

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	①保健福祉局地域福祉部地域福祉推進課 ②市民文化スポーツ局文化部文化企画課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	①北九州市立福祉会館	施設類型	1	目的・機能	— ⑦
		②北九州市立戸畑市民会館		1	—	④
	所 在 地	戸畑区汐井町1番6号				
	設置目的	① 社会福祉活動を行う市民に対し、研修の機会を提供するとともに、社会福祉活動及び社会福祉に関する情報交換の場を提供することにより、市民の社会福祉活動の活性化に資する。 ② 演劇、音楽その他の利用に供することにより市民文化の向上に資する。				
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 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・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	社会福祉法人 北九州市社会福祉協議会				
	所 在 地	戸畑区汐井町1番6号				
指定管理業務の内容		①福祉会館の管理（受付・庶務、設備運転・保守、警備、清掃）及びウェルとばたのコンセプトに沿ったにぎわいの創出等 ②市民会館の管理運営、貸館業務、自主事業の実施、広報、宣伝業務				
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31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。							
[評価の理由、要因・原因分析]							
① について							
福祉会館【参考：第3期における最終年度】							
	区分	項目	目標	結果	達成率	利用者数	
平成30年度	会議室	利用件数	5,553件	4,611件	83%	62,699人	
		稼働率	88%	80%	91%		
	多目的ホール	利用件数	727件	726件	100%	45,748人	
		稼働率	89%	87%	98%		
福祉会館【第4期における目標達成状況】							
年度	区分	項目	市の要求水準	指定管理者による提案(目標)	実績	達成率	利用者数
令和1年度	会議室	稼働率	54.0%	56.0%	53.3%	95.2%	51,984人
		利用日数率	81.0%	82.0%	74.9%	91.3%	
	多目的ホール	稼働率	69.0%	69.0%	65.0%	94.2%	39,960人
		利用日数率	89.0%	89.0%	86.0%	96.6%	
令和2年度	会議室	稼働率	54.0%	56.5%	27.7%	49.0%	16,674人
		利用日数率	81.0%	82.5%	42.1%	51.0%	
	多目的ホール	稼働率	69.0%	69.5%	54.0%	77.7%	9,231人
		利用日数率	89.0%	89.5%	70.0%	78.2%	

※参考：「稼働率」、「利用日数率」について

◆「稼働率」

会議室やホールなどの1室について1日を午前、午後、夜間を3枠に分け貸出すとき、年間に利用があった枠の総計を、休館日及びメンテナンス等により使えない日を除いた年間利用可能日の枠の総計で除した割合。

$$\frac{\text{年間に利用があった枠の総計}}{\text{年間利用可能日} \times 3} = \text{稼働率}$$

◆「利用日数率」

会議室やホールなどの1室について、利用可能日の3枠のうち1枠でも利用があった日を利用日とした日の総計を、年間利用可能日で除した割合。

$$\frac{\text{利用日の総計}}{\text{年間利用可能日}} = \text{利用日数率}$$

※第3期（平成26年度～平成30年度）まで、上記「利用日数率」の算式で求めた値を稼働率と表示していたが、第4期から「稼働率」の考え方を上記のとおりとし、これに伴い従来の稼働率を「利用日数率」に改めた。

会議室は、新型コロナウイルス感染拡大防止のための緊急事態宣言により利用の自粛要請を行ったこと等の影響を大きく受け、稼働率が27.7%と大幅に減少した。

多目的ホールも同様に影響を受け、稼働率54.0%と大きく減少している。

利用人数も、会議室と多目的ホールを合わせて令和元年度の91,944人から令和2年度が25,905人と大きく減少している。

令和2年度の稼働率の減少は、コロナ禍の状況で年度を通して感染症の流行状況をみながら利用の判断をする状況であったことからやむを得ないものと考えている。

そのような中でも、周辺地域のにぎわい創出を目的とした七夕飾りをはじめとした事業や福祉文化の発信・推進のため障害者アート作品展等の事業に取り組み、実施可能な事業に取り組んだことは、福社会館の設置目的に適った成果をあげていると評価できる。

戸畑市民会館【参考：第3期における最終年度】

	項目	目標	結果	達成率	入場者数
平成30年度	利用件数	966件	1,002件	104%	114,371人
	ホール稼働率	77%	79%	103%	

戸畑市民会館【第4期における目標達成状況】

年度	区分	項目	市の要求水準	指定管理者による提案(目標)	実績	達成率	入場者数
令和1年度	ホール	稼働率	50.0%	56.0%	57.1%	102.0%	95,852人
		利用日数率	75.0%	78.0%	79.1%	101.4%	
令和2年度	ホール	稼働率	50.0%	56.5%	49.4%	87.4%	26,618人
		利用日数率	75.0%	78.5%	80.3%	102.3%	

戸畑市民会館は、年度計画に則って管理運営等は適切に行われた。利用日数率は目標を達成したが、稼働率について目標に届かなかった。原因として、令和2年4月7日から5月6日まで緊急事態宣言に伴い、施設が利用できない状況になったことが考えられる。ほかにも、感染症対策として利用人数の制限、利用者に対し感染症対策を求めるなど、施設利用者に対し例年にない条件が設けられたことも稼働率が減少した要因の一つと考えられる。

② について

戸畑市民会館の行う自主事業は、会場提供の他に市の助成はなく、指定管理者は入場料収入や協賛金等を事業費に充てる仕組みとなっている。

地域と連携した実行委員会形式による戸畑市民会館事業の「市民会館まつり」（計3回開催、来場者計253人）を実施して文化に触れる機会を提供している。昨年は本事業を7回開催しているが、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響により開催回数が減少した。

福祉会館では、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に配慮し、季節の展示等規模を縮小しながらも利用者増加やにぎわい創出に寄与する事業を企画・実施した。

総合案内における宅配・コピー等の各種サービスの充実に加え、市内外の催事や行政情報などを来館者に分かりやすく工夫して広報したり、館内のスケジュール表示、ホール用プロジェクターの有料貸出しや練習室・会議室の定期利用者に対する有料ロッカー貸出しサービスなど、利用者の利便性を図り、好評を得ている。

市民会館の舞台スタッフの配置については、主催者との事前打ち合わせや開催時の各舞台設備の運転操作など、優れた技能、資格、実務経験を有するスタッフを配置して利用者のニーズにきめ細かく対応した。

また、新型コロナウイルスへの対応として消毒液の設置やリハーサル室、練習室への二酸化炭素濃度センサーの設置による換気状況アプリによる常時監視、サーキュレーターの設置など、利用者が安心して利用できるよう努力を行った。

これらのことは、利用者の増加や利便性を高めるものとして取り組んでおり、稼働率の向上につながっていると考えられ、評価できる。

③ について

週1回行う設備・警備・受付・清掃・舞台などの責任者が集まった「定例連絡会議」では、業務日誌の回覧やミーティングを通じて、苦情、要望、問題点を検討し、その改善を図りながら安全・安心な管理運営サービスの向上に取り組んだ。また、SNSを活用することでシフトによる勤務体制でも十分かつスピーディーな情報伝達を実現している。

また、入居団体に構成する共同防火・防災管理協議会を設置し、防災教育、防災訓練を行い連携に努めた。

さらに令和2年度は新型コロナウイルス感染防止に努め、PCR検査受検者が出た際の施設管理課への連絡を徹底するとともに、発生時には消毒作業を実施するなどの対応も適切に実施した。

④について

市政だよりや市社協だより等の紙媒体による広報だけでなく、ホームページやフェイスブックを利用した積極的な情報発信を行った。

また、新型コロナ感染拡大防止のための貸館業務利用制限等に係る周知もタイムリーに発信した。

(ユーザー数、H30：74,538人→R1：85,005人→R2：57,899人)

(アクセス数、H30：96,814人→R1：109,945人→R2：76,022人)

(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。

【評価の理由、要因・原因分析】

注：H30.8.1開催の「北九州市指定管理者の評価に関する検討会議」ヒアリング時の意見に基づき、アンケート結果のうち無回答は母数に参入しないで集計。

①について

【福社会館】

利用者アンケートの結果、総合評価では、「非常に利用しやすい」、「利用しやすい」の割合が次のとおりであった。

満足度	平成30年度	令和1年度	令和2年度
実績	97%	100%	100%

【戸畑市民会館】

貸館利用者を対象にしたアンケートの結果、総合評価が「とても満足」と「まあ満足」の割合が次のとおりであった。

満足度	平成30年度	令和1年度	令和2年度
実績	99%	100%	100%

令和2年度に福社会館利用者が「非常に利用しやすい」、「利用しやすい」と回答した割合は100%、また戸畑市民会館利用者も「とても満足」、「まあ満足」と回答した割合は100%となっており、施設利用者の満足が得られていると評価できる。

②について

アンケートに回答があった意見や要望は、ミーティング等により内容を分析して改善に努めた。

また利用者からの意見や要望（主に機器の故障）については、機器の更新依頼を市へ連絡するなど速やかに対応した。

③について

苦情の適切な解決を図るための実施体制、実施方法、苦情解決調整委員などについて規定した実施要項を定め、利用者の権利を擁護するとともに、事業の質と信頼性の向上に努めた。また、苦情等を受けた場合は、速やかな対応を心がけ、研修や業務連絡で全職員に情報を共有化し注意を促した。

④について

利用者に対しインターネットで施設の空き状況の検索、予約、抽選予約および当選状況の参照を行うことができるシステムを提供している。また、このシステムは視覚障害や聴覚障害がある方でも利用しやすいユニバーサルデザインを採用している。

他にも、2階エレベーターホール横にデジタルサイネージを導入し、情報提供、発信を行っている。

そのほか、市民会館の施設利用者（主催者）に対しては、

- ・専門スタッフも入った事前打合せの中での助言
- ・安全管理上の注意事項の説明

などを行い、適切な情報提供が実施された。

⑤について

お客様の満足度、公平性の確保や平等利用、サービス向上のため、業務スキルの向上や意見交換、対応の統一化を図る総合案内業務研修を月1回行なった。

また、設備・警備・受付・清掃・舞台などの責任者が集まって「連絡調整会議」を毎週1回開催し、要望・問題点を検討して、改善を図りながら管理運営、サービス向上に取り組んだ。こうした各スタッフの連携プレーにより、施設利用者に安心・安全を提供した。

また、総合案内でのコピーおよびFAX利用サービス、宅配便受付サービス、筆談器の設置、多目的ホール冷蔵庫貸出しサービスを実施するなど、利用者向けの各種（有料・無料）サービスの充実を図った。

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。

[評価の理由、要因・原因分析]

- ① について

【福社会館】 (単位：千円)

指定管理料	平成30年度	令和1年度	令和2年度
予算	118,974	112,174	113,210
決算	113,275	109,291	107,756

(単位：千円)

うち光熱水費	平成30年度	令和1年度	令和2年度
予算	36,360	33,400	33,710
決算	30,661	30,517	28,255

【戸畑市民会館】 (単位：千円)

指定管理料	平成30年度	令和1年度	令和2年度
予算	116,772	114,654	115,685
決算	114,162	111,766	106,900

(単位：千円)

うち光熱水費	平成30年度	令和1年度	令和2年度
予算	30,107	30,392	30,659
決算	27,499	27,507	22,045

【ウェルとばた全体（福社会館＋戸畑市民会館）】 (単位：千円)

指定管理料	平成30年度	令和1年度	令和2年度
予算	235,746	226,828	228,895
決算	227,437	221,057	214,656

(単位：千円)

うち光熱水費	平成30年度	令和1年度	令和2年度
予算	66,467	63,792	64,369
決算	58,160	58,024	50,300

福社会館及び戸畑市民会館を合わせたウェルとばた全体では、令和2年度の指定管理料が光熱水費戻入後の決算ベース額で、令和元年度を下回る214,656千円となった。

光熱水費は燃料需給契約の最適化を図り、日毎、月毎に電気、ガス、水道の各使用量を監視し、節減に努めている。また、ホールなどでイベント開催時以外は、必要最小限の空調、照明とするなど省エネに努めた。これらの取組みが、管理運営コストの削減に表れている。

また、新型コロナウイルスの影響でイベントが減少したことから、ウェルとばた全体の光熱水費は約13%の減少となっている。

②について

再委託業者は、清掃業務などに入札を活用して経費が最適化されるよう努めている。舞台を含む設備等の運転・保守業務については資格・技能、実務経験を有するスタッフを確保している専門業者を選定し、故障発生時の緊急対応にも備えている。

③について

指定管理料の範囲内で適切に業務を実施した。

(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。

【評価の理由、要因・原因分析】

①について

【福社会館】

令和2年度は、年度を通して新型コロナウイルス感染拡大防止のための利用自粛等により、収入が前年度決算額と比べ大きく減収となった。また、駐車場は長時間の駐車利用者減に伴い収入が昨年度の1/2程度に減少した。

(単位：千円)

収入		平成30年度	令和1年度	令和2年度
会議室 多目的 ホール	収入額	14,181	14,068	5,710
	減免額	8,493	7,550	8,670
	合計	22,674	21,618	14,380
駐車場	収入額	16,902	15,209	8,725
	駐車台数	88,744	85,083	72,520

【戸畑市民会館】

ホームページをはじめ様々な形で情報発信を行い、また利用者の利便性につながる取り組みとして、練習室やリハーサル室を定期的に利用する利用者を対象に月極めでロッカーを貸し出すなどサービス向上に努めた。しかしながら、新型コロナウイルスの影響により収入額は昨年より減少した。

(単位：千円)

収入		平成30年度	令和1年度	令和2年度
市民会館 使用料	収入額	25,310	26,598	13,412
	減免額	24,083	22,115	21,468
	合計	49,393	48,713	34,880

以上のことから、収入を増加するための具体的な取り組みと効果はコロナ禍により測り得ない。

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）。

② 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 について

休館日が年末年始のみであり、また、開館時間が9時～22時と長時間であるが、早出・中出・遅出の勤務ローテーションにより1日6名を配置した。また、施設部長以下、運営担当業務と事業担当業務の管理体制とし、質の高いサービスの提供と効率的な運営を図った。

② について

幹部会や職場研修、各種専門研修を実施し、職員の資質・能力向上を図った。また週1回、設備・警備・受付・清掃・舞台などの責任者による報告会を実施し、苦情、要望、問題点を検討し、安全安心な管理運営、サービスの向上に取り組んだ。

ボランティアや地域福祉指導者の養成研修の実施主体となり、職員自身が関わるなかで多様な人材と触れ合い、能力・スキルをさらに伸ばす環境を保持している。

また、全国、県、各域の各公立文化施設協会に加盟し、施設を取り巻く諸問題についての情報提供を行い、公立文化施設及び地域の芸術文化の振興に努めた。

③について

指定管理者のネットワークを活かして、戸畑区役所、戸畑消防署、地元の民間社会福祉施設などと連携した様々なイベントを実施し、「ウェルとばた」を活用したまちの活性化や多世代交流に努めた。

(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。

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】

①について

指定管理者が制定した「個人情報に関する方針（プライバシーポリシー）」、「個人情報保護規定」、「コンピューター情報システムの運用に関する規程」に則り、個人情報の入手、利用目的の特定、目的外利用の制限など個人情報の適正な取り扱いを確保するとともに、研修等を通じて全職員に徹底した。

②について

受付業務マニュアルを整備して月1回の総合案内研修会を開催し、対応にバラつきがないよう常にサービスの公平性の確保に努めた。

市民会館の大・中ホールの利用は毎月1回、公開による抽選会を実施し、福祉会館会議室・多目的ホールや市民会館リハーサル室・練習室は毎月1回施設予約システムによる自動抽選と結果公表を行うなど、平等な条件の下で決定し適切に処理を行った。

③について

該当なし

④について

月例の各種報告等に問題はなく、適正な経理を行った。

⑤について

24時間警備のもと、警備員の定時・不定時の巡回や監視カメラの活用により防犯対策に努めた。

⑥及び⑦について

自衛消防組織の編成等や、事故対応の役割分担マニュアル・連絡体制の充実・整備に努めた。また、消防法の規定による「消防計画書」を基に部分防火訓練、コロナ禍であるため、全入居団体による訓練ではなく、全地区隊長が集まったの自衛消防火災訓練（図上訓練）を実施するなど適正に体制を整備・維持している。

新型コロナウイルス感染症に関して、陽性者が出た際にも保健所と連携し必要な消毒作業などの感染防止対策を徹底し、HPでの公表、市への報告等、適正な対応を行った。

【総合評価】

〔所 見〕

指定管理者はこれまでの実績、ネットワーク、ノウハウを活かしながら、一般の市民、福祉関係者、障害者団体・当事者・ボランティアがふれあい、コロナ禍で感染拡大に配慮しつつイベント実施し、にぎわいの創出に努めた。

福祉会館の会議室・多目的ホールは、新型コロナウイルス感染拡大防止による利用自粛等により利用件数や稼働率が落ち込んだが、利用者の満足度は高評価であり、施設の設置目的に沿った研修機会や情報交換の場を提供できている。

市民会館についても、同様の理由により、利用者数は大幅に減少したが、利用者アンケートによる満足度は大変高かった。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、施設の利用制限内容が刻一刻と変化する中で、臨機応変に対応を行い、利用者への状況説明や理解が得られる丁寧な説明など例年になく業務が多かったが、大きなトラブルもなく適正に業務が遂行された。