

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市戦略局都市再生推進部緑政課
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	アドベンチャープール（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	ACEスギナプラス共同事業体		
	所 在 地	八幡東区昭和一丁目1番5号		
指定管理業務の内容		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設の使用許可に関する業務</li> <li>・ 使用料（利用料金）の徴収に関する業務</li> <li>・ 施設の維持管理に関する業務（清掃、警備、除草、軽微な修繕等）</li> <li>・ 集客事業（広報宣伝、イベント企画運営等）</li> </ul>		
指定期間		令和5年4月1日～令和7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		40												
(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	4	28												
[評価の理由、要因・原因分析]															
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="264 981 435 1070">利用者数</th> <th data-bbox="435 981 663 1070">(参考・前年度) R4年度</th> <th data-bbox="663 981 817 1070">R5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="264 1070 435 1131">要求水準</td> <td data-bbox="435 1070 663 1131">100,000人</td> <td data-bbox="663 1070 817 1131">80,000人</td> </tr> <tr> <td data-bbox="264 1131 435 1191">目標値</td> <td data-bbox="435 1131 663 1191">112,000人</td> <td data-bbox="663 1131 817 1191">86,000人</td> </tr> <tr> <td data-bbox="264 1191 435 1243">実績</td> <td data-bbox="435 1191 663 1243">101,879人</td> <td data-bbox="663 1191 817 1243">75,222人</td> </tr> </tbody> </table>				利用者数	(参考・前年度) R4年度	R5年度	要求水準	100,000人	80,000人	目標値	112,000人	86,000人	実績	101,879人	75,222人
利用者数	(参考・前年度) R4年度	R5年度													
要求水準	100,000人	80,000人													
目標値	112,000人	86,000人													
実績	101,879人	75,222人													
※R4 市の事業「お出かけ応援事業」にて入場料無料化。															
※ <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 1em; height: 1em; vertical-align: middle;"></span> . . . 評価対象年度															
<p>① 令和5年度から指定管理者が交代し、新しい指定管理者による管理運営の初年度であったが、大きな混乱はなく、施設の管理運営については、提案された事業計画に沿って行われ、市内唯一のレジャープールとして、良好な運営管理水準を保っている。</p> <p>利用者数は要求水準、目標値には達しなかった（要求水準の94.0%、目標値の87.4%）。主な要因として、プール営業期間中55日間のうち26日間熱中症アラートが発せられ、市内外の利用者が、外出を控えたことがあげられる。なお、令和3年度から始まった熱中症アラートについて営業期間中の回数が過去最高値を記録（令和4年度は24回）。</p> <p>なお、昨年度と比較すると利用者が減っているが、令和4年度は市の施策としてプールの入園料を無料にしたこと（入園料は別途補填）、令和5年度はスライダープールが老朽化のため、稼働休止にしたことが主な要因としてあげられる。</p> <p>② 窓口の混雑を緩和し、利用促進を図るため、デジタルチケット（セブンチケット）を導入した。繁忙期の土日は開園前に長蛇の列ができる状況があったため、窓口に並ばずに入場できると好評であった。また、施設に駐車場がないため、北九州モノレールに協力を依頼し、入園者が利用できる駐車場を整備した。</p>															

夏季だけの営業となっている当施設の経営課題を解決するため、通年利用へ向けて様々な企画の検討や企業訪問を行った。

- ④ 指定管理者は変わったが、市民に混乱を生まないよう、ロゴやホームページのデザインなどは、今までのイメージを引き継いだ形で広報展開を行った。

SNSは若年層の利用率を意識して、インスタグラムを重視した。X (Twitter) とともに訴求効果を高めるため、イラストや写真を駆使して更新を行った。

市政情報テレビや地元情報誌、地元のインフルエンサー等のメディアも活用し、幅広く広報を行った。

**(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。	15	4	12
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。			

**[評価の理由、要因・原因分析]**

今後も利用するか

満足度	(参考・前年度) R4年度	R5年度
実績	93%	92%

※ ・・・評価対象年度

※「来年も来たい」の割合（「無回答」を除く）

スタッフの対応（言葉使い・態度）

満足度	(参考・前年度) R4年度	R5年度
実績	90%	91%

※ ・・・評価対象年度

※「とても満足した・満足した」の割合

- ① 利用者のアンケート結果によると、「来年も来たい」「スタッフの対応」の割合は目標値の95%には届かなかったが、90%は超えており、おおむね良い評価を頂いている。

- ② 利用者の意見を把握するため、アンケート調査を始め、ホームページの活用による調査を行った。

また、利用者の意見に加え、現場スタッフからの意見についても、随時行われるミーティングや会議において情報共有し、迅速に対応した。

- ③ 利用者からの苦情などは処理後、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、活かしている。
- ④ 営業内容に関する情報については、情報誌やWEBサイト（九州じゃらん等）への情報掲載、市民センターやモノレール駅舎等へのポスター掲示を実施している。
- ⑤ スタッフ全員を対象に、情報の共有や知識習得、接遇向上等のため、事前全体研修とOJTを実践し、質の向上に取り組んでいる。監視員については、飛び込みなどの危険行為に口頭注意しなければならないといった特殊な状況下での接客をおこなうため、柔らかな対応ができるよう、接遇教育の強化を行っている。  
また、苦情対策マニュアルを作成・利用し、利用者目線に立った接遇を実施した。

<b>2 効率性の向上等に関する取組み</b>	<b>30</b>		<b>22</b>
<b>(1) 経費の低減等</b>			
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。	20	4	16
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。			

**[評価の理由、要因・原因分析]**

単位：千円

指定管理料	(参考・前年度) R4年度	R5年度
予算	11,989	44,000
決算	11,989	44,000
コロナ補填等	26,512	—

※R4 お出かけ応援事業（無料化）に伴う減収補填、係り増し経費補填あり。

単位：千円

総事業費	(参考・前年度) R4年度	R5年度
予算	95,717	105,694
決算	80,643	96,042

※ ・・・評価対象年度

①②③

令和5年度の総事業費決算額は目標値（予算額）内に収まっており（90.9%）、前年度に比べて15,399千円（19.1%）の増となった。

これは、施設の老朽化に伴い、修繕などの維持管理経費や光熱水費、管理委託経費が増加したことなどによるものである。

なお、人件費に関しては令和4年度32,023千円に対して令和5年度29,330千円と約10%削減できており、人件費単価が上昇する中、マルチタスクを進め効率的に運

営したことを評価したい。

令和5年度営業期間 7月8日～8月31日 (営業日55日)

※入園者の制限は特に行っていない。

令和4年度営業期間 7月9日～8月31日 (営業日54日)

新型コロナウイルス感染症拡大防止のための営業中止等は特に行っていない。

※入園者の制限 (滞留人数上限3,500人)

(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]

単位：千円

収入		(参考・前年度) R4年度	R5年度
利用料金収入	予算	63,840	47,514
	決算	32,234	42,021
自主事業収入	予算	19,888	14,180
	決算	15,167	14,757

※R4 お出かけ応援事業の無料化に伴う減収分については、委託費で補填している。

(参考) 補填額 26,512千円

※ ・・・評価対象年度

収入については、令和4年度は市主導の入園料無料施策を実施しているため、前年度決算額との単純比較は困難である。令和5年度の決算額は目標値(予算額)の88.4%であり、これは入園者数が要求水準を満たしていないことが大きい。

また、自主事業収入については、目標値(予算額)を超えている(104.1%)。

通年利用に関しては、企業訪問や事業計画を行い、水中ロボット無料体験工作教室などを行った。

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

14

(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

3

6

[評価の理由、要因・原因分析]

① 人員配置については、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人員を最大限配置した。

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 北九州モノレールと密に連携を取り、車内広告や掲示・チラシの設置を行った。駐車場についても、モノレールと協議して確保した。

また、道路に駐車して道をふさぐなどのことが起こらないよう、誘導スタッフを配置、目の前の道路の安全にも目を配った。

**(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。	10	4	8
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。			

**[評価の理由、要因・原因分析]**

① 利用者が水着を着用するため、あらぬ疑いを持たれないよう勤務時は携帯電話を持たないなど、情報漏洩に関してパート職員が多い中、徹底して管理を行っている。また、プライバシーポリシーを制定し、所長を管理責任者として適切に管理運営を行っている。また、近年SNSでの情報漏洩なども起こっていることから、全従業員を対象に情報セキュリティの研修を行った。

②③ 高齢者や障害者については、市が定めた基準に準じて適切に減免対応を行った。イベントなどで抽選を伴うものについては、厳正な抽選を実施して公平に選定を実施している。

④ 収支や経理に関するモニタリングにおいて、不適切な収支がないよう確認を行っている。

⑤⑥⑦ 安全対策については、毎日始業前に複数の人間が総点検を行い、始業後にも場内だけでなく道路を含む駐車場まで点検を実施している。レジャープールであるため、

接触や転倒による事故が起こることがあるが、迅速に対応している。熱中症に関しては、園内放送で一時間ごとに注意喚起の放送を流し、体調不良者に関しては、常勤の看護師が適切に対応している。また、看護室に来院した利用者については、看護日誌を作成して適宜情報提供に努めた。

安全対策として、消防計画・避難救出訓練計画を策定し、それに基づいて巡回を行っている。また、小倉南警察署へ協力を呼びかけ場内巡回を行ってもらっている。また、女子更衣室等については、女子監視員が巡回、警備、清掃を行っており来場者の満足度向上に努めている。現金管理に関しては、金庫の開閉者、売上金の投入者、鍵の管理者を選任し、現金輸送業者に再委託することで安全な体制で運用している。雷警報発令時については、警報機を活用し、来園者へ水辺から離れ安全な場所で待機するなどのアナウンス（避難勧告）や避難誘導を実施した（令和5年時雷雨対応5回）。

### 【総合評価】

合計得点	76	評価ランク	B
【評価の理由】			
利用者数は要求水準、目標値には達しなかった。主な要因は、プール営業期間中55日間のうち26日間熱中症アラートが発せられ、市内外の利用者が、外出を控えたことがあげられる。一方、令和5年度から指定管理者が交代し、新しい指定管理者の管理運営の初年度であったが、大きな混乱はなく、施設の管理運営については、提案された事業計画に沿って行われ、市内唯一のレジャープールとして、良好な運営管理水準を保っていたことを評価したい。			

### 【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】

適正に評価されている。今後も、施設の特徴を踏まえた安全対策に努めるとともに、効果的な広報活動を期待したい。

### 【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

### 【総合評価】

A：総合評価の結果、優れていると認められる  
（合計得点が80点以上）

- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる  
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる  
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる  
(合計得点が50点未満)