

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 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 3 1 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 3 3 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 ・事業及び収支計画書、各種報告書の提出 ・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 2 9 年 2 月 1 日～令和 1 4 年 3 月 3 1 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]				
【施設利用者数】（単位：人）				
利用者数	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目 標 値	210,000	210,000	210,000	210,000
実 績	150,002	148,971	158,821	197,868
※ ・・・評価対象年度				
令和7年度の施設利用者は197,868人であり、目標値の210,000人を下回っているが、前年度比39,074人増となっている。				
【施設利用者数】（単位：日）				
利用者数	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目 標 値	100	100	100	100
実 績	107	103	120	155
※ ・・・評価対象年度				
令和7年度の施設利用日数は155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り組み				
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（111事業、約9,900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、自主事業について、近隣の小学校、市内図書館等の公共施設への配布や、TV・新聞等の各種メディアへの投げ込みを行うなど幅広く広報がなされている。

(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。

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】

アンケート（回答数 101 人）

【施設利用者満足度】※「とても良かった」「良かった」と回答した割合

満 足 度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目 標 値	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上
実 績	97.5%	100.0%	97.0%	99.0%

【職員対応満足度】※「とても良かった」「良かった」と回答した割合

満 足 度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目 標 値	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上	80.0%以上
実 績	97.5%	100.0%	100.0%	100.0%

※ ・・・評価対象年度

【その他参考指標】

	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
ホームページ掲載実績	82 回	86 回	118 回	155 回
SNS (Facebook) 掲載実績	272 回	227 回	213 回	428 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向上し、満足度は 99%となっている。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、サービスの向上に反映させている。

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われている。

⑤ その他サービスの質を維持・向上するための取組み

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。

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）

	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 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	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	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	19,261,986
合 計	104,250,298	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

電気の使用における集中管理や、保守業務における点検、修繕、報告までの一元化など、経費節減に努めている。

② 再委託の状況

自社対応可能なものは職員で対応することで経費低減を行っている。

(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。

【所 見】

【実収入】(単位：円)

収 入	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
使用料収入	16,074,888	15,289,233	18,418,418	16,261,065

※ ・・・評価対象年度

① 収入増加の取り組みとその効果

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などを行っていた。しかしながら、市主催や共催事業が多く、減免額が高かったため、前年度より使用料収入は低減している。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。

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

(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。

【所 見】

① 施設の管理運営にあたる人員の合理的配置

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。

② 職員の資質・能力向上を図る取り組み

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。

③ 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。

(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】

① 個人情報の保護

個人情報の取扱いについて、研修や指導を適宜行い、徹底した情報管理を行っている。

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、防災対策などの危機管理体制

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。

【総合評価】

【所見】

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、サービス向上の取り組みが行えており、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。

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。