

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市民部市民活動推進課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	北九州市旧古河鋳業若松ビル	施設類型	目的・機能
	所在地	若松区本町一丁目11番18号		
	設置目的	地元住民・団体、地域行事等との連携を図りながら、交流・文化・観光拠点として広く活用する。		
利用料金制	非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 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	中央興産株式会社		
	所在地	北九州市若松区浜町一丁目19番9号		
指定管理業務の内容	(1) 管理運営に関すること (2) 施設の利用許可に関すること (3) 受付及び利用料金の徴収、納入に関すること (4) 貸与備品等の保全、管理に関すること (5) 利用者、来館者の案内及び説明に関すること (6) 利用促進に関すること (7) 前各号に付帯する業務に関すること (8) その他、市と協議のうえ決定した事項			
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		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		36																																																
(1) 施設の設置目的の達成		35	3	21																																																
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。																																																				
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 施設の設置目的に沿う地域住民・団体、地域行事等との連携を図った管理運営の他、あんパンや若松のお土産販売やグランドピアノの設置等のサービス提供による施設の魅力向上を図る自主活動に継続して積極的に取り組んだ結果、来館者数は各年度において目標を上回った。 ○ 観光の拠点として、観光ボランティアを育成するとともに、団体観光に対して観光ルートを提案するなど、観光客の受け入れのための取組みにも力を入れている。 ○ 交流の拠点として、「登録クラブ制度」により利用促進を図り、その取組みを継続して行っている。 ○ 若松の歴史を伝える施設として、市民センター等への出前講演、区政行事への参加、郷土史学習会の開催など、地域に根ざした事業を展開している。 ○ 式典やコンサートなどの100周年記念事業の開催、季刊広報誌の発刊、市政番組やマスコミへの取材協力など、積極的かつ効果的な広報活動が行われ、認知度も向上している。 <p>【来館者数】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">目標数(人)</th> <th colspan="2">実績数(人)</th> <th colspan="2">達成率(%)</th> </tr> <tr> <th>館利用者</th> <th>見学者</th> <th>館利用者</th> <th>見学者</th> <th>館利用者</th> <th>見学者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H27</td> <td>36,120</td> <td>24,080</td> <td>39,523</td> <td>34,920</td> <td>109.4</td> <td>145.0</td> </tr> <tr> <td>H28</td> <td>36,240</td> <td>24,160</td> <td>36,554</td> <td>28,097</td> <td>100.9</td> <td>116.3</td> </tr> <tr> <td>H29</td> <td>36,360</td> <td>24,240</td> <td>38,691</td> <td>25,529</td> <td>106.4</td> <td>105.3</td> </tr> <tr> <td>H30 (更新前)</td> <td>36,480</td> <td>24,320</td> <td>37,264</td> <td>30,293</td> <td>102.1</td> <td>124.6</td> </tr> <tr> <td>R1</td> <td>35,000</td> <td>26,000</td> <td>36,005</td> <td>28,303</td> <td>102.9</td> <td>108.9</td> </tr> </tbody> </table>					年度	目標数(人)		実績数(人)		達成率(%)		館利用者	見学者	館利用者	見学者	館利用者	見学者	H27	36,120	24,080	39,523	34,920	109.4	145.0	H28	36,240	24,160	36,554	28,097	100.9	116.3	H29	36,360	24,240	38,691	25,529	106.4	105.3	H30 (更新前)	36,480	24,320	37,264	30,293	102.1	124.6	R1	35,000	26,000	36,005	28,303	102.9	108.9
年度	目標数(人)		実績数(人)			達成率(%)																																														
	館利用者	見学者	館利用者	見学者	館利用者	見学者																																														
H27	36,120	24,080	39,523	34,920	109.4	145.0																																														
H28	36,240	24,160	36,554	28,097	100.9	116.3																																														
H29	36,360	24,240	38,691	25,529	106.4	105.3																																														
H30 (更新前)	36,480	24,320	37,264	30,293	102.1	124.6																																														
R1	35,000	26,000	36,005	28,303	102.9	108.9																																														

(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	5	15
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】

- 利用者アンケートの結果、96.4%が「利用しやすい施設」と回答しており、職員の対応については、「良かった」との回答が100%であった。これらの高評価は、指定管理者独自の取組みである、利用申込みの際にイベント実施のアドバイスや広報誌への掲載など、利用者に対して総合的な支援を行った成果が現れている。
- 利用者からの要望に対しては、可能な限り柔軟に対応し、職員全員で情報を共有している。また、苦情については、特に上がっていない。

【アンケート結果】

年度	施設の利用(%)	職員の対応(%)
H27	98.0	99.8
H28	95.8	100
H29	97.8	99.7
H30 (更新前)	97.3	100
R1	96.4	100

2 効率性の向上等に関する取組み	30	4	24
-------------------------	-----------	----------	-----------

(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組みがなされ、その効果があったか。	20	4	16
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】

- 清掃、警備、設備保守業務の再委託については、複数の業者から見積を徴収するなど、経費を最小限に抑えている。

- 職員によるホールのワックス掛け（毎月）や、事務室等の不要な電気の消灯及び適正な温度調整等徹底的な節電対策によりコスト削減を図った。
- 予算書の歳出見込額と決算書の歳出実績額を比較した場合、4.49%減少している。歳出額を前年度と比較した場合、0.46%減少し、ほぼ横ばいである。

【決算額】

年度	予算額（円）	決算額（円）	対予算
H27	11,218,000	10,577,452	/
H28	11,218,000	10,826,033	
H29	11,218,000	10,687,690	
H30 (更新前)	11,218,000	10,675,791	
R1	11,126,000	10,626,431	▲499,569
対前年度（H30・R1比較）		▲49,360	

- 光熱水費を前年度と比較した場合、9.81%減少している。使用量は、電気は6.31%、ガスは14.28%の減少となり、上下水道についても9.69%減少している。

【光熱水費】

光熱水費		平成30年度(更新前)	令和元年度	増減
決算額（円）		1,568,561	1,414,646	▲153,915
使用量	電気（kWh）	31,904	29,888	▲2,016
	ガス（m ³ ）	3,116	2,671	▲445
	上下水道（m ³ ）	227	205	▲22

（2）収入の増加

① 収入を増加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。	1	0	4	8
------------------------------------	---	---	---	---

【評価の理由、要因・原因分析】

- 季刊広報誌の発刊、市政番組やマスコミへの取材協力及びお菓子販売など利用者の利便性向上を図る集客対策を実施した。
上記取組みにより、目標とする来館者数を超えたが、利用料金収入につながる館の利用件数は前年度に比べ減少した。
- 予算書の収入見込額と決算書の収入実績額を比較した場合、0.46%増加した。また、前年度決算額と今年度決算額を比較した場合、7.42%増加した。

【歳入額】

年 度	予算書 (円)	決算書 (円)	増 減
H27	11,218,000	10,887,857	▲330,143
H28	11,218,000	10,839,649	▲378,351
H29	11,218,000	10,706,303	▲511,697
H30 (更新前)	11,218,000	10,406,126	▲811,874
R1	11,127,000	11,178,810	51,810

○ 利用料金収入は、前年度と比較した場合、35.54%増加した。

前年度と比較し見学者（無料）は6.56%減少、利用者（有料）は3.37%減少、総入場者数は4.80%減少している。

利用料金の増加については、31年4月より利用料金等の改定を実施したことと、通常は前月から納入している4月分の利用料金を、4月1日から納入したことが影響していると考えられる。

指定管理者の広報PR活動等や定期的に館を利用する登録クラブの数や人員の増加、催事利用者への適切なアドバイスや洞海湾クルージング等の特色あるイベントの実施による集客対策を実施し、有料利用者の増加に努めている。

【利用料金収入】

年度	予算額 (円)	決算額 (円)	対予算
H27	3,100,000	2,770,430	\
H28	3,100,000	2,722,590	
H29	3,100,000	2,589,275	
H30 (更新前)	3,100,000	2,289,115	
R1	3,125,000	3,102,780	▲22,220
対前年度 (H30・R1 比較)		813,665	

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		14
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	4	8
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]			

- 施設運営に必要な最小限の人員配置の中で、平成 27～令和元年度の利用者アンケート結果において、職員の対応は 100%の満足度を得られている。
- 全職員を対象に、事務研修を始め、人権学習や暴追対策研修、当館及び若松区の歴史等の勉強会などを実施し、職員の資質・能力向上を図り、指定管理者として必要な水準を確保するための取組みがなされている。
- 自主事業である「ふるかわ郷土史講座」を 4 回開催した。
- 地域や関係団体等との連携・協働については、各種連絡会議への参加、市民センター等での出前講演を実施、若松に残る近代化遺産の発表会の展示に協力した。
- 他の公共施設や企業と連携し、見学・学習の場とまち歩きの拠点として館を活用。さらに神奈川大学や九州工業大学との共同研究や高校との地域学習を行った。
- 旧古河鋳業若松ビル 100 周年記念式典、講演会、音楽会、写真展、映画会を開催すると共に写真図録、絵葉書を販売した。
- 新しい催事として J R 九州主催の旧式ディーゼルカーの観光運行「キハ 6 6、6 7 筑豊線ツアー」に協力した。(平成 31 年 2 月 3 日)
- 若松南海岸通りイルミネーションや洞海湾クルージングビアパーティーにおいては、実行委員会の中心となって開催に取り組むとともに、観光客の受け入れのために若松の史跡案内等ができる観光ボランティアの育成を行うなど、地域のにぎわいづくりに貢献した。

(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するための対策が適切に実施されているか。	1 0	3	6
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]

- 個人情報の保護に関しては、プライバシーポリシーを掲示し、個人情報を利用する際は必ず施設利用者の承認を得るなど、必要な取組みがなされている。
- 施設の利用については、すべての利用者に対し公平に対応しており、問題はない。
- 防犯、防災、安全対策について、緊急連絡体制が整備され、消防訓練も実施されている。また、事故の発生も報告されていない。
- 法定点検にかかる施設の維持管理業務について、適切な管理運営が行われている。
- 適切な会計事務が行われており、問題はない。

【総合評価】

合計得点	74	評価ランク	B
[評価の理由] <p>利用者アンケートによれば、利用者の満足度は非常に高く、経費についても独自に節電に取り組むなど、施設運営に対する手腕並びに意識の高さが十分うかがえる。</p> <p>洞海湾クルージングやあじさい祭り、洞海湾花火大会への協力、ふるかわ郷土史講座の開催など地域のにぎわいづくりに貢献するとともに、観光ボランティアの育成や新たな観光ルートの提案など、集客のための取組みを行っている。</p> <p>今年度は、竣工100周年を記念した式典をはじめ、講演会やコンサートなど多彩な行事を開催し、様々な形で報道に取り上げられ、更なる施設のPRにつながっている。</p> <p>地域の交流・文化・観光の拠点として、積極的に地域の活性化や観光振興に努めている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止を目的に、令和2年2月21日から、市のイベント開催に伴う基本方針により、主催者に中止及び延期の検討を要請することになった。この要請に対しても、指定管理者として適切に対応し、安全な施設運営に努めている。</p>			
中間評価の場合			
[今後の対応] <p>今後も、地域と連携を深め、魅力ある施設の管理運営に努めるとともに、来館者数を増やす効果的な取組みを工夫していただきたい。また、接遇・安全対策・危機管理等の内部管理をさらに向上させるため、職員配置や研修等の取組みを要望する。</p>			

[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]

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。