

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	市民文化スポーツ局スポーツ部 スポーツ振興課
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立総合体育館等 26 スポーツ施設	施設類型	目的・機能
	所在地	八幡東区八王寺町4番1号等		
	設置目的	スポーツの普及及び振興を図り、市民の心身の健全な発達及び明るく豊かな市民生活の形成に資する		
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	公益財団法人北九州市スポーツ協会		
	所在地	八幡東区八王寺町4番1号		
指定管理業務の内容	1 管理運営に関する業務 ・ 受付、使用許可に関する業務（利用調整、許可に係る業務） ・ 清掃、警備、建物等保守点検業務 2 その他管理運営業務 ・ 事業計画書及び収支計画書の提出 ・ 関係機関との連絡調整 ・ 地域や類似施設との連携に関する業務 3 利用促進に関する業務 ・ イベントや広報活動等による利用促進など 4 自主事業 ・ 市民のスポーツ振興に資する事業（スポーツ教室等）等の実施など			
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日			

	R3 年度：9 3 日（ ” ）
<柔剣道場>	R2 年度：7 3 日（新型コロナ緊急事態宣言）
	R3 年度：9 3 日（ ” ）
<競技場>	R2 年度：3 9 日（新型コロナ緊急事態宣言）
	R3 年度：9 3 日（ ” ）

【R3 年度新型コロナワクチン接種会場となった体育館】

若松体育館	： 5 2 日間	総合体育館	： 6 日間
折尾 S C	： 1 9 9 日間	香月 S C	： 1 5 5 日間

- 利用者数の目標に届かず、また、ほとんどの施設で前年を下回る結果となったが、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言により施設を休館したことが主な理由となっており、指定管理者の責任によるものではない。
なお、体育館については、新型コロナウイルス感染症ワクチン接種会場として利用されこともあり、減少幅が大きくなっている。
- 各施設で、大会や一般の専用利用時の早朝開館サービスを充実させることで、大会の事前準備や活動が早期に実施できるよう配慮し、利用しやすい施設づくりに取り組んだ。
- 4 つの管理事務所が管轄する施設の効果的な活用と苦情を含めた問題等について、毎月実施の管理事務所長会議で運営の協議やスポーツ振興課との確認事項の共通理解を図った。
- 外部講師を招き、接遇対応や労働関係法令、避難訓練等を実施し、施設職員の施設管理に関する理解や、苦情等に対する対応についてレベルアップを図った。
- 総合体育館等 26 スポーツ施設を機能的に管理し、かつ、効果的な運用・広報活動を行うため、北九州市スポーツ協会の加盟団体組織を有効に活用して連携を図った。
4 月に開催された加盟団体事務局長会議において、加盟団体からの意見や要望を集約し、管理運営に生かす取り組みを行っている。
- 広報活動の中核であるホームページを充実し、正確かつタイムリーな情報提供を行うとともに、北九州市スポーツ協会広報誌「協会だより」や、同協会のスポーツ・健康教室の年間開催情報誌「Let' s GO」、市政だより等を活用し、積極的に広報活動に取り組んだ。
- 世界体操の会場となった際には、関係団体等と綿密な協議を重ね、調整を行うことで、器具等の受け入れから、大会終了まで適切に対応し、円滑な大会の進行に貢献した。
- 消毒液・体温計・二酸化炭素濃度測定器の設置、動線の確保など、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底し、利用者を安全に受け入れる体制を構築した。

(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。 |
| 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]

【施設利用について】

満足度	【参考】 R1 年度	R2 年度	R3 年度
目標値	85.0%以上	92.0%以上	93.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	92.2% (37.8%・54.4%)	96.5% (43.1%・53.4%)	97.2% (41.0%・56.2%)

【職員対応について】

満足度	【参考】 R1 年度	R2 年度	R3 年度
目標値	85.0%以上	92.0%以上	93.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	93.6% (46.2%・47.4%)	97.3% (53.8%・43.5%)	98.1% (50.3%・47.8%)

- 「施設利用について」、「職員対応について」共、利用者満足度の目標を上回り、高い評価を得ている。
- 公益財団法人であり、責任と透明性のある団体として、評議員会並びに理事会を法に則り開催した。その中で、指定管理業務に対しての意見をいただきながら適切な運営に努めてきた。令和3年度は、加盟団体事務局長会議を4月に開催した。加盟団体からの意見や要望を集約し、管理運営に生かすことができた。また、文書やメールで加盟団体に対し行政の新規運営方針を確実に反映できるよう推進した。
- 各施設の日常点検、施設の修理、改善等を確実に推進することで、施設の安全性を維持するとともに、各種運動器具についても、メンテナンスを専門業者に委託し、より確実に安全を確保できるよう取り組んだ。
- 各施設に「ご意見箱」を設置し意見の把握にも努め、市民アンケートを実施し、満足度などの把握をする等、施設をより良いものとするよう努力を継続している。
- 総合体育館では、全国、県、市レベルの大会、市民のサークルや個人利用、指定管理者の自主事業について、利用者の意見を聞きながら3つのバランスを図ることで、利用者の満足度を高めることができた。
- サービスの向上、利便性を高めるため、市の条例を順守しつつ、開館時間の柔軟な対応、個人利用案内の迅速化、電話による情報提供等を積極的に推進した。
- 外部講師による職員の接遇研修を実施し、避難訓練等、各施設の緊急対応を含めた活用訓練も行った。
- ホームページの充実を図り、「新着情報」「行事案内」「活動報告」のバナーを設け、最新情報をすぐに発信できるようにした。
また、北九州市スポーツ協会広報誌「協会だより」や、同協会のスポーツ・健康教室の年間開催情報誌「Let's GO」、市政だより等を活用し、積極的に広報活動に取り組んだ。

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]

【維持管理経費】

(単位：円)

区分	【参考】R1年度	R2年度	R3年度	前年度比較
委託料	239,734,225	249,286,830	243,777,460	▲5,509,370
修繕費	47,862,863	51,073,671	53,146,972	2,073,301
光熱水費	85,398,185	69,017,722	66,880,555	▲2,137,167
人件費	102,789,335	107,909,661	110,507,173	2,597,512
その他経費	27,924,977	28,495,078	38,443,188	9,948,110
合計	503,709,585	505,782,962	512,755,348	6,972,386

※ ・・・評価対象年度

- 委託料については、複数年契約を行うことで削減につなげている。
- 施設の老朽化に伴い修繕箇所が増加しており、修繕費は増加している。また、その他経費について、備品の老朽化や仕様が古い等の理由により、再購入や再調達を行ったため増加した。
- 本協会事務局で一括管理（庶務関係、備品購入関係、契約関係）することで、無駄を軽減し、必要な部署に必要な経費をかけられるようにした。

(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]

【施設使用料収入】

(単位：円)

区分	【参考】R1年度	R2年度	R3年度	前年度比較
体育館(7)	62,773,156	43,278,415	28,269,161	▲15,009,254
プール(10)	10,181,588	8,869,733	8,214,337	▲655,396
庭球場(2)	5,492,356	4,891,596	4,546,908	▲344,688
野球場(3)	4,608,760	3,162,480	2,488,300	▲674,180
柔剣道場・武道場・弓道場(4)	4,541,150	4,457,617	3,847,592	▲610,025
その他施設(2)	5,015,785	3,968,210	2,619,165	▲1,349,045
①実収入計	92,612,795	68,628,051	49,985,463	▲18,642,588

区分	【参考】R1年度	R2年度	R3年度	前年度比較
②減免額	72,422,640	53,153,440	41,958,735	▲11,194,705
③合計(①+②)	165,035,435	121,781,491	91,944,198	▲29,837,293

※ . . . 評価対象年度

○前年を下回る収入となったが、新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言により施設を休館したことが主な理由となっており、指定管理者の責任によるものではない。

なお、体育館については、新型コロナウイルス感染症ワクチン接種会場として利用されこともあり、減少幅が大きくなっている。

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）。

② 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

[所見]

○事務局2係体制と管理する4行政区別に管理事務所を設置し、各管理事務所長を配置する体制を確保し、きめ細かなサービスを提供できるようにしている。

○所長、嘱託職員の採用においては、一般公募に加え北九州市スポーツ協会加盟団体からの推薦を受ける等して、スポーツ施設管理に関する十分な経験や資格を有し、かつ人格に優れた人財を採用してサービス向上に努めている。

○新規採用職員の職務研修を実施し、資質の向上を図った。（協会の内容及び、接遇研修）

○全職員研修を年2回実施し、人財の育成と強化を図った。（接遇研修、労働関係法令研

修)

- プール運営委員会職員研修を実施し、安全確保と節水・節電等の管理指導及び安全指導を実施した。(CPR研修、接遇研修)
- 北九州市スポーツ協会加盟団体との連携を図り、管理運営に対する助言・意見を聴取し、より利用しやすい施設となるよう努めている。
- 総合型地域スポーツクラブの育成支援を行うとともに、施設の委託管理や交流会等を計画した。
- 北九州市スポーツ少年団事務局として、登録業務、種目別大会、研修会、交流大会等を開催し、少年団の支援・育成に努めた。(登録団数 132 団、指導者数 658 名、団員数 2,469 名)

(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】

- 個人情報保護方針、暴力団対策マニュアルやセクハラ・パワハラ対策マニュアルを作成した。
特に、個人情報の管理については、個人データ紛失防止や情報管理の徹底を図るため、コンピューターウイルス対策、定期メンテナンス等を専門の業者に委託し、強化を図った。
- 各施設が統一した見解で利用者に対応できるように連携を図るとともに、スポーツ振興課と「管理施設の問題と苦情対応」を定期的に協議し、利用者への対応ルール等の統一に取り組んでいる。
- 障害者の施設利用を推進するため、毎年、接遇・人権に関する職員研修会を実施している。その結果、車いすバスケットボール大会や風船バレーボール大会等、障害のある方も安心して様々な大会に参加することができた。
- 事故防止および事故発生時における対応マニュアルを作成し、スポーツ振興課とも連携を図り、スポーツ活動中の事故(落雷、熱中症)に備えるため、熱中症感知器、落雷感知器を備え活用している。
- 台風、水害、地震の緊急避難所となっているスポーツ施設では、市の防災計画に基づき「災害対策マニュアル」を作成・改定するとともに、避難者を受け入れることができる体制を構築している。この結果、令和3年度は、台風や豪雨による地域からの避難者を、適切に受け入れることができた。

【総合評価】

[所見]

- 総合体育館をはじめ、各管理施設では、大会や一般の専用利用者の要望に応え、早朝開館サービスを充実させ、大会の事前準備や活動が早期に実施できるよう配慮した。
- 北九州市スポーツ少年団事務局として、登録業務、種目別大会、研修会、交流大会等を開催し、少年団の支援・育成に努めた。(登録団数 132 団、指導者数 658 名、団員数 2,469 名)
- 台風、水害、地震の緊急避難所となっているスポーツ施設では、市の防災計画に基づき「災害対策マニュアル」を作成・改定するとともに、避難者を受け入れることができる体制を構築した。令和3年度も、台風や豪雨による地域からの避難者を、適切に受け入れることができた。

[今後の対応]

- 今後も、施設利用者や各団体等とコミュニケーションを密にし、利用者増、施設の利便性・満足度の向上に努めていただきたい。