算を修繕費などに活用した。

**(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]

収入		H30年度	R1年度
利用料金収入	予算	62,700千円	60,420千円
	決算	63,782千円	48,915千円
自主事業収入	予算	18,765千円	18,720千円
	決算	19,201千円	18,632千円

※ ・・・評価対象年度

- ① 平成30年度に引き続き、レイトタイムフリーパスの実施で15時以降の入場者が増加した。グルメコーナーの充実として、「地産地消」と「魅力あるメニュー」をテーマに各店舗昨年以上に趣向を凝らしたメニューを提供した。「タピオカドリンク」や「ぶっかけうどん」など、タイムリーなメニューを提供して、お客様の視線を変えて好評を博した。

令和元年度は、レンタルスペースを設置してレンタル事業の充実を図った。また、キャッシュレス決済 (PayPay、LINEPay) を開始し、お客様の利用が300名で直接の増収には繋がらなかったが、利便性の向上を図ることができた。

来年度の入場者増加に向けての取り組みとして、営業期間終了後の9月8日(日)に、アドベンチャープール感謝祭を開催した。アンパンマンショーや福岡県警のパトカー展示、また、初の試みとして、波のプールを利用した「ちびっ子サーフィン教室」を実施し、3,511名の入場者があった。地域のにぎわいづくりとアドベンチャープールの施設としての宣伝活動は充足した。

**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】**

① 人員配置に当たっては、安全な施設の管理運営を基本とした監督体制の充実・強化が図られている。

園内の管理に関しては、状況の変化に応じて、場内巡回の回数を増やし、波のプールの監視体制の強化を行っている。

駐車場誘導に関しては、満車時の誘導や近隣道路の渋滞対策に支障がないよう適正配置がなされていた。

② 設備管理に関しては、プール水質管理者の衛生管理者資格取得、安全管理に関しては、上級・初級の救命救急講習の実施により職員の資質向上に努めた。また、開園前に全体研修及び業務別研修を実施するとともに、開園日は必ず朝礼、終礼を行うことで情報の共有、周知徹底を図った。

③ 福岡県北部都市公園施設連絡協議会を開催し、サンシャインプール（福岡市）、宗像ユリックスゆーゆープール（宗像市）など5施設と、施設管理運営者の立場から問題点や改善点等の意見交換を実施した。

また、小倉南警察署に依頼し、場内巡回を実施してもらうことで、安全な管理運営での連携が図られている。令和元年度は、北九州市環境局の「まちなか避暑地」事業にも参加した。

**（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】**

① 個人情報については、研修を実施し、全従業員に個人情報保護の重要性の認識と取り組みを徹底させ、北九州市個人情報保護条例に基づき適正に管理されている。

②③ 利用者の平等、公平利用の観点から、プレイベントとして、障害者の方々の方にプールを開放する取り組みを実施した。

- ④ 指定管理業務の経理事務に関しては、適正に実施されていることをモニタリングにて確認している。
- ⑤ 開園前に総点検を行っている。日常の点検においては、始業前、始業後に園内及び駐車場までのルート点検を実施した。施設に関しては、設備員のほか、所長、副所長、監視員で場内の点検を行い、危険箇所の迅速な補修を行った。  
また、怪我や体調不良の方へは、常駐する看護師による応急処置を実施した。
- ⑥⑦ 警備員によるロッカー室、更衣室、場内巡回の実施、雷警報発令時の来園者の避難勧告・誘導、小倉南警察署の協力による場内巡回などの防犯、防災対策を実施した。

### 【総合評価】

#### [所見]

入場者数は、天候不順や小中学校の夏休み短縮などの外部要因により目標を達成していないが、「来年も来たい」という利用者の割合は、98%であり、利用者の安全確保を最優先に考え、人員体制や施設の維持管理に努めるほか、利用者のニーズや民間企業のアイデアを活かした自主事業により収入増に取り組む姿勢が顕著にみられ、要求水準を上回る優れた管理運営がなされている。

#### [今後の対応]

建設から30年以上が経過し、施設は老朽化してきている。しかしながら、夏の約2ヶ月の期間に子どもから高齢者まで幅広い世代が利用する、市内唯一のレジャープール施設である。今後は、より一層安全にまた安心して楽しく利用できる施設としての管理水準を維持しつつ、利用者の増加に向けた企画やPRに取り組む必要がある。