

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	平成30年4月1日～平成31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	非利用料金制 <input checked="" type="checkbox"/> ・ 一部利用料金制 <input type="checkbox"/> ・ 完全利用料金制 <input type="checkbox"/>					
	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26年4月1日～平成31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						
福社会館						
	区分	項目	目標	結果	達成率	利用者数
平成26年度	会議室	利用件数	5,274件	4,770件	90%	61,897人
		稼働率	84%	83%	99%	
	多目的ホール	利用件数	713件	718件	101%	47,464人
		稼働率	87%	89%	102%	
平成27年度	会議室	利用件数	5,327件	4,448件	83%	60,844人
		稼働率	85%	80%	94%	
	多目的ホール	利用件数	717件	737件	103%	51,035人
		稼働率	87%	87%	100%	
平成28年度	会議室	利用件数	5,432件	4,627件	85%	65,893人
		稼働率	87%	82%	94%	
	多目的ホール	利用件数	720件	757件	105%	53,389人
		稼働率	88%	90%	102%	
平成29年度	会議室	利用件数	5,484件	4,757件	87%	65,887人
		稼働率	87%	83%	95%	
	多目的ホール	利用件数	724件	719件	99%	44,433人
		稼働率	88%	88%	100%	
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%	
年度計画に則って管理運営は適切に行われた。						
会議室は、平成29年度に比べ利用件数・稼働率ともに微減した。						

多目的ホールは利用件数が微増、稼働率は微減となった。

利用人数は、会議室と多目的ホールを合わせたところで平成29年度が110,320人、平成30年度が108,447人と微減ながら同水準を保っている。

老朽化による駐車場出口ゲート（2基のうち1基）やエスカレーター（2階ペDESTリアンデッキ部の3、4号機）の長期運用停止など、施設・設備の老朽化が目立ち始めた状況でありながら目標値と大きな乖離なく、利用者数は前年度の水準を保っており、多くの利用者に研修機会や情報交換の場を提供することができたと言える。

福祉会館の設置目的に適った成果を得ている。

【戸畑市民会館】

	項目	目標	結果	達成率	〈利用者数〉
平成26年度	利用件数	914件	996件	109%	113,760人
	ホール稼働率	73%	79%	108%	
平成27年度	利用件数	927件	1,002件	108%	117,325人
	ホール稼働率	74%	79%	107%	
平成28年度	利用件数	946件	1,045件	110%	122,782人
	ホール稼働率	76%	84%	110%	
平成29年度	利用件数	959件	972件	101%	121,306人
	ホール稼働率	77%	81%	105%	
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%	

年度計画に則って管理運営等は適切に行われた。

利用件数及び稼働率は目標を達成し、概ね高い水準を維持している。

同規模の黒崎ひびしんホールが平成24年7月にオープンしているが、稼働率を落すことなく運営を行っている。

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あ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」（年4回開催、来場者計1,035人）や、福祉会館事業の「ウェルカムコンサート」（年6回開催、来場者計600人）、「子ども芸術祭」（年1回開催、来場者計450人）、「映画上映会」（年1回開催、来場者141人）、交流プラザを活用した出展者公募による市民ギャラリーを実施（年間16件）して文化に触れる機会を提供している。

「秋まつり」では、地域の商店街や障害福祉サービス事業所の出展協力も得られ、同じ時期に「北九州市障害者芸術祭」（北九州市障害者芸術文化応援センター）と、「ふれあいフェスタ」（北九州市人権推進センター）を共同開催し、その中でボランティアが多数参加し活動するなど、福祉活動の活性化を促進する取り組みを行った。

このような催事開催時の福祉関係団体のバザーや、障害者小規模作業所等の館内販売への協力、地元の福祉施設と連携した施設利用者の作品展の実施など、福祉活動の活性化を促進する取り組みを通じて周辺地域のにぎわいを創出した。

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。

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、稼働率の維持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「連絡調整会議」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、入居団体で構成する共同防火・防災管理協議会を設置し、防災教育、防災訓練を行うほか、月刊「ウェル新聞」の発行による情報伝達も交えて連携に努めた。

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。

平成28年度にはホームページのリニューアルを実施し、見やすいデザインや分かりやすいコンテンツづくり、スマートフォンへの対応等に取り組んだことにより、ユーザー数等が増加した。

(ユーザー数、H28：55,991人→H29：63,539人→H30：74,538人)

また、事業ごとにテレビ・ラジオ・新聞各社からの取材や情報提供により情報発信に努め、視察や見学、実習生の積極的な受入を行った。

(視察・見学・実習生受入H30計19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【福祉会館】

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	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
実績	99%	96%	99%	100%	97%

【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	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
実績	100%	99%	100%	99%	99%

平成30年度に福祉会館利用者が「非常に利用しやすい」、「利用しやすい」と回答した割合は97%、戸畑市民会館利用者が「とても満足」、「まあ満足」と回答した割合は99%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

貸館利用者に対するアンケートだけでなく、常時、2階正面玄関にアンケート用紙と箱を設置し、意見を集約した。そこで出された意見や要望については、ミーティング等により内容を分析して改善に努めた。

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

施設部職員のお客様の満足度、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	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
予算	124,382	118,930	118,974	118,974	118,974
決算	119,239	111,893	111,424	113,527	113,275

(単位：千円)

うち光熱水費	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
予算	36,338	36,338	36,360	36,360	36,360
決算	31,195	29,301	28,810	30,913	30,661

【戸畑市民会館】

(単位：千円)

指定管理料	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
予算	116,772	116,772	116,772	116,772	116,772
決算	116,089	113,582	112,924	114,726	114,162

(単位：千円)

うち光熱水費	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
予算	30,107	30,107	30,107	30,107	30,107
決算	30,085	26,917	26,252	28,079	27,499

【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	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
予算	241,154	235,702	235,746	235,746	235,746
決算	235,328	225,475	224,348	228,253	227,437

(単位：千円)

うち光熱水費	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
予算	66,445	66,445	66,467	66,467	66,467
決算	61,280	56,218	55,062	58,992	58,160

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、平成30年度の指定管理料が光熱水費戻入後の決算ベース額で、平成29年度を下回る227,437千円となった。

経費低減のために、「ウェルとばた」全体での管理コストの削減（「ウェルとばたエコ・オフィスプラン」の推進、大型ゴミの一括処分、カラーコピー機、大判プリンタの導入による印刷費の削減、消耗品や器具・什器の節約や在庫管理の徹底等）に取り組んだ。

また、きめ細かい情報提供を行うことで入居団体や利用者に協力を求めつつ徹底した空調機等の運用管理を行うことで光熱水費の適正水準を維持した。

戸畑市民会館も、エネルギー消費の管理を徹底的に行い、にぎわい創出事業や自主事業のチラシ・ポスター印刷を外注せずに作成し印刷費を削減するといった取組みが、管理運営コストの削減に努めた結果として表れている。

②について

再委託業者のうち、舞台設備の保守業務については精通した専門業者に委託し、故障発生時の緊急対応にも備えている。再委託の経費は平成14年の開館当初にプロポーザル方式により低額に抑えたが、平成26年度から平成30年度の指定管理期間もこの水準を維持した。

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】

指定管理者として、広報誌やホームページにより館内案内や催事情報を積極的に発信しながらも、「1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み」で言及したとおり、施設の老朽化が影響し始めたと考えられる。

一定の利用件数を確保することで、実収入額は平成26年度から平成30年度の期間の最低となったが、減免額も含めた収入額は、5年間の中位を保った。

駐車場は、出口ゲート一基停止による利便性低下や、近隣施設との競合の影響もあり、使用料は減少傾向である。

(単位：千円)

収 入		H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
会議室 多目的 ホール	収入額	15,478	14,627	14,456	15,945	14,181
	減免額	7,042	6,746	9,372	8,446	8,493
	合計	22,520	21,373	23,828	24,391	22,674
駐車場	収入額	19,267	18,245	17,551	16,983	16,902
	駐車台数	99,925	96,209	93,490	89,224	88,744

【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結果、利用件数や稼働率は高い水準を維持し、実収入額は平成29年度を上回った。

(単位：千円)

収 入		H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
市民会館 使用料	収入額	25,570	26,580	25,105	24,173	25,310
	減免額	25,117	17,924	25,671	26,499	24,083
	合計	50,687	44,504	50,776	50,672	49,393

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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。

【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「連絡調整会議」を開き、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。

指定管理者が法人として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、中本町商店街、戸畑区婦人会、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」を基に総合防火訓練、部分訓練、総合防災訓練を各年1回実施するなど適正に体制を整備した。

⑦について

事故や災害に備え適正に準備を行った。

【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、地域がつながる取り組みとしてイベント実施し、にぎわいの創出に貢献した。

福社会館の会議室・多目的ホールについては、設備の老朽化等の要因もあり、利用件数や稼働率が伸び悩んでいるが、利用者の満足度も高評価であり、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。

市民会館については、平成24年に黒崎ひびしんホールがオープンするなど、市内の芸術文化施設の数が増加するなか、利用者アンケートによる満足度は高く、リピーターが多く、高い稼働率を維持しており、利用しやすい施設として支持されている。

また、入居者全体による省エネの取り組みを通じた光熱水費など経費の維持・節減や、災害・事故時のマニュアル作成や防犯組織の構築、個人情報保護管理体制の整備など、コンプライアンスの徹底と、利用者・来館者すべてに安心・安全を提供する体制の構築など、施設の管理運営が適正に行われている。