

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市ブランド創造局スポーツ部 スポーツ振興課
評価対象期間	令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	ミクニワールドスタジアム北九州（北九州スタジアム）	施設類型	目的・機能		
			I	— ②		
	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		☒ 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		33
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。		35	3	21
[評価の理由、要因・原因分析]				
【施設利用者数】				
利用者数	R4 年度	R5 年度	R6 年度	
目標値	210,000 人	210,000 人	210,000 人	
実績	150,002 人	148,971 人	158,821 人	□…評価対象年度
令和6年度の施設利用者は158,821人であり、目標値の210,000人を下回っているが、前年度比9,850人増となっている。				
【施設利用日数】				
利用日数	R4 年度	R5 年度	R6 年度	
目標値	100 日	100 日	100 日	
実績	107 日	103 日	120 日	□…評価対象年度
令和6年度の施設利用日数は120日であり、目標値の100日を達成している。				
① 管理運営				
指定管理業務は、施設の設置目的に基づき、提案された事業計画に沿って行われている。				
② 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組み				
施設利用者数は目標を達成していないが、自主事業を多く実施し(53事業、約11,000人参加)、利用日数は目標を達成しており、利用者増加に向けた取り組みを積極的に行っている。				
さらに、ホームページやSNS等にてスタジアムの魅力を発信することで利用者の増加につなげている。				
また、利用者の利便性を高めるため、様々な取り組みを実施している。				
・施設利用者の準備や撤収等の活動に配慮した早朝や夜間の営業時間外使用許可				
・来場者のスムーズな入場に向けた特設看板の設置				
・施設利用者への利便性向上に向けた電子申請や施設利用例の紹介				

③ 複数施設間の有機的連携

該当なし

④ 効果的な営業・広報活動

管理者のホームページや SNS、市政だより、市ホームページ「北九州市 時と風の博物館」を活用した広報だけでなく、民間 WEB マガジン『北九州ノコト』への記事の掲載を通じ、施設の効果的な広報がなされている。また、イベントの参加対象者に応じ、チラシの配布やポスター掲載も行っている。

【評価の理由】

- ・施設利用者数の実績は、目標値を達成していないが、各種取り組みにより前年度比では約 1 万人の増加につながっている。
- ・目標達成に向けて、SNS 等を活用したスタジアムの魅力の発信や利用者の利便性を高めるため、様々な取り組みを行っている。
- ・施設利用者数の目標値を達成できなかったものの、自主事業による積極的な集客を行っており、利用日数の目標達成や施設利用者の増加につなげていることから、評価レベルを「3」とする。

(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】

アンケート（回答数 100 人）

【施設利用について】

満足度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上
実績（とてもよかった・良かった）	97.5% (71.6%・25.9%)	100.0% (87.3%・12.7%)	97.0% (67.0%・30.0%)

【職員対応について】

満足度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上
実績（とてもよかった・良かった）	97.5% (71.6%・25.9%)	100.0% (93.1%・6.9%)	100.0% (81.0%・19.0%)

【その他参考指標】

	R4 年度	R5 年度	R6 年度
ホームページ掲載実績	82 回	86 回	118 回
SNS (Facebook) 掲載実績	272 回	227 回	213 回

※ ・・・評価対象年度

① 利用者アンケート

施設利用の満足度は前年度より減少しているが、満足度は97%と高い。施設利用、職員対応ともに目標値の80%を大幅に上回る高い水準となっている。

② 利用者意見の把握・反映

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を集約し、施設の改修や新たなイベントなど来場者サービスの向上に反映させている。さらに、本課へ情報を共有し、今後の施設改修につなげるようにしている。

一方で、天然芝の養生のための使用制限を設けているが、イベント主催者から使用の要望を受けており、柔軟な対応が望まれる。

③ 苦情に対する対応

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、翌日までの回答など迅速な対応を行っている。また、施設利用者と綿密に事前打合せや下見対応、動線・備品の確認を行っており、施設の瑕疵による苦情・クレーム等は生じていない。

④ 利用者への情報提供

イベント等の情報は、施設内掲示、ホームページ、SNS、チラシ、広告掲載等により行っている。

⑤ サービスの質を向上させるための取組

利用の多い団体については、事前打合せ、利用後の反省点や課題を共有し、事故やトラブルの未然の防止がなされていた。

【評価の理由】

- ・アンケート結果が97%を超える満足度となっているうえ、アンケートを活かした施設の改善やイベントの実施が行われている。
- ・設置目的に沿った取り組みや指定管理者のノウハウを活かしたサービス向上の取組が行えている。
- ・これらの内容により評価レベルを「4」とする。

2 効率性の向上等に関する取組み		3 0		2 0
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 0	3	1 2
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)		
	R4 年度	R5 年度	R6 年度	
サービス購入料 B (施設運営業務・人件費等)	42,680,034	42,680,034	42,680,034	
サービス購入料 C (維持管理相当費)	42,308,278	42,308,278	42,308,278	
サービス購入料 C (光熱水費・補修費等)	19,261,986	19,261,986	19,261,986	
合 計	104,250,298	104,250,298	104,250,298	
※ ・・・評価対象年度				
① ③ 経費低減の取り組み、効果的・効率的な執行 近年の人件費や物価が高騰する中、効率的な人員配置による人件費抑制、職員ならびに利用者の節減意識を高めることによる節水・節電で総事業費を同水準に抑えている。				
② 再委託の状況 清掃や設備の保守点検等の業務を再委託しており、委託先は過去実績やコストを考慮して選定されている。				
【評価の理由】 ・近年の人件費や物価が高騰する中、総事業費は例年と同水準に抑えており、評価レベルは「3」とする。				
(2) 収入の増加		1 0	4	8
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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
【実収入】		(単位：円)		
収 入	R4 年度	R5 年度	R6 年度	
使用料収入	16,074,888	15,289,233	18,418,418	
※ ・・・評価対象年度				

① 収入増加の取り組み 収入の増加は、北九州観光コンベンション協会との連携やフィールド以外の会議室などの利用促進よるところもあるが、ギラヴァンツ北九州の入場者増加によるところが大きい。そのため、今後も指定管理者による自主事業の実施による収入増加が望まれる。 【評価の理由】 ・前年度の収入と比較すると増加しており、評価レベルは「4」とする。			
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		20	14
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況		10	4
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）。			
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】			
① 合理的な人員配置、職員の資質・能力向上を図る取組			
運営業務、基本的業務、維持管理業務にそれぞれ責任者を選任し、緊急時に対応できる人員配置を行っている。常駐職員についても、フレキシブルな出勤体制により、施設利用に応じた合理的な人員配置がなされている。 指定管理者の内規による業務への意識の統一や情報共有、各種研修を通じて、職員の資質や能力向上を図っている。			
② 地域や関係団体等との連携や協働			
市 MICE 推進課や北九州観光コンベンション協会、「小倉駅新幹線口地区振興連絡会」など各種団体と連携し、情報共有や利用促進 PR が行われている。 また、高校生や大学生からなる団体との連携し、施設の新たなにぎわいづくりに寄与している。			
【評価の理由】			
・各部門に責任者を配置し、迅速かつ適切な施設管理が行われている。 ・指定管理者の内規や各種研修等により職員の資質・能力向上を図っている。 ・観光関係団体だけでなく、Z 世代の団体など積極的に団体との連携や協働がされている。 ・優れた管理体制の確保や団体との積極的連携や協働が実施されていたため、評価レベルは「4」とする。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など		10	3
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			

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】			
① 個人情報の保護			
取得した個人情報について、関係法令を理解し、適切に整理、保管を行っている。			
② 平等利用に関する配慮			
施設で定めた「施設使用規則」をもとにして、平等利用に配慮されている。			
③ 利用者限定時の公平な選定			
該当なし			
④ 収支状況			
施設の管理運営（指定管理業務）に係るモニタリングを市が実施しており、収支の内容に不適切な点はないことを確認している。			
⑤ 安全対策			
館内巡回時に故障・不具合を発見した場合、速やかに市に報告もされ、現場においては、カラーコーン等の設置による第三者危険防止施策など適切な対応がなされた。			
⑥ 防犯、防災、危機管理体制			
災害や事故発生等における利用者及びスタッフに向けた「非常時及び緊急時対応マニュアル」を整備し、研修や講習会が実施されている。（緊急時館内放送対応、施設消火設備の使用方法、AED使用方法等の研修）。			
⑦ 事故発生時や非常災害時の対応			
評価対象年度において、施設内での大きな事故や災害の発生は無かった。			
【評価の理由】			
・利用者の個人情報の保護、平等利用については適切に配慮されている。			
・収支状況については、毎年のモニタリング調査によって適切であると確認される。			
・施設内の危機管理体制も徹底されている。			
・平等利用、安全対策、危機管理体制が適切になされており、評価レベルは「3」とする。			

【総合評価】

合計得点	67	評価ランク	C
【評価の理由】 設置目的に沿った取り組みや指定管理者のノウハウを活かした自主事業の実施、サービス向上の取組が行えており、利用者のアンケート結果が 97%を超える満足度となっている。 また、優れた管理体制の確保がなされ、様々な団体と積極的に連携や協働が実施されており、今後も一層の利用促進に向けた取り組みが期待される。 一方、施設利用者は昨年度から増加はしているものの、目標を達成できていない。 【今後の対応】 自主事業の実施による集客の増加やサービス向上への工夫、施設の管理体制は、大変評価できるものの、利用者数は目標を達成していない。今後も、施設のメイン機能であるフィールドの利用促進、自主事業の開催、大規模イベントの誘致などにより、集客を行い、一層の利用者増加に期待したい。			

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	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 通	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)