

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文化部文化企画課
評価対象期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	① 門司市民会館 ② 若松市民会館 ③ 八幡市民会館	施設類型	目的・機能
	所在地	① 北九州市門司区老松町3番2号 ② 北九州市若松区本町三丁目13番1号 ③ 北九州市八幡東区尾倉二丁目6番5号	I	— ④
	設置目的	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 ・ <input 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 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	共同企業体グループ A2K (朝日建物管理(株)九州支店・(株)旭商会・(株)ケンビ)		
	所在地	北九州市小倉北区大門二丁目1番8号		
指定管理業務の内容		○施設の管理運営 ○貸館業務 ○自主事業の実施 ※八幡市民会館については、平成28年4月閉館		
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		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		40
(1) 施設の設置目的の達成		35	4	28
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。				
【評価の理由、要因・原因分析】				
① 館合計の結果は次のとおりである。				
※平成 26, 27 年度のカッコ書きは、八幡市民会館を除いた数値				
【利用件数（大ホール）】				
利用件数	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
目標値	810 件 (496 件)	820 件 (502 件)	508 件	514 件
実績	897 件 (578 件)	898 件 (585 件)	597 件	615 件
達成率	111% (117%)	110% (117%)	118%	120%
<利用者数>	186,642 人 (101,623 人)	170,341 人 (84,649 人)	95,998 人	93,271 人
【稼働率（大ホール）】				
稼働率	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
目標値	42.9% (40.7%)	43.4% (41.2%)	41.7%	42.2%
実績	43.0% (41.5%)	43.2% (40.7%)	40.2%	43.1%
達成率	102%	99%	96%	102%
会館別の結果は次のとおりである。				
【会館別利用件数（大ホール）】				

利用件数	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
門司市民会館	270 件	299 件	269 件	314 件
若松市民会館	308 件	286 件	328 件	301 件
八幡市民会館	319 件	313 件	— 件	— 件

【会館別稼働率（大ホール）】

稼働率	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
門司市民会館	39.0%	41.7%	36.0%	40.8%
若松市民会館	43.9%	39.7%	44.4%	45.3%
八幡市民会館	46.1%	48.1%	— %	— %

- ① 事業計画に則って管理運営等は適切に行われた。
 地域や文化サークル等へ利用促進を図る等利用者拡大を図った結果、ホールの利用件数は増加傾向にあり、利用件数の目標を10%以上上回ったことについては、評価できる。
 また、新規利用者の再利用率も増加の兆しがあり、接遇や舞台演出支援の向上による成果であると思われる。
 平成29年度は、若松市民会館において大規模改修工事を実施しており、その中で貸館業務を行っていたが、件数や稼働率に落ち込みがなかった。貸館と工事調整を綿密に行い、問題が発生した場合は関係者と迅速に協議を重ね、円滑に業務を遂行した結果によるものと推察される。
- ② 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。
 門司市民会館では、「門司カラオケフェスタ」「門司シネマフェスタ」「門司市民会館まつり“舞の祭典”」、若松市民会館では「若松芸能まつり」「ブラスフェスタ in 若松」等を開催して好評を得た。
 このように地域に根差した文化事業を展開していくことで、市民会館の役割を果たしていることは評価できる。
- ③ 毎月、全館合同で館長会議を開催し、意見の交換や、各館の情報の共有化を図っている。これにより、2館の相互協力による改善の推進、問題意識の共有化、ルール統一化、開館の独自性などを確認し合っている。また、有機的な連携を図ることで、開館の運営力の向上と実践的な対応力を養い、運営に活かしており、たいへん意義がある取り組みだと言える。
- ④ 催事・施設・地域文化関連について、「市民会館だより」のペーパーによる情報発信、IT ネットを活用したホームページ及びFacebook（若松のみ）での発信を行っている。
 また、「ブラスフェスタ in 若松」の動画をアップするなど、市民会館を身近に感じることが出来るような情報発信を図った。

(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】

4年間の全館平均の結果は以下のとおりである。

※平成 26, 27 年度のカッコ書きは、八幡市民会館を除いた数値

【アンケート回収率】

利用者数	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
目標値	80% (80%)	80% (80%)	80%	80%
実績	92% (92%)	96% (99%)	95%	99%
達成率	115% (115%)	120% (124%)	119%	124%

【アンケート総合評価「満足度」】（回答数：2館合計 99件）

利用者数	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
目標値	90% (90%)	90% (90%)	90%	90%
実績	99% (100%)	99% (99%)	98%	99%
達成率	110% (111%)	110% (110%)	109%	110%

- ① 過去4年間とも、ほぼ100%の満足度を得ている。
特に、運営・対応に関しては全館とも評価が高い。
- ② 全館ともに古い施設であり、場合によっては利用者に不便を強いることもあり得る中で、日々の接遇の質の維持と向上を心掛けて利用者に接してきた。高い満足度は、このような運営姿勢に対する評価として表れていると考えられる。
また、平成29年度は若松市民会館の大規模改修工事を実施したが、綿密な工程調整や迅速な問題解決、利用者への丁寧な説明により理解や協力を求め、円滑に貸館が行えるよう努めた。結果、工事によるクレームはゼロで、平成29年度も満足度が落ちることがなかったことは評価できる。
- ③ アンケートで寄せられる意見は年々減少しているが、その中でも主な意見は施設・設備に関する要望がほとんどである。予算と優先順位を考慮し、少しずつ改善を実施している。
- ④ 施設利用者（主催者）には、
 - ・施設の空き情報をホームページ上で公開
 - ・専門スタッフも入った事前打合せの中での助言や情報提供

- ・安全管理上の注意事項の説明 など

また、来場者には、

- ・ホームページでの施設等の紹介
- ・施設内の掲示板の活用
- ・事故や非常時の対応について、口頭及び文書で説明 など

を実施し、適切な情報提供を行なった。

⑤ 門司市民会館は築 59 年、若松市民会館は築 32 年を経過しているが、日々の清掃により、常に清潔感ある館内を利用者に提供している。また、若松市民会館では、職員自らが草刈りを行なうなど、積極的に施設の清掃や整備に努めている。会館の老朽化は、施設や設備を陳腐化させるだけでなく、劣化により美観も損なわれるものであるため、清掃に対する積極的な姿勢は評価することができる。

2 効率性の向上等に関する取組み	3 0		1 6
(1) 経費の低減等	2 0	3	1 2
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。			
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]

全館合計の光熱水費の使用量実績は次のとおりであった。
 ※平成 26, 27 年度のカッコ書きは、八幡市民会館を除いた数値

(単位：千円)

指定管理料	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
予算	200, 499	200, 500	130, 844	129, 598
決算	200, 288	200, 286	130, 755	129, 315

電気使用量	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
目標値	669, 500 Kwh (350, 400Kwh)	668, 950 Kwh (350, 050Kwh)	349, 700Kwh	349, 350Kwh
実績	590, 525Kwh (308, 808Kwh)	581, 587Kwh (299, 269Kwh)	315, 455Kwh	314, 205Kwh
削減率	11. 8% (11. 9%)	13. 1% (15%)	9. 8%	10%
経費	16, 812 千円 (8, 778 千円)	14, 773 千円 (6, 987 千円)	6, 058 千円	6, 532 千円

ガス使用量	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
目標値	60,925 m ³ (30,525 m ³)	60,815 m ³ (30,465 m ³)	30,405 m ³	30,345 m ³
実績	47,506 m ³ (24,499 m ³)	46,093 m ³ (22,203 m ³)	26,233 m ³	27,709 m ³
削減率	22.0% (19.7%)	24.2% (27%)	14%	9%
経費	8,662 千円 (4,444 千円)	7,945 千円 (3,583 千円)	3,294 千円	3,949 千円

水道使用量	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
目標値	4,025 m ³ (2,272 m ³)	4,014 m ³ (2,266 m ³)	2,260 m ³	2,254 m ³
実績	3,641 m ³ (2,160 m ³)	3,681 m ³ (2,171 m ³)	2,147 m ³	2,120 m ³
削減率	9.5% (4.9%)	8.3% (4.2%)	5.0%	5.9%
経費	2,225 千円 (1,309 千円)	2,200 千円 (1,264 千円)	1,297 千円	1,291 千円

- ① 管理運営は、指定管理料の範囲内で適切に行なわれている。また、節減の取り組みとして、「ガスの使用量抑制」「デマンド管理の継続」「個人の節電取り組みの定着化」を柱に省エネ対策を進めた。これまでの改善の積み重ねもあり、全館ともに目標を達成することができた。
- ② 再委託業者の実施状況をチェックするとともに、職員も除草作業等に参加して適切に実施した。舞台設備や映写機の保守点検等、信頼のおける精通した専門業者に委託し、故障などの発生時の緊急にも備えている。
- ③ 削減した光熱水費を、老朽化した施設の修繕や、利用者の利便性向上のための整備に充てることができ、利用者にとって効果的な執行ができた。

(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。

1 0 2 4

【評価の理由、要因・原因分析】

2 館合計の施設使用料収入額の推移は次のとおりである。

※平成 26, 27 年度のカッコ書きは、八幡市民会館を除いた数値

収入	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度
使用料収入	26,735 千円 (14,845 千円)	22,284 千円 (13,514 千円)	13,503 千円	11,731 千円
対前年度比	—	17%減 (9%減)	0.1%減	13%減

<p>① 新規利用者のリピーター化を重点方針において利用者拡大を目指したが、使用料収入は減少した。減免制度との関連もあるが、さらなる集客営業に努め、収入増を図っていただきたい。</p>			
<p>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</p>	<p>20</p>		<p>12</p>
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p>			
<p>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。</p>	<p>10</p>	<p>3</p>	<p>6</p>
<p>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）。</p>			
<p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p>			
<p>① グループ責任者、統括責任者、館長をはじめ、適正な人員の配置の下で管理運営が図られた。全館をまとめる統括責任者が、迅速かつ的確な指示を職場全体に行き渡らせ、施設運営を円滑に行なった。</p> <p>② 接遇の向上等を目的にCS研修を実施した。また、アンケートで指摘があれば運営会議で審議し対策を検討、それを受けて会館ミーティングで議論し全員に周知を図ることで、職員としての資質・能力向上を図った。</p> <p>③ 全館とも、各区の地域団体と連携して「市民会館まつり」等の自主文化事業を成功させた。地域や関係団体との連携は、まちのにぎわいづくりへ大きく貢献するものであり、市民会館の運営や存在意義にもプラスとなっている。</p>			
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p>			
<p>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。</p>	<p>10</p>	<p>3</p>	<p>6</p>
<p>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。</p>			
<p>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。</p>			
<p>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。</p>			
<p>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。</p>			
<p>⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</p>			
<p>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。</p>			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p>			
<p>① 個人情報管理について、指定管理者独自に内部監査を実施しており、個人情報保護については、一段と高い意識を持っている。モニタリングでも、管理対象データ、ファイルの保管場所や施錠の状況について問題はなく、適切に行なわれていることを確認した。</p>			

- ② 予約が重なった場合には抽選を行っており、適切に対応している。
- ③ 該当なし
- ④ 指定管理業務に係る収支の内容に不適切な点はなかった。
- ⑤ 催事打ち合わせの際には、主催者に対して安全に対する諸注意を伝え、安全対策の意識を持っていただき、主催者と協力して事故の未然防止に努めた。
- ⑥ 消防訓練及びAEDを含む緊急対応訓練を行うなど、緊急の際には適切に対応ができるよう災害や事故に対する対応力の向上に取り組んだ。
- ⑦ 利用者に対する安全配慮により、これまで大きな事故の発生は起こっていない。

【総合評価】

合計得点	71	評価ランク	B
【評価の理由】			
○ホール利用促進を図った結果、利用件数が増加傾向になり、目標を10%以上上回ったことについては、評価できる。			
○接遇の向上や舞台対応の質の向上等により利用しやすい施設となっている。これはアンケート結果にも表れており、評価できるものである。			
○全館ともに古い施設であるが、常に清潔感ある館内を維持し、利用者に提供していることで満足度が高い結果となっていることは評価できる。			
○地域団体と連携し、地域に根差した自主事業を展開した。地域へ根差した文化施設の役割を果たし、活動のきっかけを提供することでリピーター化につながり、評価できる。			
【今後の対応】			
今後も安全面に十分留意し、利用しやすい地域に根差した市民会館を展開していき、利用者の新規拡大及びリピーター化を図っていただきたい。			

【北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見】

※ 指定管理者の評価に関する検討会議における意見を記入することがありますので、所管局では記入しないでください。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	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	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)