

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 | 北九州市立曾根臨海運動場 | 施設類型 | 目的・機能 |
| | 所在地 | 小倉南区大字曾根3267-2 | 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 | 株式会社スピナ | | |
| | 所在地 | 八幡東区平野二丁目11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3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 | | 33 | | | | | | | | | | |
| (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 | 3 | 21 | | | | | | | | | | |
| [評価の理由、要因・原因分析] 【利用人員】 （単位：人） <table border="1" data-bbox="300 974 1061 1236"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>R3 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>曾根臨海運動場</td> <td>15,278</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>15,278</td> </tr> <tr> <td>目標</td> <td>41,000</td> </tr> <tr> <td>要求水準</td> <td>40,000</td> </tr> </tbody> </table> ※ ・・・評価対象年度 ・本施設のオープニングスタッフに対して、類似施設である「ひびきコスモス運動場」で十分な実地研修を実施し、また「ひびきコスモス運動場」等で業務実績を積んだ職員に施設の運営統括を行わせることで、令和3年4月の施設供用開始から円滑で安定した運営を行った。 ・若松球場、若松運動場、桃園球場、桃園運動場、大谷球場、的場池球場、ひびきコスモス運動場と連携し、施設利用の予約抽選で外れた団体等に本施設を案内するなど、施設利用の効率化や利便性の向上を図っている。 また、日程の変更や追加などにも迅速に対応し、利用団体からも評価されている。 ・周辺工業団地の企業に対しては、社員福利厚生活動としてレクリエーションなどの開催を、また、幼稚園・小学校には遠足の行先として利用案内するなど、積極的に広報・営業活動に取り組み、施設の利用促進に努めている。 ・利用者を対象とした「健康チェック」を開催し健康啓発を行うなど、利用者のニーズを意識した自主事業の展開に熱心であり、利用の少ない時期の利用者増加に取り組んでいる。 ・次月までの利用予定表を管理棟の掲示板に提示し、土・日の観客数増加、更には地域の活性化に貢献できるよう努めている。 | | | | 区分 | R3 年度 | 曾根臨海運動場 | 15,278 | 計 | 15,278 | 目標 | 41,000 | 要求水準 | 40,000 |
| 区分 | R3 年度 | | | | | | | | | | | | |
| 曾根臨海運動場 | 15,278 | | | | | | | | | | | | |
| 計 | 15,278 | | | | | | | | | | | | |
| 目標 | 41,000 | | | | | | | | | | | | |
| 要求水準 | 40,000 | | | | | | | | | | | | |

・正確な利用スケジュールや教室案内をホームページで提供し、急な工事等で利用不可になる等スケジュール変更が発生した場合にも適時更新することで、利用者の満足度アップに繋げている。

(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。 | 1 5 | 4 | 1 2 |
| 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 | R3 年度 |
| 目標値 | 90.0%以上 |
| 実績 (とても良かった・良かった) | 89.0% (32.6%・56.4%) |

【職員対応について】

| | |
|----------------------|------------------------|
| 満足度 | R3 年度 |
| 目標値 | 90.0%以上 |
| 実績 (とても良かった・良かった) | 98.3% (34.3%・64.0%) |

※ . . . 評価対象年度

- ・令和3年度の職員対応の満足度について、職員対応の満足度が目標数値を上回り、高い評価を得ている。
- ・施設利用については、公園トイレの不備など指定管理業務外の案件について、意見が多く、指定管理業務については満足の声が多かった。
- ・利用者とのコミュニケーションを密に取り、苦情や要望を汲み上げ、迅速に対応している。また、対応困難な場合にも、利用者に対し現状や理由等を直接説明する等、丁寧な対応が出来ている。
- ・本施設は公園内の施設であることから、公園に関する様々な意見が管理事務所に寄せられている。指定管理業務外の案件であっても、公園のメンバーとして公園管理者と協議・調整しながら丁寧に対応している。
- ・供用開始当初は、公園来場者の車両が出入口の車止めに接触し破損させる公園管理者所管の事案が数回発生したが、その際、周辺の交通誘導を積極的に行うなど、初期対

- 応を適切に行い、公園利用者に対しても不便を軽減するよう努めている。
- ・他施設で寄せられた苦情や意見についても全スタッフが情報を共有することで、より安全で利用しやすい環境づくりに役立っている。
- ・次月までの利用予定表を管理棟の掲示板に提示し、土・日の観客数増加、更には地域の活性化に貢献できるよう努めている。
- ・正確な利用スケジュールや教室案内をホームページで提供し、急な工事等で利用不可になる等スケジュール変更が発生した場合にも適時更新することで、利用者の満足度アップに繋げている。
- ・第三者による職場パトロールを実施し、その結果を施設運営にフィードバックする活動を通じ、利用者サービスの品質維持・向上に努めている。

2 効率性の向上等に関する取組み 30 / 18

| | | | |
|--|----|---|----|
| (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。 | 20 | 3 | 12 |
| 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 経費の効率的・効率的な執行がなされたか。 | | | |

[評価の理由、要因・原因分析]

【維持管理経費】（単位：円）

| 区分 | R3 年度 |
|-------|------------|
| 委託料 | 237,367 |
| 修繕費 | 578,820 |
| 光熱水費 | 888,677 |
| 人件費 | 10,457,822 |
| その他経費 | 345,029 |
| 合計 | 12,507,715 |

- ※ ・・・評価対象年度
- ・(株)スピナは多角経営を特徴とする企業であり、これにより多くの場面で自社施工が可能となっている。例えば、日常的な清掃をはじめ緊急修繕など多くの小修繕は自社社員が行い、安価で迅速に対応できている。
 - ・職員による定期的な施設内外巡回パトロールを通じて設備・備品類の不具合箇所の早期発見・補修に努め、無駄のない運営を心掛けている。
 - ・(株)スピナが実施する「業務改善提案」制度を本施設でも活用し、職員の改善意識高め、施設の効率的な運営に努めている。

| (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] | | | | | | | | | | | | | |
| 【施設使用料収入】(単位:円) | | | | | | | | | | | | | |
| <table border="1"> <thead> <tr> <th>区 分</th> <th>R3 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>曾根臨海運動場</td> <td>675,630</td> </tr> <tr> <td>①実収入計</td> <td>675,630</td> </tr> <tr> <td>②減 免 額</td> <td>275,100</td> </tr> <tr> <td>③合計(①+②)</td> <td>950,730</td> </tr> </tbody> </table> | | 区 分 | R3 年度 | 曾根臨海運動場 | 675,630 | ①実収入計 | 675,630 | ②減 免 額 | 275,100 | ③合計(①+②) | 950,730 | | |
| 区 分 | R3 年度 | | | | | | | | | | | | |
| 曾根臨海運動場 | 675,630 | | | | | | | | | | | | |
| ①実収入計 | 675,630 | | | | | | | | | | | | |
| ②減 免 額 | 275,100 | | | | | | | | | | | | |
| ③合計(①+②) | 950,730 | | | | | | | | | | | | |
| <p>※ <input type="checkbox"/> . . . 評価対象年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平日の利用率アップのため、地元の市民センターや近隣幼稚園・小学校などに利用広報・営業活動を行っている。また、曾根工業団地周辺企業の社員福利厚生の一環としてレクリエーション活動などの誘致を行っている。 ・本施設は令和3年度に共用開始した新しい施設であり、認知度が他の施設に比べ低い傾向がある。そのため会議室で「健康相談」等の自主事業を開催し、施設認知度を高め、今後の利用者増加につながる活動に積極的に取り組んだ。 ・若松球場、若松運動場、桃園球場、桃園運動場、大谷球場、的場池球場、ひびきコスモス運動場と連携し、施設利用の予約抽選で外れた団体等に本施設を案内し、利用してもらうなど、利用者増加に取り組んでいる。 ・響灘ビオトープが主催するスタンプラリー「ラブ・バード・ラリー」に参加し、響南ビオトープやミクニワールドスタジアム北九州とともに、施設にスタンプを設置するなど他施設との連携による利用者増加に取り組んでいる。 | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | |
| 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。 | 10 | 4 | 8 | | | | | | | | | | |
| 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] | | | | | | | | | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・スピナグループ企業で行っている「個人情報取扱い」等の教育や整備されたマニュアルを本施設でも実施、活用し、全施設職員が適切に業務を行えるようにしている。 ・近隣市民センターと連絡会議を開催しており、地域貢献推進に取り組んでいる。 ・響灘ビオトープが主催するスタンプラリー「ラブ・バード・ラリー」に参加し、響南 | | | | | | | | | | | | | |

ビオトープやミニワールドスタジアム北九州とともに、施設にスタンプを設置するなど他施設との連携による利用者増加に取り組んでいる。

- ・本施設以外に、若松球場、若松運動場、桃園球場、桃園運動場、大谷球場、的場池球場、ひびきコスモス運動場を管理しており、高いグラウンド整備技術を持っている。また、これら施設と連携してグラウンド整備の実技指導を実施したり、施設間のグラウンドキーパーの相互協力を強化することで、更なる質の向上に取り組んでいる。

(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]

- ・スピナグループ企業で行っている「個人情報取扱い」等の教育や整備されたマニュアルを本施設でも実施、活用し、全施設職員が適切に業務を行えるようにしている。
- ・施設の公共性・公平性を担保していく為に「条例に基づいた運営」を心がけ、施設利用団体等に対して丁寧な説明を行い、平等利用に努めている。
- ・(株)スピナ本社管理スタッフで行う「職場安全パトロール」や本部スタッフによる定期的パトロールの実施、他施設での事故報告会、勉強会等での類似事故・事故未然防止に向けた取組みを推進している。

【総合評価】

| | | | |
|---|----|-------|---|
| 合計得点 | 67 | 評価ランク | C |
| [評価の理由] | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・健康増進を目的とした様々な自主事業の開催や、施設間の利用調整により、幅広い利用者に「健康増進の場・スポーツを通じての交流の場」として効果的に施設を活用した。 ・利用者の「安全・安心」を最優先に、スピナの管理している他施設のグラウンドキーパーとの相互協力を行うなど、良質なグラウンド環境を整備し、多くの利用者から好評を得た。 ・公園施設の運営にも積極的に貢献し、公園に関する利用者からの意見にも関係部署と連携しながら対応することで、地域貢献の推進を実現した。 | | | |

[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。

[北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見]

【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 | 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)