

## 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	北九州スタジアム	施設類型	目的・機能
	所在地	小倉北区浅野三丁目9番33号		
	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	<input type="checkbox"/> 非利用料金制 <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 <input type="checkbox"/> 完全利用料金制			
	インセンティブ制	有・ <input type="checkbox"/> 無	ペナルティ制	有・ <input type="checkbox"/> 無
指定管理者	名 称	株式会社ウインドシップ北九州		
	所在地	小倉北区米町二丁目2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	平成29年2月1日～令和14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		30	
(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。		35	3	21	
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]					
【利用人員】 (単位：人)					
区分	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	前年度比較
実績	138,134	205,040	85,206	86,497	1,291
目標値	260,000	210,000	260,000	260,000	
<p>※ <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">R3</span>・・・評価対象年度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>令和2年度と比較すると、約1,200人の増員となったが、業務計画書に基づいた（26万人）には達しなかった。</li> <li>昨年度同様、新型コロナウイルス感染症の影響による施設の臨時休館や開場時間の短縮、入場者数の上限設定のほか、わっしょい百万夏まつり前夜祭や北九フェス等のイベントが中止となる等の要因により、利用人員は大幅な減少となった。</li> <li>予定されていたイベント等が中止となる中、自主事業の積極的な開催に努め、今年度は29事業7,334人の参加（前年度：8事業235人）となり、新型コロナウイルス感染症対策を徹底のうえ、スポーツ教室、スタジアムマルシェやラーメンフェスティバルといったイベント等を開催し、市民に施設の魅力を知る機会の拡大に努めた。</li> <li>施設の魅力や特性を生かした「見学ツアー」や「スタジアムフォトウェディング」、「社会科見学」等は前年度からも継続的に実施し、施設のPRに努め、スポーツ利用以外での活用により、利便性を高める取組みを実施した。</li> <li>小倉駅新幹線口連絡会のホームページプレゼントとして、「スタジアムフォト無料招待券」を提供し、施設の魅力を発信した。</li> </ul>					
(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	3	9	
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]**

(回答数 100 人)

**【施設利用について】**

満足度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
目標値	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上
実績 (とてもよ かった・良かつ た)	99.0% (59.2%・39.8%)	98.0% (74.0%・24.0%)	97.3% (57.1%・40.2%)	91.3% (60.6%・30.7%)

**【職員対応について】**

満足度	H30 年度	R1 年度	R2 年度	R3 年度
目標値	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上
実績 (とてもよ かった・良かつ た)	98.1% (64.1%・34.0%)	97.0% (61.0%・36.0%)	92.8% (46.4%・46.4%)	89.0% (59.1%・29.9%)

※  . . . 評価対象年度

- ・令和3年度の施設利用、職員対応については、前年度より減少しているが、目標は達成している。
- ・ホームページお問合せフォームからの質問等については、基本的に業務責任者が原則翌日までに応答し迅速な対応に努め、質問の内容によっては、当課やギラヴァンツ北九州に照会し、精度の高い対応を行った。
- ・本市の主要施設であること、目的に応じた利用が可能な諸室を具備していることなど、施設の特有性を自覚し、市民からのお問合せや受付等、丁寧な対応を行った。
- ・ホームページやFacebookを活用し、利用者へギラヴァンツ北九州の試合情報や施設イベント情報の提供に努めた。
- ・利用後の声掛けによるヒアリングやアンケートにて、利用者の意見や感想の収集に努め、より良い運営と業務遂行に努めた。

<b>2 効率性の向上等に関する取組み</b>	<b>30</b>		<b>20</b>
<b>(1) 経費の低減等</b>			
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】

【維持管理費】

(単位：円)

区 分	H30実績	R1実績	R2実績	R3実績	前年度比較
サービス購入料 B (施設運営業務・ 人件費等)	41,904,033	42,292,032	42,680,034	42,680,034	0
サービス購入料 C (維持管理相当 費)	41,539,036	41,923,656	42,308,278	42,308,278	0
サービス購入料 C (光熱水費・補修 費等)	18,911,769	19,086,877	19,261,986	19,261,986	0
合 計	102,354,838	103,302,565	104,250,298	104,250,298	0

※ ・・・評価対象年度

- ・サービス購入料 B について、施設の常駐職員をフレキシブルに出勤可能なパート職員を含め最低限の人数とし、人件費の削減に努めた。
- ・サービス購入料 C (維持管理相当費) について、建築物、設備、外構施設の保守管理業務は、業務内容が重複、類似するため、業務効率化の観点から一括管理を実施している。また、施設で独自に作成した様式「保守管理業務報告書」にて、職員の内部共有、業者への修繕要請、本市への報告(月報等の別添として)を一元化することで、作業効率の向上に努めた。
- ・サービス購入料 C (光熱水費・補修費等) について、毎月、使用量と請求金額を職員に開示し、日頃から節減意識を高め、利用者にも節水・節電の協力をお願いした。また、事務室内の中央監視架を生かし、運営や利用に応じた電気照明の使用を徹底し、コスト低減に努めた。
- ・修繕が必要となる故障・不具合を発見した場合、常駐職員が一次調査を実施し、状況を確認したうえで、必要な措置を実施し、第三者危険防止施策を徹底のうえ、利用者の安全を確保した。

(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。

1 0 4 8

【評価の理由、要因・原因分析】

区 分	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	前年度比較
①実収入計	12,919,896	15,173,930	15,535,722	16,881,102	1,345,380

区 分	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度	前年度比較
②減免額	15,054,326	25,387,443	12,004,287	17,027,771	5,023,484
③計(①+②)	27,974,222	40,561,373	27,540,009	33,908,873	6,368,864

※  . . . 評価対象年度

- ・令和2年度と比較すると、実収入で約130万円の増額となった。
- ・要因としては、コロナ過で施設利用は少なかったものの、「ラグビートップリーグ」、「JAPAN RUGBY LEAGUE ONE」等のプロスポーツ利用に伴う「フィールド及びスタンド」施設使用料の増収である。

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。			
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営業務統括責任者（エリアマネジメント業務責任者兼務）、基本的業務責任者、維持管理業務統括責任者をそれぞれ選任しており、施設の供用時間中は各責任者いずれか最低1名は常駐する体制で管理運営を行っている。</li> <li>・施設の常駐職員は、フレキシブルに出勤可能なパート職員を含め、最低限の人数で適正は人員配置に努めた。また、繁忙期には市内で複数の施設を運営している組織力を生かし、自社内での応援要請による人的融通に努めており、外注に頼ることなく業務を実施した。</li> <li>・県立の多目的施設や市立図書館等、複数の施設担当者がオンラインによる研修・会議を毎週開催した。会議には業務従事者が出席し、多様な運営手法やイベント案、接遇事例を学んだうえ、情報交換を行い、日々の業務に生かした。</li> <li>・最も利用の多い「ギラヴァンツ北九州」とは、利用前後の協議や統括、緊急時対応の確認・共有等、緊密に連携し、同クラブの運営や興行に最大限協力した。</li> </ul>			
(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。			
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従事者全員から個人情報の保護に関する誓約書、守秘義務の遵守についての誓約書を</li> </ul>			

徴求し、その内容に関する指導・教育を適宜行うことで各人の意識向上を図るとともに、個人情報収集の際は、利用者に利用目的を説明したうえで、本人の同意のもと実施し、収集した個人情報については情報漏洩がないよう適切に管理・保管を行っている。

- ・金銭の出納およびその内容に関しては、施設の基本的業務責任者と本部（日本施設協会・美津濃共同企業体）との二重確認の体制を整え、不適切な収支がないように努めた。
- ・ナイター照明点灯時には、国土交通省やフェリー会社、近隣工場等の海域関係先に事前周知し、事故やトラブルが起こらないよう徹底した。
- ・内規の「非常時及び緊急時対応マニュアル」を活用し、災害や事故発生等において、適切に利用者及びスタッフの安全が確保できるよう、避難や緊急時対応を迅速に行えるよう、研修や講習会を実施した。
- ・企画や総務、経理、人事、統計等の業務において、関係各所との調整、収受金の管理等の経理処理、各種関係法令を遵守した労務管理、事業報告等の統計や集計を適正に実施した。

**【総合評価】**

合計得点	66	評価ランク	C
<b>[評価の理由]</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度も新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の臨時休館があったほか、施設再開後も入場者数の上限設定等の影響を受け、利用者数は引き続き大幅な減員となり、業務計画書に基づいた目標(26万人)達しなかった。</li> <li>・しかしながら、ギラヴァンツ北九州戦などのフィールド利用だけでなく、にぎわいプロムナードを使用した「ラーメンフェスティバル」、スタンド・コンコースを使用した「コンコースライブ」、スタジアム内諸室を利用した「マルシェ」や「きもだめし」を実施するなど、スポーツだけではなく、幅広く施設を活用することで、市民に親しみやすいスタジアムのにぎわいづくりに取り組んでいることが見受けられ、スタジアムの「多目的利用」の推進につながっている。</li> <li>・天然芝の維持管理については、適切なフィールド利用を本市や各利用者と協議し、常に利用者及び競技者が質の良いプレーができるように、高水準でのコンディション維持管理に努めている。</li> <li>・利用者アンケート等では、前年度より低下し、年々減少傾向にあるものの、利用者に対して、状況に応じた公平かつ適正な対応が見受けられた。</li> </ul>			
<b>[今後の対応]</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を行いつつ、様々な催事を受入れ、また、施設利用者や各団体等とコミュニケーションを密にし、施設の利便性・満足度の向上に努めていただきたい。</li> <li>・芝生保護材を活用したイベントの開催など、更なる利用促進に注力し、地域への経済効果に寄与する取り組みを強化していただきたい。</li> <li>・ギラヴァンツ北九州との連携は引き続き密に行い、今後もスポーツ観戦者の増加を図っていただきたい。また、HPの改良やSNS等による情報発信を更に工夫し、コロナ終</li> </ul>			

息後は、ギラヴァンツ北九州戦のアウェー客を都心部に回遊させる取り組みを強化していただきたい。

- ・前年度に比べ、新たな自主事業によるイベントの開催は実施しているが、大規模イベントの誘致等、より集客の増加につながる取り組みを強化していただきたい。

[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)