

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～令和4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 ・ ☒ 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		・ 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		35	3	21
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
利用者数	H30 年度	R元年度	R2年度	R3年度
要求水準	100,000 人	100,000 人	100,000 人	100,000 人
目標値	110,000 人	106,000 人	108,000 人	110,000 人
実績	104,155 人	83,480 人	25,708 人	40,347 人
※R2, 3 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、開園期間等を短縮した。				
※ ・・・評価対象年度				
①指定管理業務の状況				
・天候不順等があった令和元年度、コロナ禍の令和2，3年度について、外的要因により利用者数は要求水準・目標値を上回ることにはなかったが、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、適切な運営管理水準を保っている。				
・平成30年度 入場者数10万人の要求水準を上回った。				
・令和元年度 天候不順や小中学校の夏休み短縮等の外部要因により、要求水準を下回った。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→R元：36日間）等である。				
・令和2年度 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市の要請により入園者の制限・開園期間・時間の短縮、一部アトラクションの休止を実施した結果、要求水準を下回った。 ※令和2年度 7月23日～8月23日（営業日32日） ※入園者の制限（滞留人数上限1,500人）				

・令和3年度

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、市の要請により入園者の制限をしつつ、例年通りの営業をしていたが、県のまん延防止措置特別警報の発出により、営業途中の8月10日以降は営業中止となった結果、要求水準を下回った。

※令和3年度 7月10日～8月9日（営業日31日）

※入園者の制限（滞留人数上限3,000人）

②利用者の増加・利便性の取り組み

- ・ホームページを随時更新して、Facebookと連動したリアルタイムの入園者数情報や駐車場情報などを提供した。（H30～）
- ・コンビニエンスストアでの前売りチケットの販売を継続し、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。
- ・ミストシャワーを設置した。（H30～）
- ・チケットの自動販売機を導入し、混雑緩和を図った。（H30～）
- ・プールサイドに占用できるスペース（レンタルスペース）を設け、貸し出しを開始した。（R1～）
- ・キャッシュレス決済を開始した。（R元～）

③なし。

④営業・広報活動

- ・近隣の市民センター、モノレール各駅等へのポスターの掲示、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、市民に向けたPR活動を行った。
- ・チラシは、市内の全小学校、幼稚園、保育園に送付した。（H30、R元）
- ・オープンのお知らせを情報誌やWEBニュース（じゃらんニュース等）に掲載した。

（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り組みがなされたか。			
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り組みがなされ、その効果があったか。			

〔評価の理由、要因・原因分析〕

満足度	H30年度	R1年度	R2年度	R3年度
目標値	95%	95%	95%	95%
実績	98%	98%	98%	98%

※ ・・・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	H30 年度	R 1 年度	R 2 年度	R 3 年度
目標値	95%	95%	96%	97%
実績	95%	95%	92%	94%

※ ・・・評価対象年度

※「とても満足した・満足した」の割合

①利用者の満足度

利用者のアンケート結果によると、「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利用者からの意見に対する取組み

- ・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。
- ・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、迅速に対応した。

③利用者の苦情対応

- ・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利用者への情報提供

- ・営業内容に関する情報については、情報誌やWEBサイト（じゃらんニュース等）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。
- ・ホームページを随時更新して、リアルタイムの入園者数情報や駐車場の空き状況などを提供した。

⑤その他

- ・従業員の質の向上を目的として、スタッフ全員を対象に、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。
- ・開園前の全体研修で接遇教育の強化を行っている。
- ・平成 30 年度以降、苦情対策マニュアルを作成した。
- ・一人でいる子供への声掛け（1 人っ子声掛け作戦）や子供に対し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 施設で福岡県北部都市公園施設連絡協議会を発足した。開園期間の前後に連絡協議会を継続開催し、サービスの向上や問題点の共有化、参加施設間でのルールの一統化を図っている。

2 効率性の向上等に関する取組み

3 0

2 2

(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 0

4

1 6

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	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
予算	12,006	12,218	12,423	13,643
決算	12,006	12,218	12,423	13,643
コロナ補填	—	—	26,831	13,114

※R2, 3 新型コロナウイルス感染拡大等に伴う補填あり。

単位：千円

総事業費	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
予算	96,355	93,435	91,335	93,969
決算	91,073	86,016	55,780	53,831

※ ・・・評価対象年度

①②③

- ・専門的な機械設備や点検業務など一部の再委託を除き、清掃・警備・設備業務を自前で実施して支出コストを抑えた。
- ・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。
- ・細やかなコントロールによる光熱水費の削減を図った。
- ・電気料金については、各社から見積もりを取り、新電力会社を選択することにより基本料金が約 5 割削減できた。(R3)
- ・1 人が複数の業務を請け負うマルチタスクシステムの推進と効果的な人員配置を行った。(H30～)
- ・令和 2、3 年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、市の要請により入場者数制限等を行った結果、収入が大幅に減少した。その分の市が補てんを行った。

(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。		1 0	3	6

[評価の理由、要因・原因分析]

単位：千円

収 入		H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
利用料金収入	予算	62,700	60,420	61,560	62,700
	決算	63,782	48,915	11,170	25,042

自主事業収入	予算	18,765	18,720	19,042	19,365
	決算	19,201	18,634	5,357	8,943

※R2, 3 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、開園期間等を短縮した。

※ . . . 評価対象年度

①収入増の取組み

収入については、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、利用者数が減少したことにより、利用料金収入の予算額を下回った。

また、令和2、3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、市からの要請により、入場者数制限や開園期間の短縮等を実施したことにより、大幅に減収となった。

このような状況のなかで指定管理者は、以下のような様々な工夫により収入増を図っている。

- ・北九州高速鉄道と連携し、北九州モノレール乗車券との入場料・フリーパス券のセット販売を実施した。
- ・物販については、浮き輪やビーチサンダル等の販売を実施した。
- ・フリーパス入場者が装着するリストバンドに広告を掲載することにより、広告収入を得るなど、増収への取り組みが行われている。
- ・平成30年5月、令和元年9月の営業期間外に感謝祭を開催し、地域の賑わいづくりに貢献した。
- ・平成30、令和元年度は、前売りチケットを全てのコンビニエンスストアで販売した。
- ・令和2、3年度は入場者数制限を行うため、日付指定前売りチケットを販売（セブンイレブンのみ）した。
- ・令和元年度に各店舗が趣向を凝らしたメニューの提供を行いフードコートの実現を図った。
- ・浮き輪（H30～）やプールサイドに占有できるスペース（レンタルスペース）（R元～）の貸し出しなどのレンタル事業を開始した。

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		10	4	8
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
①人員配置の合理性				
・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				

- ・プレイベントとして、利用を遠慮しがちな障害者の方々にのびのび遊んでもらえるようにプールを開放する取り組みを実施した。

④収支内容

- ・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事故防止などの安全対策

- ・平成30年度から一人で行っている子供への声掛け（1人っ子声掛け作戦）や繁忙日の巡回人員を増員し死角を作らない人員配置、熱中症の注意喚起放送を1時間ごとに実施するなど、事故防止のため細やかな安全対策を実施している。
- ・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、危険個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。
- ・繁忙日は巡回人員を増員して、死角を作らない人員配置を実施した。
- ・熱中症の注意喚起放送を1時間ごとに実施した。
- ・雷警報器で落雷情報をキャッチし、的確に避難誘導した。

⑥⑦危機管理体制・事故発生時や非常災害時の対応

- ・防犯、防災対策として、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を実施した。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の対応として、市と連携・情報共有しながら感染症対策に取り組んだ。

(新型コロナウイルス感染症拡大防止)

- ・検温所・サーモグラフィの設置、利用者カード記入所の設置
- ・入場までの動線の確保
- ・更衣室の密をさけるため、更衣室の拡大（男性更衣室を女性用に変更）、仮設男性更衣室を屋外に設置、また、屋外シャワーを設置した。
- ・洋式トイレの蓋取付け、便座クリーナー（消毒液）を設置

【総合評価】

合計得点	71	評価ランク	B
【評価の理由】 当施設は屋外施設であるため、気候条件の外的要因の影響を受け易く、令和元年度は天候不順（台風5号、8号、10号の接近等により5日間の臨時休園等）により、入園者数が減少した。 令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、入園者の制限、開園期間や時間の短縮、アトラクションの休止などを余儀なくされた。			

令和3年度は、入園者の制限をしつつ、例年通りの営業をしていたが、県のまん延防止措置特別警報の発出により、営業途中の8月10日以降営業中止となった。

新型コロナの影響を受け、令和2、3年度は、入場者数、収入ともに例年に比べかなり減少したが、小・中学校のプール使用中止に加え、県内のレジャープールが開園を取り止める中、サーモグラフィの設置や更衣室の拡大等の感染症拡大防止対策を十分に取り、事故無く施設運営を行った点は高く評価できる。

利用者アンケートでは「来年も来たい」という利用者の割合は98%で高く、また、アンケートのコメントでは、市内・市外からコロナ禍の開園に対しての感謝の言葉があるなど、利用者の満足度は高いと思われる。

[今後の対応]

開園から30年以上が経過し、施設は老朽化しているものの、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できる、市内唯一のレジャープール施設である。今後も、より一層安全に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に取り組むよう期待する。

[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]

適正に評価されている。

今後は、本来の施設利用対象である子どもの意見を直接聴取できるような仕組みについて検討をお願いしたい。効果の確認や課題の把握など、施設の運営により良い反映が期待される。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	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)