

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	総務市民局地域・人づくり部地域振興課
評価対象期間	令和4年5月28日～令和8年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市折尾まちづくり記念館	施設類型	目的・機能
			I	— ⑥
	所 在 地	北九州市八幡西区堀川町5番23号		
	設置目的	折尾のまちづくりの歴史に関する情報の収集及び提供を行うとともに、住民等の交流及び自主的活動の場を提供することにより折尾における地域主体のまちづくりの推進に資する		
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・ ☒ 無	ペナルティ制 有・ ☒ 無	
指定管理者	名 称	北九州市折尾まちづくり推進チーム共同事業体		
	所 在 地	八幡西区自由ヶ丘1番1号		
指定管理業務の内容		・ 事業に関する業務 ①折尾のまちづくりの歴史に関する情報の収集及び提供に関する業務 ②折尾のまちづくりの支援に関する業務（主催事業） ・ 施設の運営に関する業務 ①施設の提供（貸し施設）に関する業務 ②利用者へのサービス（無線LAN（フリーWi-fi））に関する業務 ③広報（ホームページ、チラシ発行等）に関する業務 ・ 施設の管理に関する業務 ①庶務業務（使用申請の受付、使用料の徴収等） ②管理業務（清掃、警備、施設保全業務等） ・ その他管理運営（業務報告書の作成・提出等）に関する業務 ・ 提案事業に関する業務 ・ 自主事業に関する業務		
指定期間		令和4年5月28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		33		
(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]						
・ 地元住民や教育機関等との開館以来の連携体制を活かし、目標を上回る数のイベントを開催するなど、施設の有効活用と利用促進が図られた。 ・ ボランティアや参加者との丁寧な交流を通じて、多世代のニーズを的確に把握することで、幅広い層に魅力ある事業を展開した。 ・ 施設の設置目的が地域住民に広く浸透したことで、住民からの資料提供が増加し、収集実績は目標を上回った。 ・ 広報誌「記念館だより」の発行（自治会等への配布）やホームページ等による情報発信が十分になされており、当該施設の認知度向上と利用促進に大きく貢献している。						
提案書の数値目標						
項 目		目標値 (R7)	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
交流イベント開催数		40 回	56 回	95 回	62 回	53 回
まちづくり支援会員登録団体数		4 件	3 件	8 件	9 件	3 件
特別展示開催回数		4 回	1 回	2 回	3 回	4 回
ボランティア隊活動回数		10 回	6 回	9 回	6 回	10 回
収集する資料数		200 点	16 点	687 点	246 点	203 点
※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）						
その他の参考指標						
項目	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度		
利用者数	107,553 人	143,274 人	200,038 人	181,446 人		
広報誌の発刊	月 1,500 枚程度	月 1,500 枚程度	月 1,500 枚程度	月 1,500 枚程度		

(2) 利用者の満足度		15	4	12		
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]						
・館内アンケートによる意見収集に加え、職員間での分析・改善措置を徹底することで、利用者満足度の継続的な向上に努めた。						
・利用者アンケートにおける満足度は、目標値（95%以上）を上回る高い評価を得た。						
・苦情等への対応状況を委員会で協議し、改善策の掲示を通じて周知を図るなど、誠実かつ適切な対応体制を維持している。						
・HP や SNS を活用し、予約状況の適時更新や事業報告などの積極的な情報発信を展開した。特に、館内に QR コードを設置して SNS 登録を促すなど、広報効果を高めるための創意工夫が見られた。						
提案書の数値目標						
項 目		目標値 (R7)	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7年度
利用者満足度 (大変満足または満足と回答の計)	利用環境	95%以上	99%	98%	98%	97%
	清掃状況		99%	100%	99%	99%
	利用ルール		99%	97%	95%	97%
	職員の対応・マナー		99%	100%	96%	97%
	有効回答数		332	300	304	300
その他の参考指標						
項目	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度	備考	
HP・SNS の更新回数	HP: 多数 SNS : 3 回/月 程度	HP: 多数 SNS : 11 回/月 程度	HP: 多数 SNS : 8 回/月 程度	HP: 多数 SNS : 14 回/月 程度	HP: イベント等ごとに更新 (※利用状況も更新) X:65 回、Instagram:98 回 (令和7年度)	

2 効率性の向上等に関する取組み		30		18
(1) 経費の低減等		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] ・物価や労務費が高騰する厳しい運営環境下において、経営母体の人的資源を有効に活用し、人件費の抑制と経営の効率化を図った。 ・光熱水費の低減を図るため、令和 6 年度から電力会社を切り替えるなど、固定費削減に向けた積極的なコスト管理を実践している。				
指定管理料		(単位:千円)		
	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
予 算	14, 592	17, 510	17, 510	17, 510
決 算	13, 997	17, 510	17, 510	17, 510
総事業費		(単位:千円)		
	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
予 算	14, 592	17, 510	17, 510	17, 510
決 算	12, 830	17, 204	17, 265	17, 274
うち施設維持管理費(光熱水費を含む)		(単位:千円)		
	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
予 算	2, 632	3, 829	3, 430	3, 834
決 算	2, 657	3, 456	3, 659	3, 535
(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] ・会議室使用料収入については、公募時の収支計画書に記載の収入見込額（令和 4 年度から令和 7 年度までの計 4, 1 8 7 千円）を大きく下回っているが、これは北九州市の利用が多く使用料が減免されているためである。仮に減免を行わなかった場合の収入額は 5, 4 7 3 千円となり、評価対象期間全体の利用状況としては、同計画書の収入見込額を上回っている。 ・広報紙や館内掲示による PR 活動を強化し、貸室事業の周知に努めた。特に学生層に対し自習目的での有料利用を促した結果、令和 7 年度後半より中高生グループの利用が大幅に増加するなど、新たな利用ニーズの掘り起こしと収益確保に繋げた。				
		(単位:千円)		
収入項目	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
会議室使用料収入	304 (1, 253)	309 (2, 127)	385 (1, 085)	423 (1, 008)
自主事業収入 (自動販売機収入)	158	319	290	348

※使用料収入の括弧は減免を行わなかった場合の金額

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	20		12
(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] ・職員は要求水準通り配置されている。 ・経営母体を実施する研修（熱中症予防・感染症予防・心肺蘇生法等）に参加し、職員の能力向上を図った。 ・地元団体等と連携した事業実施や近隣のイベント等への参画による、地域や関係団体等との連携を図った。 ・「折尾地区学術連絡協議会」の拠点施設として、学生が主体となるイベントを実施し、近隣の学術機関と地域住民との交流の場を創出した。			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	10	3	6
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] ・「プライバシーポリシー」、「ソーシャルメディア運用指針」を作成・公開している。 ・会議室の予約状況を随時ホームページに更新することで、平等性を確保している。 ・館内外を定期的に巡回点検することで、日常的な事故防止を図っている。 ・「危機管理マニュアル」を定期的に改訂し、実態に合った運用ができるようにしている。 ・車椅子を設置し、障害をお持ちの方等の利用に配慮している。			

【総合評価】

合計得点	63	評価ランク	C
[評価の理由] 折尾のまちづくりに関する歴史資料の収集や地域交流の拠点として概ね適正な管理運営が行われた。特に利用者アンケートでは非常に高い満足度を維持しており、SNSを活用			

した情報発信や、幅広い世代への利用啓発活動を通じて新規利用者の獲得に努めるなど、創意工夫を凝らした取り組みは評価できる。

一方で収入面については、利用者は多いものの、学生のフリースペース利用と減免対象の利用が大きな割合を占めている。今後は一般利用者のさらなる増加に注力し、実効性のある収益力の向上にむけた取り組みが求められる。

〔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働で、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 い	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 通	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)