

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 門司市民会館 ② 若松市民会館	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	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	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 type="checkbox"/>		ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/>	
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)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			
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。			
【所見】			
① 館合計の結果は次のとおりである。			
【利用件数（大ホール）】			
利用件数	H30年度	R1年度	R2年度
目標値	520件	584件	588件
実績	583件	488件	219件
達成率	112%	84%	37.2%
<利用者数>	93,408人	79,067人	22,868人
【稼働率（大ホール）】			
稼働率	H30年度	R1年度	R2年度
目標値	42.7%	40.2%	40.4%
実績	39.1%	33.1%	22.9%
達成率	92%	82%	57%
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	H30年度	R1年度	R2年度
門司市民会館	275件	234件	56件
若松市民会館	308件	254件	163件
【会館別稼働率（大ホール）】			
稼働率	H30年度	R1年度	R2年度
門司市民会館	37.0%	31.8%	13.2%
若松市民会館	41.2%	34.4%	32.6%
① 事業計画に則って管理運営等は適切に行われた。			
利用実績は昨年と比較し大きく減少し、目標には届かなかった。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要因の一つと考えられる。

- ② 例年の取組として各種自主事業の開催を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で全て延期・中止となった。
- ③ A2K 各社及び全館合同で運営会議を開催し、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、ルールの一統化、会館の独自性などを確認し合っている。
- 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での発信を行なっている。

(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。

【所見】

3年間の全館平均の結果は以下のとおりである。

【アンケート回収率】

利用者数	H30 年度	R1 年度	R2 年度
目標値	80%	80%	80%
実績	98%	99%	98%

【アンケート総合評価「満足度」】(回答数：2館合計 100件)

利用者数	H30 年度	R1 年度	R2 年度
目標値	90%	90%	90%
実績	98%	100%	100%

- ① 令和2年度は100%の満足度を得ている。
アンケートの意見欄でも、スタッフの対応について評価が高いことが伺える。
- 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へ接してきた。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。
- ③ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用者に対し様々な利用上の制限をお願いする中で、丁寧な説明を行い利用者の苦情に対しても適切に対応した。
- 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 62 年、若松市民会館は築 35 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、職員自らが腐食箇所の再塗装、また高圧洗浄機により玄関周辺の清掃を行なうなど、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

(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。

【所 見】

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。

(単位：千円)

指定管理料	H30 年度	R1 年度	R2 年度
予算	129,661	127,570	127,470
決算	129,273	126,979	127,164

電気使用量	H30 年度	R1 年度	R2 年度
実績	302,438Kwh	290,886Kwh	232,739Kwh
経費	6,570 千円	6,491 千円	5,427 千円
ガス使用量	H30 年度	R1 年度	R2 年度
実績	23,315 m ³	20,000 m ³	11,521 m ³
経費	3,434 千円	2,996 千円	1,965 千円

水道使用量	H30 年度	R1 年度	R2 年度
実績	1,909 m ³	1,902 m ³	1,108 m ³
経費	1,205 千円	1,205 千円	861 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、「空調用フィルター等の定期清掃による熱効率のアップ化」「デマンド管理による電力の抑制」「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。

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で催事が大幅に減ったこともあり、使用量は大幅に下がり、前年実績を下回ることができた。

- ② 再委託業者の実施には設備担当が必ず立ち合い、実施状況をチェックして適正な執行に努めた。昇降機、空調機器、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。

[所見]

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。

収入	H30年度	R1年度	R2年度
使用料収入	12,885千円	12,252千円	6,186千円
対前年度比	10%増	5%減	50%減

前年と比較し、大きく減少する結果となった。

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、その後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く条件が設けられたことなどが考えられる。

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）。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

[所見]

- 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。
- ② 接遇の向上等を目的にCS研修（書面開催）を実施した。
また、令和元年度に引き続き福祉講習会を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で延期となった。このように『高齢者や障がい者に配慮ある会館運営』を目指して職員の教育に努力していることは評価できる。

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開催するべく調整を行っていたが、新型コロナウイルス感染症の影響で延期・中止となった。今年度の実施は無かったが、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。

(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。

【所見】

- 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。
- 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。特に、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止に向けて、クラスターを発生させないよう例年になく様々な取り組みを行った。
また、今年度は危機管理マニュアルの改訂を行い「病人対応」を追加するなど更なる安全対策の向上を行った。
- ⑥ 消防訓練を行うなど、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】

【今後の対応】

今後も安全面に十分留意し、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。

また、利用件数が目標に達しておらず、新型コロナウイルス感染症による影響が大きいと考えられるが、学校関係の利用減少も見られるため、利用件数の増加に繋がる取組に期待したい。特に若松市民会館については、大規模改修工事に伴い令和3年度は休館となるためPR活動に力を入れていただきたい。