様式１

多段階評価

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３０年４月１日～平成３１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２－１		
	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　・　一部利用料金制　・　完全利用料金制		
		インセンティブ制　有・無	ペナルティ制　有・無	
指定管理者	名　　称	岡﨑建工株式会社		
	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		・施設管理、植物管理 ・施設運営業務、各種イベントの企画・調整・運営業務		
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	配点	評価レベル	得点
１　施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	５０		３３
（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。	３５	３	２１

［評価の理由、要因・原因分析］

利用者数	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
要求水準	100,000 人	100,000 人	100,000 人	100,000 人	100,000 人
目標値	115,000 人	124,600 人	114,600 人	112,500 人	110,000 人
実績	88,668 人	101,435 人	114,260 人	113,214 人	104,155 人

※ □・・・評価対象年度

①　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、平成26年度を除いて、利用者10万人以上の要求水準をクリアし、一定の成果をあげた。

なお、平成30年度の対前年度比減の主な原因は、休日日数の減（29年度：22日→30年度：20日）や大雨によるプレオープン（２日間）の中止などによるものである。

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：33%〔平成 30 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。	１５	４	１２

［評価の理由、要因・原因分析］

満足度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	95%	95%	95%	95%	95%
実績	98.3%	97.9%	99.2%	98.5%	98%

※ ［　　］・・・評価対象年度

※「シーズン中にまた来る」と「来年も来たい」を合わせた割合（「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「シーズン中にまた来る」と「来年も来たい」を合わせた割合が目標値の 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。

平成 30 年度は、利用者からの要望に応え、9 ブースの女子トイレを和式から洋式に変え、100 台の新品ロッカーを設置した。

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。

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 年度は、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た。

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 年度は、苦情対策マニュアルを作成し、新たな取り組みとして、1 人っ子声掛け作戦と低い目線での接遇を実施した。

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統一化を図っている。

物販サービスの質の向上を目的として、利用者からの要望の多かったゴーグル、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 年度は浮き袋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	３０		２２
（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。	２０	４	１６

［評価の理由、要因・原因分析］

指定管理料	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
予算	11,146 千円	9,814 千円	12,172 千円	12,997 千円	12,006 千円
決算	11,146 千円	9,814 千円	12,172 千円	12,997 千円	12,006 千円

総事業費	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
予算	88,492 千円	88,492 千円	89,561 千円	89,561 千円	96,355 千円

決算	93,576 千円	89,329 千円	93,900 千円	89,288 千円	91,073 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、ごみの省力化を図り、処理費を 30%低減し、電気料金に関しては、新電力会社への変更と節電などに 53 万円の低減を実現した。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。	１０	３	６

［評価の理由、要因・原因分析］

収　入		H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
利用料金収入	予算	68,731 千円	68,731 千円	68,574 千円	67,649 千円	62,700 千円
	決算	64,276 千円	64,508 千円	73,116 千円	66,074 千円	63,782 千円
自主事業収入	予算	8,615 千円	9,947 千円	8,815 千円	8,915 千円	18,765 千円
	決算	11,786 千円	11,443 千円	12,180 千円	13,991 千円	19,201 千円

※ ［　　］・・・評価対象年度

①　来場者増加に向けての取り組みとして、本格オープン前の 5 月 12 日（土）、13 日（日）の 2 日間、アドベンチャープール感謝祭を開催したが、13 日が悪天候のため、入場者が 3,445 人と、客足が予想より伸びなかった。しかし、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。また、レイトタイムフリーパスの導入で 15 時以降の入場者が増加した。
　平成 30 年度は、新規グルメコーナーの設置による出店テナントの増やグルメコーナーに清潔感のあるイスやテーブルを設置するなど、飲食メニュー・スペースの充実に取り組んだため、客単価がアップすることができ、テナント料収入が増加した。

３　公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	２０		１６
（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。	１０	４	８

［評価の理由、要因・原因分析］

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。

（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を保護する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。	１０	４	８

［評価の理由、要因・原因分析］

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、障害者の方々のみ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の対応は、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】

合計得点	７１	評価ランク	B

［評価の理由］

入場者数は、目標を達成しており、「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］

屋外プールという天候の影響の大きい施設であるが、積極的な広報活動などにより、平成 26 年度を除いて、市の要求水準の利用者 10 万人以上をクリアしていることから、今後も創意工夫による利用者数の増加に向けた取り組みを期待したい。

施設の老朽化などの問題・課題があり、今後も市と協力して問題・課題の解決に向けた取り組みを進めていく必要がある。

［北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見］

利用者の満足度の評価において、アンケートの「また来たい」の割合を評価の理由としているが、これでは指定管理者の取組みに左右されない立地等も含めた満足度になると思われるので、アンケート設計について、指定管理者の努力を評価できる項目を設けるなど見直していただきたい。