

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	浅生スポーツセンター	施設類型	目的・機能
	所在地	戸畑区浅生2丁目1番1号	I	— ②
	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	戸畑スポーツコミュニティ共同事業体		
	所在地	小倉北区砂津二丁目11番23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			

- 利用者数の目標に届かなかったが、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。
- 新型コロナウイルスワクチンの接種会場や東京オリンピック練習会場、世界体操練習会場として施設が利用されている際も、スポーツ振興課と協議し可能な限り一般施設利用が行えるように調整した。
- デジタルサイネージによる自主事業教室広報活動を引き続き行った。
- コロナ禍においても安全安心に利用してもらえよう、施設内の適宜消毒や換気など対策を実施した。
- 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。

【所見】

【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	95.0%以上	95.0%以上
実績(とても良かった・良かった)	95.2% (48.6%・46.6%)	95.6% (47.2%・48.4%)	97.6% (49.1%・48.5%)

【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)	97.9% (56.9%・41.0%)	98.3% (56.9%・41.4%)	98.2% (58.5%・39.7%)

※ ・・・評価対象年度

- 施設利用、職員対応の満足度について、目標数値を上回り、高い評価を得ている。
- スタッフの対応では、オープンな総合受付の利点を活かし、明るくわかりやすい表現や丁寧な対応を心がけ、利用者に寄り添う接客接遇を取り組み、サービスの質を向上させた。
- ホームページを定期的に更新し、大会等大規模利用予定、利用ルールの改定、など利用者が知りたい情報を提供した。
- 利用者からの意見と反映結果は、勤務スタッフによる朝礼及び昼礼や引き継ぎノート等を活用することで、関係スタッフに周知して情報共有を図り改善に努めた。

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	【参考】R1年度	R2年度	R3年度	前年度比較
委託料	16,529,211	16,906,268	15,151,010	▲1,755,258
修繕費	750,386	2,380,994	8,289,058	5,908,064
光熱水費	28,702,439	24,611,903	27,441,942	2,830,039
人件費	38,645,370	42,667,487	43,243,579	576,092
その他経費	5,663,342	5,778,094	3,245,902	▲2,532,192
合計	90,290,748	92,344,746	97,371,491	5,026,745

※ . . . 評価対象年度

- 清掃は、専門業者による再委託のみならず、スタッフが日常清掃の大半を行い、引き経費の抑制を図った。
- 設備スタッフによる施設・設備の点検（法令点検除く）を行うことにより、施設不備や破損状況を早い段階で認識し、軽微な破損等であれば速やかにスタッフによる修繕を行い、修繕費の抑制を図った。

(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。

[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	29,343,406	16,806,240	12,208,968	▲4,597,272
プール	11,203,494	5,759,704	5,224,827	▲534,877
庭球場	3,836,128	3,900,072	2,978,572	▲921,500
柔剣道場	1,425,574	1,431,819	1,065,668	▲366,151
弓道場	1,401,770	1,266,120	1,150,590	▲115,530
①実収入計	47,210,372	29,163,955	22,628,625	▲6,535,330

区分	【参考】R1年度	R2年度	R3年度	前年度比較
②減免額	14,107,297	18,340,185	16,911,753	▲1,428,432
③合計(①+②)	61,317,669	47,504,140	39,540,378	▲7,963,762

※ . . . 評価対象年度

- 新型コロナウイルスの感染拡大をうけて施設休館による年間利用者の減少や、ワクチン接種会場、東京オリンピック練習会場や世界体操練習会場として使用された期間が長く、使用料収入の主な収入減の要因となった。
- 昨年度に引き続き多種多様な9教室を運営開催し、大人から子どもまで幅広い年齢層の施設利用促進を図った。
- ホームページを定期的に更新し、大会等大規模な利用予定、利用ルールの改定、など利用者が知りたい情報を提供し、利用の促進を図った。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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）。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

[所見]

- 所長と副所長は指定管理施設でマネジメント経験者を配置し、スポーツ施設での運営管理経験者を配置している。又、全体のマネジメントを行うため指定管理経験豊富なマネージャー等を補佐として配置して施設運営のルールづくりと問題点の解決にあたっている。
- 職員全体のタイムスケジュールを細かく設定し、館内の清掃や他の業務フォローまでマルチに対応できるよう教育指導を行い運営している。
- 浅生スポーツセンターの正面を彩る花壇については、JV内の植栽管理に携わるスタッフによる年間の植栽計画をもとに、浅生まちづくり協議会と常に四季折々のきれいな花々を楽しめる花壇づくりを行った。
- 職員の研修として、理念研修・接遇教育・マナー研修・クレーム研修・担当部署毎のシミュレーション教育・AED講習・個人利用対応研修・アリーナ施設の設備取扱についてのレクチャー、トレーニング室の使用や日常管理研修などを行い、スタッフの資質・能力の向上を図っている。

(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。

[所 見]

- 個人情報保護についての意識の低下を防ぐため、各所の朝礼・昼礼時に定期的にスタッフへの指導を行っている。
- 施設の利用状況を踏まえて危機管理マニュアルを改訂し、スタッフに周知している。消防訓練 2 回、J V スタッフ全員参加による普通救命講習、アリーナ施設の設備取扱についての安全利用レクチャー、トレーニング室の機器取扱や日常メンテナンス講習を実施した。

【総合評価】

[所 見]

- 新型コロナウイルスワクチンの接種会場や東京オリンピック練習会場、世界体操練習会場として施設が利用されている際も、スポーツ振興課と協議し可能な限り一般施設利用が行えるように調整した。
- 浅生スポーツセンターの正面を彩る花壇については、J V 内の植栽管理に携わるスタッフによる年間の植栽計画をもとに、浅生まちづくり協議会と常に四季折々のきれいな花々を楽しめる花壇づくりを行った。
- 施設の利用状況を踏まえて危機管理マニュアルを改訂し、スタッフに周知している。消防訓練 2 回、J V スタッフ全員参加による普通救命講習、アリーナ施設の設備取扱についての安全利用レクチャー、トレーニング室の機器取扱や日常メンテナンス講習を実施した。

[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。