

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 市民活動推進課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市旧古河鋳業若松ビル	施設類型	目的・機能
			I	— ⑥
	所 在 地	北九州市若松区本町一丁目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 ・ ☒ 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	株式会社スピナ		
	所 在 地	北九州市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		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]				
・来館者は 22,000 人程度で推移し、依然としてコロナ禍前の水準までは回復せず、目標数を下回った(目標達成率平均値：館利用者 42.5%、見学者 24.9%)。 ・設置目的である若松区の交流、文化、観光拠点として、各分野で主体的に事業に取り組んでいる。施設の特色を活かした事業の定着化を図るとともに、継続実施し、毎年度事業の見直しや、新規事業の検討・実施を行うなど、設置目的に沿った取り組みが適切に行われている。 ・マルシェの誘致・実施(参加者延べ約 2,200 名)、カフェの開催(参加者延べ約 835 人)、ホール未使用時の休憩スペース(出入自由・持ち込み可・猛暑日の避暑地)としての活用等、より地域に密着した施設としての利用促進に向けた取り組みが適切に行われており、地域の賑わいづくりに大きく寄与したと評価できる。 ・講座の開催や、地域小学校との連携を行い、文化施設として、若松の歴史の発信・継承の取り組みが適切に行われている。 ・「あじさいクルージング」や日本遺産「御朱印」、「若松 YORU カフェ」の開催等、既存のままではなく、新たな観光コンテンツの創出に向けた取り組みが積極的に行われていると評価できる。 ・観光案内所（市内 4 箇所）、市内宿泊施設（17 箇所）へのパンフレットの設置を行い、来訪者に対する認知度向上を図るための適切な広報が行われていると評価できる。 ・地域行事への積極的な参加や地域との協働でのイベント開催、SNS の活用等、若い世代を対象とした認知度向上にも努め、来館者の目標達成に向けた積極的な広報活動が行われた結果、各年度 SNS のフォロワーは増加しており、認知度が向上していると評価できる。 ・SNS による、イベント主催者とのメンション機能を活用した相互発信や、地元企業の商品 PR を兼ねた情報発信など、施設に限らず、地域情報のプラットフォームとして広報を行っており、地域観光振興への取り組みとして評価できる。				

【来館者】

年度	目標数(人)		実績数(人)		目標達成率(%)	
	館利用者	見学者	館利用者	見学者	館利用者	見学者
R3 (更新前)	35,100	26,100	5,513	4,910	15.7	18.8
R4	35,000	26,000	15,188	7,562	43.3	29.0
R5	35,500	26,500	16,507	5,341	46.4	20.1
R6	36,000	27,000	13,336	6,866	37.0	25.4
R7	36,500	27,500	15,823	6,914	43.3	25.1

【SNS】

年度	フォロワー数(件)	前年度比
R4	148	-
R5	570	385%
R6	745	130%
R7	922	123%

※ ・・・評価対象年度。以下同じ。

(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 | 4 | 12 |
| 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】

- ・利用者アンケート集計の結果、「施設の利用」及び「職員の対応」とともに約9割(平均89.1%)の利用者が「非常に満足」、「満足」と回答しており、目標値には達しなかったが、十分に利用者の満足は得られていると評価できる。
- ・利用者からの要望には柔軟に対応(施設内レイアウトの変更、要望箇所への消毒液の設置、インターネット手続きが苦手な方等への配慮としてオンライン申請のみではなく、窓口での各種受付の継続、コピーサービスの開始、備品(椅子等)の定期的な洗浄等)し、職員間での情報共有が適切に行えている。
- ・窓口申請用バイندرの文字大型化・文章の平易化、案内掲示物の刷新(写真の掲示)など、利用者がより分かりやすく、利用しやすい施設を目指した取り組みが行われている。
- ・組織として毎月1回の所長会議にて、事例の共有や対応の検討、意見交換を行い、組織全体としてのサービスの質を維持・向上させるための取り組みが行われており、苦情は

なく、十分に評価ができる。

【アンケート回答結果】

年度	目標 (%)	施設の利用 (%)	職員の対応 (%)
R3 (更新前)	95	94.0	100
R4	90	91.2	92.0
R5	91	84.5	87.9
R6	92	90.1	85.2
R7	95	90.7	91.4

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。
- 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。

20

3

12

【評価の理由、要因・原因分析】

- ・ 社会情勢の変化による、人件費(賃上げ)、電気・ガスの原料価格の高騰や物価高騰等が全体の収支を圧迫している。
- ・ 経費削減のため清掃業務を、完全内製化にするなど、抜本的なコスト削減に取り組んでいることは高く評価できる。
- ・ 保守点検(警備・設備)などの業務については、再委託により適切な水準で行われている。
- ・ 施設長による市有建築物の日常点検研修の受講や、日常点検と並行して、設備点検の実施や危険箇所を早期発見する「予防保全」に努め、中長期的な修繕費用の低減に係る取り組みがなされている。
- ・ 定期的な館内巡回や節電・節水の取り組み徹底により、特に電気使用量は各年度削減ができています。

【支出額】

年度	予算額 (円)	決算額 (円)
R3 (更新前)	11,105,000	10,389,514
R4	11,460,000	12,384,936
R5	11,348,000	11,834,544
R6	11,386,000	11,772,932
R7	11,574,000	12,676,018

【うち光熱水費】

光熱水費		R3 (更新前)	R4	R5	R6	R7
決算額（円）		1,310,162	1,763,298	1,489,744	1,663,823	1,707,705
使用量	電 気 (kWh)	27,818	30,593	30,401	28,761	28,752
	ガ ス (㎡)	2,126	3,395	3,360	3,512	3,798
	上下水 道(㎡)	126	168	149	143	154

(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、その効果があつたか。	10	3	6
-------------------------------------	----	---	---

【評価の理由、要因・原因分析】

- ・各年度歳入予算額に満たない状況ではあるが、予算額に対する決算額平均値は98%と高い水準である。
- ・各年度利用料金の予算額を達成できていないものの、イベントやマルシェの積極的な誘致を行い、貸室の稼働率の向上を図っている。また、お土産品の見直しや、施設限定商品の販売を開始するなど、施設の魅力向上及び来館動機を創出し、収入増加に向けた取り組みが積極的になされており、プロセスは評価できる。

【収入額】

年 度	予算額（円）	決算額（円）
R3 (更新前)	11,105,000	3,345,125
R4	11,460,000	11,418,000
R5	11,348,000	11,123,603
R6	11,386,000	10,981,909
R7	11,574,000	11,608,822

【うち利用料金収入】

年 度	予算額（円）	決算額（円）
R3 (更新前)	3,125,000	2,129,620
R4	2,660,000	2,618,000
R5	2,698,000	2,205,770
R6	2,736,000	2,072,210
R7	2,774,000	2,015,410

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		10	4	8
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]				
・施設運営に必要な最小限の人員配置の中で、苦情等なく適切な施設運営がなされた。 ・組織として定期的な研修等(接遇、カスハラ、不当要求適切対応等)を実施し、職員の資質・能力向上を図り、指定管理者として必要な水準を確保するための取り組みがなされている。また組織的対応の共有等、職員が安心して働ける環境の整備が行われた。 ・施設及び若松の歴史や文化に触れる「ふるかわ講座」の実施や地域学習の受け入れ、地元の特産品を活用した飲食提供、地元企業の商品PR等（地元企業が制作した施設限定商品の販売等）について継続した取り組みがなされている。また、地域でのイベントなどがある際には、積極的な参加や協力を行う等、随時、地域や関係団体等との更なる連携強化への取り組みがなされている。（具体例：くきのうみ花火大会〔トイレ貸出、うちわ無料配布、小学生の作品展示、地元企業の商品PRを兼ねた展示〕、若松みなと祭りお仕事パークへの継続参加〔来館記念品引換券配布によるノベルティプレゼント〕、WAKAMATSUハーベスト(商工会議所主催)〔ホール特別解放〕、若松中央小学校「若松PRプロジェクト」〔市民への発表の場として、若松の特産品を活用したレシピを掲示〕、特別列車ツアー(JR九州企画)〔園児、関係者の昼食会場として開放〕、若松イルミネーション〔地元5店舗と連携した若松スイーツセットの販売〕、若松あじさい祭り〔若松あじさいクルージング実施〕等）。				
(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。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
・「個人情報の保護に関する法律」及び「北九州市個人情報保護条例」を遵守するとともに、プライバシーポリシーを提示し、個人情報を利用する際は必ず利用者の承認を得るなど徹底した管理運営がなされている。				

- ・平等・公平利用の遵守、公平・正確かつ適切な情報提供、障害者等の利用におけるマニュアルが整備されており利用者の平等性が保たれている。
- ・市公共施設予約サービスを導入しているが、インターネット手続きが苦手な方等のために、窓口申請の受付も継続しており、期日前制度（前月 1 日）を継続し、予約が重複した際には抽選を行うことにより、公平性が保たれている。
- ・モニタリングの結果、適切な会計事務が行われている。
- ・法定点検、日常点検、予防的保全、定期巡回、消防訓練を行っており、事故報告なく、適切な安全対策がなされている。
- ・施設長の市有建築物日常点検研修の受講、不審者・カスハラ対応研修の実施など危機管理体制向上に向けた取り組みがなされており、評価できる。
- ・防犯のため、自動ドアへの人感センサーを設置。
- ・緊急連絡体制や消防訓練の実施により、適切な危機管理体制が整備されている。また、緊急時に備え、緊急連絡対応マニュアルを整備し、負傷者対応、119 番通報、関係機関への連絡、避難誘導等を迅速に行える体制を確保している。
- ・災害時（大雨等）には速やかに閉館の措置に対応し、災害収束後には施設の状況確認及び報告が適切に行われていた。
- ・夏季、空調に不具合が生じた際には、速やかに予約のあった団体に対して、他の部屋への振替や近隣施設の利用検討を案内する等適切な対応がなされた。
- ・組織として、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」を行っており、適正な管理運営体制の徹底及び職員の能力向上を図る取り組みがなされている。

【総合評価】

合計得点	6 7	評価ランク	C
【評価の理由】 ・来館者の伸び悩みや、収入増加に対する課題が見受けられるが、施設の魅力向上や経費削減に対しての取り組みなどが適宜行われている。 ・設置目的である、「交流・文化・観光拠点」として、様々なイベントの開催や広報、地域との連携等に対して、毎年度事業の見直し、改善、新規実施等がなされており、施設の魅力向上に加え地域の拠点として、常に向上心を持ち、意欲的・主体的に取り組みがなされていると評価できる。 ・利用者の満足度が高いこと、地域や関係団体との更なる連携強化に向け取り組んでいることなどから、適正な管理運営体制がなされていると評価ができる。			

【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)