

## 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	北九州市立門司体育館等 26 スポーツ施設	施設類型	目的・機能
	所在地	門司区高田一丁目20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	北九州スポーツネットワーク共同事業体		
	所在地	東京都品川区東品川四丁目10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			

## 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。				
【所見】				
【利用人員】 <span style="float: right;">(単位：人)</span>				
区分	R1 年度	R2 年度	R3 年度	前年度比較
体育館(8)	284,158	196,615	166,721	▲29,894
プール(6)	66,857	38,743	39,750	1,007
庭球場(6)	132,477	92,196	84,075	▲8,121
武道場・弓道場(5)	54,565	36,303	36,816	513
その他施設(1)	15,695	10,556	10,538	▲18
計	553,752	374,413	337,900	▲36,513
目標	720,000	630,000	635,000	
要求水準	695,000	625,000	625,000	
※ . . . 評価対象年度				
【新型コロナウイルス感染症拡大に伴う休館日数】				
<体育館>	R2 年度：73日（新型コロナ緊急事態宣言）	R3 年度：93日（新型コロナ緊急事態宣言）		
<プール>	R2 年度：0日（新型コロナ緊急事態宣言）	R3 年度：23日（ ” ）		
<庭球場>	R2 年度：39日（新型コロナ緊急事態宣言）	R3 年度：93日（ ” ）		
<野球場>	R2 年度：39日（新型コロナ緊急事態宣言）	R3 年度：93日（ ” ）		
<弓道場>	R2 年度：47日（新型コロナ緊急事態宣言）	R3 年度：93日（ ” ）		
<柔剣道場>	R2 年度：73日（新型コロナ緊急事態宣言）	R3 年度：93日（ ” ）		

**【R3 年度新型コロナワクチン接種会場となった体育館】**

門司体育館 : 5 2 日間      新門司体育館 : 1 6 2 日間  
 小倉南体育館 : 5 2 日間      曾根体育館 : 2 5 9 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。
- 参加者それぞれの体力や年齢、技術、興味、目的に応じてスポーツを楽しめる講座を展開し 143 教室を開催計画した。コロナ禍の影響により 27 教室が休講となったものの 116 教室を開催し参加数 1,393 人が参加した。
- 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。
- 市政だよりや近隣小学校への訪問など、新鮮で有効な情報の発信を心掛け、積極的な広報活動を行った。

**(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。
- 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	R1 年度	R2 年度	R3 年度
目標値	80.0%以上	95.0%以上	95.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	94.9% (38.1%・56.8%)	93.7% (40.1%・53.6%)	93.0% (36.9%・56.1%)

**【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	95.0%以上	95.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	95.9% (50.8%・45.1%)	95.2% (51.5%・43.7%)	94.5% (48.6%・45.9%)

- 「お客様の声BOX」を設置し、利用者の声を幅広く集めた。また、電話などで連絡を受けた場合は、聞き取った内容と回答・対策を全スタッフへ共有するため、内容を連絡ノートに記入して周知徹底を図ることで、即座に運営に反映させた。
- 指定管理者独自で清掃のモニタリングを実施。現地確認、指導を行い、改善することにより、サービスの質を向上させた。

## 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	R1 年度	R2 年度	R3 年度	前年度比較
委託料	122,627,868	140,552,916	158,282,871	17,729,955
修繕費	39,938,490	42,581,000	32,541,000	▲10,040,000
光熱水費	36,522,474	34,993,694	40,515,945	5,522,251
人件費	49,891,645	55,414,570	54,209,366	▲1,205,204
その他経費	36,628,841	27,156,111	27,715,771	559,660
合計	285,609,318	300,698,291	313,264,953	12,566,662

※  ・・・評価対象年度

- 一部施設で運営委員会廃止に伴い、指定管理者の直接運営に変更したことから、委託料が増加した。
- 維持管理会社の専門部署、日本管財エンジニアリングマネジメント本部による建物診断を行い、将来5年間における修繕計画を作成、実施する取組みにより、緊急対応工事の実施件数の削減を図り修繕費の削減に努めている。
- 清掃員との面談を行い、清掃手順・箇所を確認し、業務の改善に努め最小限のコストで最大限の成果を発揮できるよう清掃員へ指導した。

### (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	R1 年度	R2 年度	R3 年度	前年度比較
体育館(8)	35,939,489	34,625,228	24,426,408	▲10,198,820
プール(6)	10,242,164	6,093,724	6,715,113	621,389
庭球場(6)	24,757,776	22,290,204	20,055,723	▲2,234,481
武道場・弓道場(5)	4,820,548	3,909,710	3,752,935	▲156,775

その他施設(1)	1,682,035	949,945	1,024,970	75,025
① 実収入計	77,442,012	67,868,811	55,975,149	▲11,893,662

※   . . . 評価対象年度

- 新型コロナウイルス感染症の影響による臨時休館や、ワクチン接種会場として施設を提供したことにより、減収となった。
- 主催者と協議し、新型コロナウイルス感染症拡大防止を行いつつ、出来る限り多くの大会を予定通り実施できるように調整した。

**3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み**

**(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]**

- 門司、新門司、小倉北、小倉南の4地区のエリア担当制をとり、それぞれに責任者を置くことにより迅速に対応できるよう、管理運営を行っている。
- 負傷者の担架搬送シミュレーションなど多種多様な32項目の研修を行った。

**(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を守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。

**[所見]**

- 個人情報保護マニュアルを整備し、全職員を対象に理解度テストを実施しており、職員全員が合格している。また、情報管理責任者を選任し、責任の明確化を行っている。
- 運営業務について、本部役職者による監査を行うダブルチェックを年1回実施や、施設責任者による毎月の定期巡回・指導により管理体制を確認している。
- 防災について、地域防災計画やハザードマップを集約した「管理運営マニュアル」や、緊急時の対応方法を纏めた「緊急時対応マニュアル」を準備し緊急事態に備えている。

## 【総合評価】

### [所見]

- 参加者それぞれの体力や年齢、技術、興味、目的に応じてスポーツを楽しめる講座を展開し143教室を開催計画した。コロナ禍の影響により27教室が休講となったものの116教室を開催し参加数1,393人が参加した。
- 利用者の意見を聞き、速やかに業務に反映させることで満足度において高い評価を得ている。
- 維持管理会社の専門部署、日本管財エンジニアリングマネジメント本部による建物診断を行い、将来5年間における修繕計画を作成、実施する取組みにより、緊急対応工事の実施件数の削減を図り修繕費の削減に努めている。

### [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。