

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	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北九州芸術劇場 ②北九州市立響ホール	施設類型	目的・機能
	所在地	①北九州市小倉北区室町一丁目1番1号 ②北九州市八幡東区平野一丁目1番1号	I	— ④
	設置目的	①演劇を主とした舞台芸術の制作及び公演、当該舞台芸術を担う人材の育成等を行うとともに、市民自らが演劇、音楽等の活動をする場を提供することにより、優れた芸術文化を市民が享受する企画の拡大及び新たな芸術文化の創造に資する。 ②音楽を主とした公演、音楽を担う人材の育成等を行うとともに、市民自らが音楽等の活動をする場を提供することにより、優れた芸術文化を市民が享受する機会の拡大及び新たな芸術文化の創造に資する。		
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	公益財団法人北九州市芸術文化振興財団		
	所在地	北九州市小倉北区室町一丁目1番1号		
指定管理業務の内容		①・施設の管理運営 ・自主事業（舞台芸術の制作及び公演、当該舞台芸術を担う人材の育成等を行う）の実施 ・貸館業務 ・広報及び営業業務 ・芸術文化情報センターの運営 ②・施設の管理運営 ・響ホール事業の実施 ・貸館業務 ・広報及び営業業務		
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		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		43																																																																		
(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> <p>【北九州芸術劇場】</p> <p>①施設の管理運営は適切に行われている。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響下でありながらも、北九州芸術劇場（以下「劇場」という。）の充実した設備を活用して、優れた舞台芸術を多くの市民が享受する機会を提供した。コロナ禍により利用件数及び稼働率は目標を大きく下回ったものの、徹底した感染対策や主催者への支援を行いながら施設の管理運営を行ったことにより、文化芸術活動の場を守ったことは評価できる。</p>																																																																						
<p>《利用件数・稼働率》 （単位：件）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th rowspan="2">目標・実績</th> <th colspan="2">大ホール</th> <th colspan="2">中劇場</th> <th colspan="2">小劇場</th> <th rowspan="2">利用件数 合計</th> </tr> <tr> <th>利用件数</th> <th>稼働率</th> <th>利用件数</th> <th>稼働率</th> <th>利用件数</th> <th>稼働率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">30</td> <td>目標</td> <td>550</td> <td>83%</td> <td>573</td> <td>81%</td> <td>620</td> <td>83%</td> <td>1,743</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>494</td> <td>85%</td> <td>466</td> <td>77%</td> <td>517</td> <td>89%</td> <td>1,477</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">1</td> <td>目標</td> <td>500</td> <td>75%</td> <td>500</td> <td>70%</td> <td>470</td> <td>80%</td> <td>1,470</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>538</td> <td>76%</td> <td>510</td> <td>70%</td> <td>585</td> <td>88%</td> <td>1,633</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2</td> <td>目標</td> <td>416</td> <td>75%</td> <td>500</td> <td>70%</td> <td>565</td> <td>80%</td> <td>1,481</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>185</td> <td>29%</td> <td>248</td> <td>32%</td> <td>258</td> <td>35%</td> <td>691</td> </tr> </tbody> </table>					年度	目標・実績	大ホール		中劇場		小劇場		利用件数 合計	利用件数	稼働率	利用件数	稼働率	利用件数	稼働率	30	目標	550	83%	573	81%	620	83%	1,743	実績	494	85%	466	77%	517	89%	1,477	1	目標	500	75%	500	70%	470	80%	1,470	実績	538	76%	510	70%	585	88%	1,633	2	目標	416	75%	500	70%	565	80%	1,481	実績	185	29%	248	32%	258	35%	691
年度	目標・実績	大ホール		中劇場			小劇場		利用件数 合計																																																													
		利用件数	稼働率	利用件数	稼働率	利用件数	稼働率																																																															
30	目標	550	83%	573	81%	620	83%	1,743																																																														
	実績	494	85%	466	77%	517	89%	1,477																																																														
1	目標	500	75%	500	70%	470	80%	1,470																																																														
	実績	538	76%	510	70%	585	88%	1,633																																																														
2	目標	416	75%	500	70%	565	80%	1,481																																																														
	実績	185	29%	248	32%	258	35%	691																																																														
<p>劇場は、4つのコンセプト「創る（レベルの高い作品創作と発信）」「育つ（舞台芸術を核に地域の人々と交流し、ともに育つ）」「観る（暮らしを彩る多彩な舞台芸術を提供）」「支える（地域の創造力を高めるための支援）」に基づき、文化芸術の振興のために各種事業を展開し、本市の文化施策に貢献した。</p> <p>平成23年度に文化庁の「優れた劇場・音楽堂からの創造発信事業」における「重点支援劇場」として採択（平成27年度まで）された後も、平成28年度に再び特別支援事業</p>																																																																						

として採択された。また、平成 30 年度には、我が国の文化芸術をさらに強化発展させるための「文化庁 劇場・音楽堂等機能強化推進事業（総合支援事業）」に採択される等、その取り組みは全国的に高く評価されていると言える。

令和 2 年度においても、劇場オリジナル作品や話題性のある良質な作品等を通じて、優れた舞台芸術の創造・発信や地域の賑わいづくり、地域の文化・芸術を担う人材の育成等に努めているものの、年間を通じて新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けており、緊急事態宣言に伴う臨時休館のほか、イベントの中止・自粛が相次いだ。

そのため、自主事業（公演事業）全体の観客入場率は、市民自らの判断によるチケット購入の自粛傾向に加え、感染症対策として行った体調不良者への払い戻し対応等により 78%にとどまり、平時より入場者数が下降した。

今後は、劇場・音楽堂等における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドラインをはじめとした感染防止策を図りながら、舞台芸術の鑑賞の再開を目指すとともに、これまで通り、地域の演劇文化を牽引するリーダー的な役割を担いつつ、さらなる演劇文化の振興にも取り組みを進めてほしい。

【自主事業（公演事業）の入場率】（単位：％）

年 度	30	1	2
目 標	91	87	87
実 績	88	90	78

※入場率＝入場者数／入場可能席数。なお、入場可能席は「PA 席や舞台美術や演出の都合で販売できない席と感染症関連の販売制限席（舞台客席間の間隔確保や収容率制限時）」を含まない。

○「創る」－ レベルの高い作品創作と発信

独創性に富んだ良質な作品作りを実施し、このまちの価値ある共有財産として蓄積していくとともに、全国への発信を通して創造性溢れる魅力ある街としての北九州ブランドの向上に取り組んだ。

北九州芸術劇場プロデュース・合唱物語「わたしの青い鳥」は、市民参加の合唱と朗読で物語を進めていくもので、平成 16 年度から毎年続いており 17 回目の今回がラストステージの予定であった。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、市民ワークショップ及び本公演は中止したが（翌年度に延期）、市民からの応援の声もあり、劇場初の WEB 企画として「ZOOM de 合唱物語 わたしの青い鳥～ちょびっとさえずり編」を実施し、コロナ禍にあっても、WEB により観客と繋がることのできるという公演の新しい形を示すことができた。

また、東アジア文化都市 2020 北九州「詩、踊る」は、日本・中国・韓国を代表する振付家と北九州市ゆかりの詩人、中国と韓国それぞれの国の詩人の作品をテーマに新作公演を創造し、上演する予定であったが新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、中韓の作品創造が困難となったことから、日本の振付家 3 名による新作を映像作品として収録。ダイジェスト版を WEB 公開し、市外へのブランドの発信に大きく寄与した。

○「育つ」－舞台芸術を核に地域の人々と交流し、ともに育つ

地域の文化拠点として、舞台芸術の力を育み、活用し、地域課題の解決に向けた取り組みや地域の未来を担う人材の育成について、『交流』と『育成』を柱とした取り組みを行った。

創造工房内の稽古場を「あそび場」として、子どもたちの自由な表現や発想力、創造力に委ねる演劇ワークショップ「北九州芸術劇場あそびのじかん」を実施した。前期後期の2期の実施予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により後期のみで開催となったものの、次世代の担い手の育成及び交流にも取り組むことができた。

また、「高校生【的】シアター」では、北九州地域の高校生に演劇を体験してもらい、未来の演劇人や観客の創出、さらには市内高校演劇部のレベルアップに取り組んだ。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から実施形態を見直し、事業規模を縮小して実施

○「観る」－暮らしを彩る多彩な舞台芸術を提供

開館以来培ってきた劇団・カンパニー・公共事業などとのネットワークを活かし、乳幼児から高齢者までのあらゆる世代に向けて、国際的に活躍するカンパニーや首都圏で話題を集める注目作品などをラインナップに揃え、まちの賑わい創出に取り組んだ。

井上道義×野田秀樹という2人の鬼才による歌劇「フィガロの結婚～庭師は見た」では、だれも見たことのない新しいオペラを北九州市で上演。

「不確かなロマンスーもう一人のオーランドー」日本ツアー公演は、フランスの俊英ダンサー・振付家のフランソワ・シェニョーがアーティストのニノ・レネとともに平成29年に初演し、その後世界で称賛を浴びたものである。

その他、大人だけでなく子どもも楽しめるダンスや舞台、東京のみならず地元を拠点に活動する劇団の公演等、幅広いラインナップをそろえており、新たな観客づくりにも努めながら、市民に良質な公演を提供している。

※予定していた24事業中13事業が新型コロナウイルス感染症拡大の影響で中止。

○「支える」－地域の創造力を高めるための支援

「演カツ！！」2020については、地域舞台人の新たな表現活動への取り組みや様々な知識・ノウハウの獲得をサポートするため、創造工房内稽古場を活用した作品の上映・企画など、表現者のための創造環境支援を行った。また、次世代の芸術文化を担う地域のアーティストや劇団等の作品創造・表現活動などの環境づくりに取り組み、地域の表現者の創造力の向上に取り組んだ。

市民の創作活動の持続性を担保するため、作品創造過程における支援のあり方を整備し、創造的な地域としての活性化につながり、市の文化振興全体の底上げとなった。

※新型コロナウイルス感染症拡大の影響により1事業が中止。

②施設の利用者の増加や利便性を高めるため、以下の取り組みを行った。

○利用者の増加・新規利用者の獲得に向けた取り組み

- ・施設利用時の申請手続き等を見直し、利用者の負担を軽減
- ・使用料等の制度改正に伴う利用者への説明やフォローアップを実施
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策についての適切な説明の実施及び支援
- ・プレイガイドとアトライブラリーを統合し、市民と劇場がつながる場所としてチケット&アートスペース「Q-station」を設置

- ・事前の施設見学の受け入れや、施設の特徴等の情報提供や具体的説明など、施設利用における安全対策の実施
- ・職員の接遇研修等の実施によるホスピタリティ向上
- ・催事後のフィードバックやアンケートの活用により職員のノウハウ共有と蓄積を行い、質の高いサービスを提供
- ・コピーサービス導入の検討

○鑑賞する機会を増やす取組み

- ・新会員制度「チケットクラブQ」「KICPACメンバーズ」の運用開始
これまでのチケットクラブをリニューアルし、チケット先行予約やポイント積立による割引や公演情報提供などの特典を提供するなど、リピーターの獲得や新たな客層の開拓に取り組んだ。
- ・チケットシステムとの統合
北九州芸術劇場事業・響ホール事業と北九州国際音楽祭事業とのチケットシステムを統合し、利便性を向上させた。

○開かれた劇場としての取組み

- ・情報誌「Q」及び公演情報リーフレットの共同発行によるコスト抑制と新規顧客の開拓
- ・大学や地域団体などとの連携によるインターンシップ受入や他施設からの劇場運営や自主事業に係る視察や調査への協力

③施設間の有機的な連携を図るための取組み

響ホールと連携し、ジャンルを横断した広報活動により舞台芸術と音楽の双方の客層の取組みにより相乗効果を図った。

施設管理において、共通の要素である危機管理やホスピタリティ面、舞台技術分野での交流による防火・防災や防犯対策、貸館対応や技術的対応でのノウハウの共有を行った。

④広報戦略

幅広いジャンルの公演や創造作品、多彩な事業展開を広報する中で得られたつながりを、より強固なものに発展させ、劇場運営への理解と支援が得られるよう取組み、「劇場のブランディング」を図った。特に東アジア文化都市事業を見据え、在住外国人に対する多言語化、多様化する SNS への対応や時代の流れを汲んだ宣伝媒介の選定など、多種多様な世代・国籍の人々との新たな出会いの創出とつながりを育む広報に取り組んだ。

- ・「情報誌Q」及び公演情報リーフレットを共同発行することにより内容を充実させ、さらに他ジャンルに興味を持つ層へのアプローチを行うなど、ジャンルを横断した広報活動等を通して、観客層の拡大を図るとともに、市民が多様な芸術文化に触れる機会を提供した。
- ・SNS において、各媒体の特性を踏まえた配信内容の工夫や演劇に興味のない層へのアプローチを行い、「創客」に取り組んだ。
- ・劇場に親しみが湧くような動画コンテンツの作成に取り組んだ。

【響ホール】

①施設の管理運営は適切に行われている。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響下にもありながらも、音楽専用ホールとしての特性を活かして音楽文化に親しむ機会を提供した。コロナ禍により利用件数及び稼働率は目標を大きく下回ったものの、徹底した感染対策や主催者への支援を行いながら施設の管理運営を行ったことにより、文化芸術活動の場を守ったことは評価できる。

《利用件数・稼働率》

(単位：件)

年度	目標・実績	貸館事業の利用件数	稼働率
30	目標	458	58%
	実績	589	75%
1	目標	475	59%
	実績	497	63%
2	目標	475	60%
	実績	301	38%

響ホールでは、「創る（音楽文化の創造と発信）」、「育つ（地域の人々とともに育つ）」、「聴く（暮らしを彩る多彩な音楽公演）」、「支える（市民の音楽活動の支援）」、「つながる（地域住民や関係団体等との交流・連携・協働による事業展開）」の5つをコンセプトとして、質の高い多くの事業を実施し、特に音楽分野において本市の文化振興を図った。

令和2年度の響ホール企画事業においては、東アジア文化都市の推進を図るため、様々な公演に「東アジア色」を取り入れた内容を実施した。

例えば、2020北九州国際音楽祭は東アジア文化都市の連携事業に位置付けて開催し、特別企画として本市では64年ぶりとなるウィーン・フィルハーモニー管弦楽団公演を行った。そのほか、「マチネの終わりに」コンサートや、福岡生まれの楽器である筑前琵琶のサロン・コンサートなど、東アジア文化都市に相応しい多彩なラインナップを揃えた。

また、地域訪問コンサートの実施や他の文化施設との連携等、地域の音楽堂として、音楽文化の創造・発信やまちの賑わいづくりに積極的に取り組んでおり、令和2年度も、文化庁の「地域の中核劇場・音楽堂活性化事業」としての助成を受けるなど、その取り組みは全国的にも評価されている。

自主事業（公演事業）全体の観客入場率は70.7%で目標の67%を上回ってはいるが、新型コロナウイルス感染症拡大によるイベント中止や、利用者数制限等の影響を大きく受けており、従来からのクラシック層の減少に加え、クラシック音楽を取り巻く状況は厳しさを増している。今後も、公演内容や広報の充実とともに、刻々と変化する感染状況を踏まえ、スピード感を持った感染症対策を実施するとともに、他館との情報交換により、広域のホール利用者・来場者も視野に入れた取り組みを行い、いたずらに不安を煽ることのないよう、利用者に寄り添ったケアに配慮していただきたい。

○創る（創造事業）

オリジナル企画によるコンサートである「響ホールリサイタルシリーズ」では、金子三勇士【ピアノ】と、北九州市立高等学校吹奏楽部との共演を交えた特別プログラムを実施し、地域の音楽文化の向上を図った。また、北九州国際音楽祭オリジナルオーケストラでは、北九州市出身のN響第1コンサートマスター篠崎史紀が率いる、国内主要オ

オーケストラの首席奏者らと新進気鋭の若手演奏家による指揮者なしのオリジナルオーケストラによる公演を行い、独自性、創造性の高い公演を実施した。引き続き、北九州ブランドの発信に取り組んでほしい。

○育つ（育成事業）

公演へ招聘したアーティストが市内小学校や市民センター等に出向き、クラシック音楽等の芸術文化に直接触れる機会を届けるアウトリーチ事業（訪問コンサート）を市内13箇所で開催し、参加者は511人であった。新型コロナウイルス感染症拡大の影響で中止（4箇所）や人数制限を実施した影響で、昨年度の半数以下の参加者数となっているが、子どもや高齢者等に対する教育的・福祉的効果に加え、響ホールの認知度の向上やクラシック音楽ファンの裾野拡大などに寄与する取り組みとして評価できる。

また、「全日本学生音楽コンクール」、「東京藝術大学・早期教育プロジェクト」の会場に選ばれていることや、音楽文化の振興を担う人材育成を図る「アーツスタッフ養成講座」の開催等により、子どもたちや若年層を対象とした音楽家等の育成支援や、響ホールからの情報発信の面で、とても大きな効果があったといえる。

さらに、響ホールの企画事業とは別に、北九州市少年少女合唱団や北九州ジュニアオーケストラの育成・運営、合唱組曲「北九州」の演奏会を企画（新型コロナウイルス感染症拡大の影響で中止）するなど、地域の音楽文化の向上・普及啓発に向けた事業にも取り組んでいる。幅広い年代に対して様々な機会を提供しており、引き続き事業内容のさらなる充実を図っていただきたい。

○聴く（鑑賞事業）

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、中止になる公演もあったが、令和2年度においても、優れた音響を持つ音楽専用ホールとしての特性を活かし、クラシック音楽を中心とした質の高いコンサートが行われた。

世代や性別を問わず、新たな観客層へのアプローチを目的とした公演「H Z E T T Mピアノ独演会 2020 北九州 響の陣」をはじめ、金子三勇士【ピアノ】やカルテット・スピリタス【サクソフォン四重奏】など、バランスの良い内容となっている。

また、北九州国際音楽祭では、東アジア文化都市の開催を記念し、本市では64年ぶりとなるウィーン・フィルハーモニー管弦楽団を招聘し、市民が優れた音楽を身近に感じる機会となった。

さらに、クラシック音楽にあまりなじみのない客層を対象として、平日の昼間に開催しているワンコインコンサートでは、声楽やピアノ、トロンボーンによる短時間のコンサートを実施し、新たな顧客層を開拓し、クラシック音楽の魅力を伝えるとともに、本格的なクラシック音楽を聴くことができる響ホールのPRを行った。今後も引き続き当該事業の具体的な効果を検証しながら、入場者の増加に向けた取り組みに努めていただきたい。

○支える（支援事業・貸館事業）

北九州市並びに周辺地域の音楽文化の拠点施設、中核音楽堂として、響ホールお迎えバス、市民企画事業（国際音楽祭）、芸術文化情報の発信等を通じて、市民活動の発表の場の提供及び技術向上を図りながら、市民並びに利用者の音楽活動を支える取り組みを行った。

○つながる（連携事業）

これまで八幡地区で実施していた「YAHATA MUSIC PROJECT」を
発展させ「ひびきつながるプロジェクト」として区外も含めた展開への取り組みや、N
HK北九州放送局と北九州市との共同主催により、「まる」こと篠崎史紀氏（北九州市出
身）を迎えてNHK-FM「まるのSP日記」の公開収録を響ホールで行うなど、芸術・
文化施設をはじめ様々な行政部局や財団、企業、NPO、大学、教育機関、商店街、地域づ
くり団体、地域住民等と交流・連携・協働しながら、音楽を中心とした芸術文化の振興
や芸術文化の力を活かしたまちづくりに取り組んだことは評価できる。

②貸館利用者（主催者）の増加や利便性を高めるため、以下の取り組みを行った。

○利便性の向上

- ・JR 八幡駅から15分間隔で無料のシャトルバス「お迎えバス」を運行
- ・分かりやすい情報提供やWEBアクセシビリティ向上のため、響ホールホームページのリニューアルを実施

○鑑賞する機会を増やす取り組み

- ・新会員制度「チケットクラブQ」「KICPACメンバーズ」の運用開始
これまでのチケットクラブをリニューアルし、チケット先行予約やポイント積立に
よる割引や公演情報提供などの特典を提供するなど、リピーターの獲得や新たな客層
の開拓に取り組んだ。
- ・チケットシステムとの統合
北九州芸術劇場事業・響ホール事業と北九州国際音楽祭事業とのチケットシステムを統合し、利便性を向上させた。

○開かれた音楽堂としての取り組み

- ・大学等との連携によるインターンシップの受け入れなど、響ホールに愛着や誇りを感じられる取り組みを実施
- ・誰もが安心して公演等を楽しめる環境づくりとして、ホスピタリティ研修や多言語化（マナーシート、マナー動画、場内アナウンスなど）の実施

③施設間の有機的な連携を図るための取り組み

北九州芸術劇場と連携し、ジャンルを横断した広報活動により舞台芸術と音楽の双方の客層の取り組みにより相乗効果を図った。

施設管理において、共通の要素である危機管理やホスピタリティ面、舞台技術分野での交流による防火・防災や防犯対策、貸館対応や技術的対応でのノウハウの共有を行った。

④広報戦略

響ホールやその活動を広く知らせることにより、多くの市民が響ホールに来館する機会を増やし、公共ホールとしての社会的評価や認知度向上に努めた。

- ・分かりやすい情報提供やWEBアクセシビリティ向上のため、響ホールホームページのリニューアルを実施

(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り組みがなさ			

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】

【北九州芸術劇場】

《アンケート結果》

年度	総合評価（「満足層」達成率）		回収率
	目標	実績	
30	98%	97%	68%
1	97%	95%	65%
2	97%	100%	80%

①アンケート調査については、回収率向上の工夫を行ったところ、前年度より15%回収率が向上した。

アンケートに「満足」あるいは「まあ満足」と回答した層を合わせた「満足層」の割合が100%と、利用者からは高い満足度を得ている。

回答内容を個別に見ると、「館内が清潔」、「ホワイエや客席など劇場の雰囲気がよい」、「設備・機器を使用する際、安全に使用できた」という項目が特に評価が高く、その他の項目でも満足層が95%以上を占める。

また、施設の運営や対応に関し、スタッフの対応についての評価が高く、「利用のきっかけ及び理由」という項目では、「前回利用してよかったため」という回答が50%以上であったことから、利用者から信頼されていることが窺える。

②③利用者の意見・要望や苦情は、報告体制を整備し的確に把握しており、課題改善等に役立てている。自主事業においても観客や参加者を対象にWEB回答フォームを導入したアンケート調査を実施し、サービスや公演内容に関する満足度やニーズを把握している。

④利用者への情報提供として、以下に取り組んだ。

- ・ホームページにて施設の空き状況や使用の流れ、料金表や図面等各種資料を掲載
- ・催し情報について、ホームページ、RWK館内での情報掲示、プレイガイドでのポスター、チラシ設置
- ・新型コロナウイルス感染症拡大による公演中止や延期の相談・問合せ対応や北九州市が進める文化芸術活動再開支援事業などに関する情報提供の実施
- ・コロナ禍による情報伝達経路の変化を踏まえて、『情報誌Q』のポスティングの導入や、TwitterやLINE、YouTube等の市民に身近なSNSツールの活用強化

⑥その他、舞台芸術作品の提供、創作のための高度な技術や高いホスピタリティの提供を行い、不特定多数を収容する施設の安全管理者として必要な訓練を受けたスタッフを各所に配置し、施設全体で利用者、来場者をサポートするなど、サービスの質の向上に努めている。

【響ホール】

《アンケート結果》

年度	総合評価（「満足層」達成率）		回収率
	目標	実績	
30	95%	100%	62%
1	97%	100%	80%
2	97%	100%	100%

①アンケート調査については、退館時に提出をお願いするなど回収率向上の工夫を行ったところ、前年度より20%回収率が向上し、回収率が100%となった。

アンケートに「満足」あるいは「まあ満足」と回答した層を合わせた「満足層」の割合が100%と高い。また、個別の設問において、再利用希望率が100%であることから、利用者から高い満足度を得ていると評価できる。

②③利用者からの苦情・クレームは貴重な改善提案として受け止め、情報共有を行っている。対応についてはマニュアルを作成し、苦情・クレームに係る情報伝達ルートを整備し、組織内での問題意識の共有、及び予防、改善に努めている。

④利用者への情報提供として、以下に取り組んだ。

- ・ホームページにて施設の空き状況や使用の流れ、料金表や図面等各種資料を掲載
- ・分かりやすい情報提供やWEBアクセシビリティ向上のため、ホームページのリニューアルを実施

⑥その他、安心して公演等を楽しめる環境づくりのため、「安全管理」や「バリアフリー」の視点を踏まえたスタッフの接遇向上や貸館利用者の希望に合わせたお迎えバスの運行など、利用者の利便性向上に取り組んでいる。

2 効率性の向上等に関する取組み 30 18

(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。	20	3	12
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]

【北九州芸術劇場】

《指定管理料》 (単位：千円)

年度	30	1	2
予算	908,571	908,152	916,484
決算	908,368	905,651	891,436

《光熱水費》 (単位：千円)

年度	30	1	2
予算	166,446	170,998	172,691
決算	169,631	173,219	149,889

《専用部の光熱水量(実績)》

年度	30	1	2
電気使用量 (kwh)	2,141,927	2,375,872	1,692,714
上下水道使用量 (M3)	6,277	7,340	4,573
空調熱源使用量 (MJ)	10,983,881	11,950,077	8,223,809

①指定管理料は、新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う事業の中止などのため、前年度比 14,215 千円減となった。また、緊急事態宣言に伴う臨時休館や工事に伴う大ホールの休館、新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う公演自粛などの要因により、電気使用量、上下水道使用量、空調熱源使用量は大幅に減少した。これにより、光熱水費は使用量とともに前年度を下回り、減少している。

②劇場は分散配置で供用と専用が複雑に入り組んでおり、機械設備等のシステムが複雑であるため、リバーウォーク北九州管理組合に施設管理を統合して再委託することにより、一元管理による経費低減と業務水準の確保を両立している。

③劇場では経費低減のため、以下の取組みを行っている。

- ・技術力や経験・知識を生かした施設・備品の維持管理による価値の延伸
- ・劇場ホール施設区画とオフィス区画を区別し、それぞれに適した省エネ行動を実施
- ・舞台、楽屋、ホワイエ、ロビーなどの LED 化に向けた修繕計画の検討

概して効果的かつ効率的な執行がなされた。

【響ホール】

《指定管理料》 (単位：千円)

年度	30	1	2
予算	214,231	216,491	216,545
決算	210,335	208,648	198,335

《光熱水費》 (単位：千円)

年度	30	1	2
予算	13,625	12,466	12,580
決算	10,061	9,179	6,736

①指定管理料は、新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う事業の中止などのため、前年度比 10,313 千円の減となった。

また、緊急事態宣言に伴う臨時休館や、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止に伴

う公演自粛などの要因により、光熱水費は大幅に減少した。

②響ホールに係る専門技術を要する業務や特殊な施設・設備の保守管理や楽器類について、精通した業者に適切に再委託を行っている。

③なお、響ホールでは経費低減のため、以下の取組みを行っている。

- ・技術力や経験・知識を生かした施設・備品の維持管理による価値の延伸
- ・必要に応じたこまめな照明の点灯や空調の運転による節電行動の実施

概して効果的かつ効率的な執行がなされた。

(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。

10

3

6

[評価の理由、要因・原因分析]

【北九州芸術劇場】

《自主事業における収入状況（劇場）》 (単位：千円)

	年度	30	1	2
助成金等	目標	37,720	48,165	42,236
	実績	41,385	39,746	31,238
外部資金	目標	134,645	68,645	55,607
	実績	119,521	67,885	29,588

助成金等外部資金については、自主事業における収入のほか、文化庁や(一財)地域創造等の助成事業による資金調達に努めたものの、目標を10,998千円下回った。

チケット収入等については、目標を26,019千円下回った。これらは、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う公演中止が相次いだことによる減収である。

厳しい状況の中、感染対策の徹底や事業実施方法の見直しなどできる工夫を行い、収入の確保に努めた。

【響ホール】

《自主事業における収入状況（劇場）》 (単位：千円)

	年度	30	1	2
助成金等	目標	20,957	16,965	11,598
	実績	19,607	15,554	9,231
外部資金	目標	11,854	11,739	10,218
	実績	7,659	10,250	3,389

地域の文化拠点としての機能を強化する取組みが評価され、文化庁文化芸術振興費補助金の助成を受けている。助成金等外部資金については、目標を2,367千円下回った。

チケット収入については、目標を6,829千円下回った。これらは、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う公演中止が相次いだことによる減収である。

厳しい状況の中、感染対策の徹底や事業実施方法の見直しなどできる工夫を行い、収入の確保に努めた。

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		16
(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。	10	4	8
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]			
【北九州芸術劇場】			
①管理運営の質の維持・向上のため、状況や職能に応じた適材適所による効率的な人員を配置し、適切な管理運営を行った。			
舞台芸術、舞台技術等に精通し、経験が豊かな人材、または必要な資格を備えた人材の配置だけでなく、協働によって高度な知識や技術が劇場スタッフへ継承されるような取組みや、劇場スタッフに地元の人材を積極的に登用・育成する取組みは評価できる。			
②職員のスキルアップを図るため、接遇・ビジネスマナー研修や技術スタッフ研修、防災プロジェクトチームによる施設内防災設備講習のほか、全国公立文化施設協会や（一財）地域創造など、他団体の実施する研修事業にも積極的に参加するなど、職員の資質・能力の向上に努めた。			
③地域との協働として、東アジア文化都市 2020 北九州の関連事業である「詩、踊る」を上演するなど、北九州市と連携して事業に取り組んだ。			
【響ホール】			
①ホール運営に必要な資格（防火管理者等）の資格保有者や音楽やアートマネジメント、舞台技術等の専門技術を有する人材の配置など、音楽ホールという特性に適した人員配置を行った。			
②職員の資質・能力向上のため、車椅子利用者・視覚障害者サポート研修、フロントスタッフ研修などの内部研修のほか、全国公立文化施設協会や（一財）地域創造等、他団体の実施するアートマネジメント研修などに参加している。			
③地域の連携事業として、これまで八幡地域で実施していた「YAHATA MUSIC PROJECT」を発展させ、「ひびきつながるプロジェクト」として、区外においても事業を展開した。			
市内唯一の音楽堂として、東京藝術大学と連携して「早期教育プロジェクト」を実施し、小・中学生に日本最高峰のレッスンの機会を提供した。			
また、東アジア文化都市の推進を図るため、特別企画として本市では64年ぶりとなるウィーン・フィルハーモニー管弦楽団の公演の実施や、連携事業としての「北九州音楽祭」の実施など、東アジア文化都市にふさわしい公演を行うなど、北九州市と連携した取組みを行った。			
(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。	10	4	8

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】

【北九州芸術劇場】

①指定管理者が策定した「個人情報保護規定」及び「情報セキュリティポリシー」を遵守した結果、個人情報の漏洩は発生せず、個人情報の保護は適切に行われた。

②③利用受付に当たっては、条例及び関連規定に則り、透明性や公平性に配慮して行われている。予約の受付・決定は公平・公正に行われている。

④使用料等の徴収及び市への納付については概ね適切に行われた。月例報告など各種報告書も適切であった。

⑤適正なスタッフの配置により、適切な舞台の安全管理に努めた。また、日常の気づきにより危険箇所の明示や予防措置、段差部への仮設スロープの配置、つまずきの原因となる劣化カーペットの張替えや部分修繕など、危険箇所は鑑賞の障害となる箇所の解消に取り組んでいる。

公演中に起きたヒヤリハット事例を、公演にかかわっていないスタッフとも情報共有するなど、事故防止に努めた。また、混雑による危険回避のため、フロントスタッフを中心に誘導や主催者へのアドバイスを行っている。

舞台運営の点で、プロの舞台技術者がいない場合の重量物備品の設置や移動等については、劇場技術管理者が直接対応している。日常から整理整頓に努め、より良い作業環境となるよう配慮している。

施設の修繕・改修について、事故等の未然防止のため、設備の状態を把握し、修繕計画や予防保全について北九州市と適切に情報共有を行っている。修繕・改修が必要な場合は、専門的知識を持ったスタッフが積極的に参画・監修している点は評価している。

その結果、令和2年度は日常の場面及び舞台においても事故を未然に防ぐことができた点は大いに評価できる。

⑥危機管理体制として、危機管理リーダーを配置し、事故や災害等の緊急時に的確に劇場スタッフを指揮し、入館者の安全を確保できる体制を整えている。防犯対策については、エリア監視の実施、1階警備室で有人受付による入館者のチェック、ホール利用時の楽屋スタッフの配置等により、監視体制を整えている。また、リバーウォーク北九州管理組合が設置する24時間対応の中央管理室での一体監視により、異常事態への迅速かつ強力な応援が可能な体制をとっている。

防災対策については、普通救命講習の受講、AEDを用いた救命方法の確認など日頃か

ら緊急時に対応できる体制を整えている。さらに、全職員からなる防災プロジェクトチームによる防火・防災活動に取り組んだ。

収容人数について、催事の来場者数状況の把握を行い、収容定員に達した場合の満員表示の準備など、避難行動等に支障のないよう努めている。特に、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点から、収容率をはじめとする制限の遵守を利用者に働きかけるなど、適正管理に努めている点が評価できる。

⑦北九州芸術劇場は北九州市の避難場としては指定されていないが、災害発生時に帰宅困難となった来場者等の避難・待機場所としての受け入れを想定した検討を行っている。

【響ホール】

①指定管理者が策定した「個人情報保護規定」及び「情報セキュリティポリシー」を遵守した結果、個人情報の漏洩は発生せず、個人情報の保護は適切に行われた。

②③利用受付に当たっては、条例及び関連規定に則り、透明性や公平性に配慮して行われている。予約の受付・決定は公平・公正に行われている。

④使用料等の徴収及び市への納付については概ね適切に行われた。月例報告など各種報告書も適切であった。

⑤日常の事故防止については、危険が予想される箇所への予防措置や、利用者への安全対策に関する具体的な説明を行っている。

貸館利用者と打合せの際は、緊急時の避難誘導の経路や非常口について具体的に説明し、公演開催に当たっての安全の確保に努めた。また、車椅子・担架・AEDを適切に配置し、定期的に動作や状態の確認を行うほか、使用方法についての訓練を実施した。

施設の修繕・改修について、劣化が著しい施設の状態把握に努め、適切に北九州市に報告を行った。

その結果、令和2年度は日常の場面及び舞台においても事故を未然に防ぐことができた点は評価できる。

⑥防犯対策として、中央監視室による24時間対応の防犯体制、監視カメラによるエリア監視の実施を行っている。防災対策として、防災・消防訓練、収容人数の適正管理、危機管理体制マニュアルと、緊急時連絡網を整備・職員への周知を行っている。

⑦響ホールは北九州市の避難場としては指定されていないが、災害発生時に帰宅困難となった来場者等の避難・待機場所としての受け入れを想定した検討を行っている。

【総合評価】

合計得点	70	評価ランク	B
[評価の理由]			
○ 北九州芸術劇場、響ホールともに新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う施設の休館及び使用取りやめが相次ぎ、利用件数・稼働率のいずれについても、前年度より著しく減少した。そのような中でも、施設内での感染防止対策の徹底及び利用者への対策支援を行って、安全な催事の実施に取り組んだ。			
○ 事業実施においては、通常通りの実施ができない場合でもWEB企画による開催や、実施規模の見直しなどを行うなど、工夫して取り組んだことは評価できる。			
○ 施設の管理運営については、北九州芸術劇場、響ホールともに、専門スタッフによる			

きめ細かなサービス提供により、利用者の満足度の高い施設として定着している。

- 北九州芸術劇場、響ホールともに「文化庁 劇場・音楽堂等機能強化総合支援事業」に採択されるなど、国内トップレベルの劇場・音楽堂として定着している点が高く評価できる。
- 継続的に地域の文化を牽引するリーダー的な役割を担い、優れた舞台芸術の創造・発信を行っている。
- 東アジア文化都市の推進のため、北九州市の事業に積極的に協力した点は評価できる。

[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]

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。