

## 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地域・人づくり部市民活動推進課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市旧古河鉱業若松ビル	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	地域住民・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	株式会社スピナ		
	所在地	八幡東区平野二丁目11番1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	令和4年4月1日～令和9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		30																																				
(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。																																								
[評価の理由、要因・原因分析]																																								
<p>○ 昨年度と比べ、館利用者は増加の傾向にあるものの、見学者は減少しており、いずれも目標数を下回った。特に、見学者は目標数の3割に満たず、新型コロナウイルス感染症拡大による外出自粛要請等の結果、観光客等の足が離れていっていると考えられる。</p> <p>○ 観光的利用による集客のため、テレビや新聞、雑誌等各種メディアへの取材協力を行っているものの、広報や集客につながる当初の提案内容については、適切に実施されていないものも多く、次年度に向けて強化が求められる。</p> <p>○ 文化・観光の拠点として、若松高校と「若松学」の研究発表や南海岸通りの景観保存のパネルディスカッション、若戸大橋重要文化財記念行事、日本遺産フェスティバル等、地域との協力事業を行っている。</p> <p>○ 交流の拠点として、音楽を中心とした会や趣味の会等の利用については、状況に応じて特別申請に応じるなど、柔軟に受付業務を行い、その結果、上半期の8,849人の利用者に対し、下半期では13,688人と約50%の増加傾向にあり、引き続き、利用者増の取り組みに期待したい。</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 rowspan="2">参考</td> <td>R2</td> <td>36,660</td> <td>24,400</td> <td>10,975</td> <td>10,280</td> <td>29.9</td> <td>42.1</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>35,100</td> <td>26,100</td> <td>15,080</td> <td>8,499</td> <td>43.0</td> <td>32.6</td> </tr> <tr> <td colspan="2">R4</td> <td>35,000</td> <td>26,000</td> <td>22,537</td> <td>7,599</td> <td>64.4</td> <td>29.2</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	参考	R2	36,660	24,400	10,975	10,280	29.9	42.1	R3	35,100	26,100	15,080	8,499	43.0	32.6	R4		35,000	26,000	22,537	7,599	64.4	29.2			
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																																		
参考	R2	36,660	24,400	10,975	10,280	29.9	42.1																																	
	R3	35,100	26,100	15,080	8,499	43.0	32.6																																	
R4		35,000	26,000	22,537	7,599	64.4	29.2																																	
<p>※参考は前指定管理者における数値。R3は直営期間含む。以下同じ。</p> <p>※ <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 1em; height: 1em; vertical-align: middle;"></span>・・・評価対象年度。以下同じ。</p>																																								

<b>(2) 利用者の満足度</b>																							
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	3	9																			
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。																							
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者アンケートの結果、施設利用に関しては 91.2%が、職員の対応に関しては 92.0%が「とても満足」又は「満足」で、概ね満足の回答が得られている。</li> <li>○ 市の実施する利用者アンケートとは別に、株式会社スピナ独自に利用者アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。</li> <li>○ 毎月1回、市内各所にある株式会社スピナ指定管理施設の全所長と幹部職員が集まり実施する所長会議において、事例共有や対応の検討、意見交換を行っている。</li> <li>○ 施設掲示板に、公共機関利用情報を掲示するなど、利用者利便性の向上に向けた取組みを行っている。</li> <li>○ 令和4年度から提案に従って公共施設予約システムを導入したが、オンライン利用申請については、6割が「知らなかった」と答えており、利用実績が伸びていない。利用促進に向けた周知や丁寧なサポートなどが求められる。</li> <li>○ 旧古河鉱業若松ビルの利用者の約7割は60代以上の高齢者であり、約6割がクラブ活動で利用している。また、約7割が月に1度以上利用をしている。今後はこうした施設の利用者特性を考慮し、クラブ活動利用者の促進や、新規の利用者獲得に向けた取組みが期待される。</li> </ul> <p><b>【利用者アンケート結果】</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="2">年度</th> <th>目標 (%)</th> <th>施設の利用 (%)</th> <th>職員の対応 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">参考</td> <td>R2</td> <td>95.0</td> <td>96.8</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>95.0</td> <td>94.0</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td colspan="2">R4</td> <td>90.0</td> <td>91.2</td> <td>92.0</td> </tr> </tbody> </table>					年度		目標 (%)	施設の利用 (%)	職員の対応 (%)	参考	R2	95.0	96.8	100	R3	95.0	94.0	100	R4		90.0	91.2	92.0
年度		目標 (%)	施設の利用 (%)	職員の対応 (%)																			
参考	R2	95.0	96.8	100																			
	R3	95.0	94.0	100																			
R4		90.0	91.2	92.0																			
<b>2 効率性の向上等に関する取組み</b>		30		18																			
<b>(1) 経費の低減等</b>		20	3	12																			
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]

- 賃上げによる人件費の高騰、原油高による光熱費の高騰を受け、期末収支を圧迫したと考えられる。
- 清掃、警備、設備の保守点検などの業務については、指定管理者からの再委託により、適切な水準で行われているものの、当初の提案にあった自社施工は実施されておらず、前管理者と比べ経費の低減は見られない。
- 経費は主に光熱水費、委託関係費、人件費等の固定費であり、変動費においては大量一括購入による消耗品費の縮減が図られている。

【決算額】

年度	予算額 (円)	決算額 (円)	対予算
参考	R2	11,074,000	10,123,758
	R3	11,105,000	10,389,514
R4	11,460,000	12,384,936	924,936
対前年度	355,000	2,087,225	

※R3年度は9/10～3/31の直営期間中の金額を含む。

【光熱水費】

光熱水費	決算額	使用量			
		電気 (kWh)	ガス (m <sup>3</sup> )	上下水道 (m <sup>3</sup> )	
参考	R2	1,414,646	29,888	2,671	205
	R3	1,310,162	27,818	2,126	126
R4	1,763,298	30,593	3,395	168	
対前年度	453,136	2,775	1,269	42	

※R3年度は9/10～3/31の直営期間中の金額及び使用量を含む。

(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      3      6

[評価の理由、要因・原因分析]

- 旧古河鉱業若松ビルや若松南海岸通りに関する歴史講座や町歩きイベントへの協力等により、認知度向上を図る取組が行われている。
- 人気の高いグランドピアノの貸し出しを継続し、ピアノを活用したコンサートのリピーターも増加してきている。
- 観光客等が来訪時に気軽に購入できるよう、自主事業としてお土産コーナーを設置し、株式会社スピナの羊羹や堅パンのほか、若松地区のお土産品を販売している。

【歳入】

年度		予算額 (円)	決算額 (円)	対予算 (円)
参考	R2	11,074,000	9,948,882	
	R3	11,105,000	3,345,125	
R4		11,460,000	11,418,000	▲42,000
対前年度 (R3・R4 比較)			8,072,875	

【利用料金収入】

年度		予算額 (円)	決算額 (円)	対予算 (円)
年度	R2	3,125,000	1,657,200	
	R3	3,125,000	2,129,620	
R4		2,660,000	2,618,000	▲42,000
対前年度 (R3・R4 比較)			488,380	

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	3	6
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で管理運営が実施され、利用者アンケートにおいても十分な満足度が得られていた。
- 朝礼の実施、接客サービス教育研修をはじめ、主管部署以外の社員による職場の相互チェック「互換パトロール」を実施するなど、適正な施設管理と職員の能力向上を図る取組みがなされた。
- 「古河協議会」を立ち上げ、月1回の定例会議で、地域に根差したイベントに関して意見交換を行っているが、コロナ禍の影響もあり、イベント実施には至らなかった。地域との連携や協働という点でも十分な成果が挙げられておらず、今後の改善が期待される。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	10	4	8
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。			
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、必要な取り組みがなされている。</li> <li>○ 円滑な施設利用を行うための行き過ぎた配慮による利用者トラブルがあったが、適切にアフターフォローされており、以後再発防止に努めている。</li> <li>○ 施設の維持管理に係るモニタリングを2回、経理等事務処理に係るモニタリングを1回実施した結果、不適切な点は見られなかった。</li> <li>○ 防犯、防災、安全対策については、館内で管理体制を整備し、日常点検のほか、毎月の施設安全一斉点検、年2回の防災訓練等が行われていた。</li> <li>○ 豪雨等の災害時には速やかに閉館等の措置に対応し、また、災害収束後には、館の状況確認や報告が適切になされていた。</li> <li>○ 事前申込制度及び抽選により平等利用の機会を提供している。</li> <li>○ 市内複数施設の管理ノウハウを軸に安定的な施設運営を行っている。</li> </ul>			

【総合評価】

合計得点	62	評価ランク	C
<p>[評価の理由]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 清掃、警備、保守点検など施設の管理運営について、適切かつ安定的に行われている。</li> <li>○ 朝礼や接客サービス教育研修をはじめ、互換パトロールや所長会議による事例共有・意見交換等、市内に複数指定管理施設を持つメリットやノウハウが活かされている。</li> <li>○ 一方で、自主事業やグループ企業のリソースを活かした集客、地域との連携等、提案事項のうち、十分に実施されているとは言えない事項が多数あり、利用者数等実績数値を見ると、新型コロナウイルス感染症の影響が依然として残り、回復基調にあるものの、目標を大きく下回った。</li> </ul>			

**[今後の対応]**

- 引き続き、指定管理者との定例協議において、事業の進捗を共有し、適宜課題についての意見交換や業務の調整を図っていく。
- 新年度から指定管理者において運営体制の見直しが図られ、区との連携など積極的な動きが見られる。提案事項を計画的に実施するとともに、施設の利用促進のため、グループ企業のリソースや規模のメリットを活かしつつ、区役所や地域団体、商店街等と連携・協働することで、文化・観光・交流拠点として地域に貢献することを要望する。

**[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。

**【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)