

## 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市民部市民活動推進課
評価対象期間	平成 21 年 4 月 1 日～平成 25 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
			Ⅱ	— ⑥
	所 在 地	若松区本町一丁目 1 1 番 1 8 号		
	設置目的	地元住民・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	中央興産株式会社		
	所 在 地	北九州市若松区浜町一丁目 1 9 番 9 号		
指定管理業務の内容		(1) 管理運営に関する業務 (2) 管理施設の使用許可に関する業務 (3) 管理施設の使用に係る利用料金の徴収に関する業務 (4) 管理施設及び備品等の維持管理に関する業務 (5) 利用者、来館者の案内及び説明に関する業務 (6) 利用促進に関する業務 (7) その他、市が必要と認める業務		
指定期間		21年4月1日～26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		45		45																																									
(1) 施設の設置目的の達成		30	5	30																																									
	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 市の政策を支援することが業務内容に付加されている場合、政策支援が十分に図られたか。																																												
	③ 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。																																												
	④ 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。																																												
	⑤ 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><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p>施設の設置目的に沿う地域住民・団体、地域行事等との連携を図った管理運営のほか、あんぱんやコーヒー販売等のサービス提供による施設の魅力向上を図る自主活動に積極的に取り組んだ結果、来館者数は、各年度において目標を大幅に上回るとともに、4年間で56.9%増加している。</p> <p>利用申込開始時期を1年前から1ヶ月前に改正し積極的な利用調整を行ったため、定期的な利用者だけでなく催し物件数の増加による利用者も増え、利用促進に大きな効果を上げた。</p> <p>また、観光ボランティアを育成するとともに、団体観光に対して観光ルートを提案するなど、観光客の受け入れのための取組みにも力を入れている。</p> <p>市民センター等への出前講演、区政行事への参加、小学生への環境学習や歴史講座、ひびきの学研都市の学生との学習交流など、地域に根ざした事業を展開している。</p> <p>広報活動では、広報誌の発刊、市政番組やマスコミへの取材協力など、積極的かつ効果的な広報活動が行われ、認知度が上がるとともに、観光パンフレットなどへの掲載も増えた。</p> <p><b>【来館者数】</b></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>21</td> <td>27,000</td> <td>18,000</td> <td>32,528</td> <td>24,394</td> <td>120.5</td> <td>135.5</td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>28,200</td> <td>18,800</td> <td>34,641</td> <td>24,264</td> <td>122.8</td> <td>129.1</td> </tr> <tr> <td>23</td> <td>30,000</td> <td>20,000</td> <td>33,766</td> <td>31,293</td> <td>112.6</td> <td>156.5</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>31,000</td> <td>21,000</td> <td>42,457</td> <td>31,299</td> <td>137.0</td> <td>149.0</td> </tr> </tbody> </table> <p>※H20年度実績 館利用者 29,238人、見学者 17,768人</p>					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	21	27,000	18,000	32,528	24,394	120.5	135.5	22	28,200	18,800	34,641	24,264	122.8	129.1	23	30,000	20,000	33,766	31,293	112.6	156.5	24	31,000	21,000	42,457	31,299	137.0	149.0
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																																							
21	27,000	18,000	32,528	24,394	120.5	135.5																																							
22	28,200	18,800	34,641	24,264	122.8	129.1																																							
23	30,000	20,000	33,766	31,293	112.6	156.5																																							
24	31,000	21,000	42,457	31,299	137.0	149.0																																							

	<b>(2) 利用者の満足度</b>	15	5	15															
	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。																		
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <p>利用者の満足度については、利用者アンケートの結果、「施設の利用」及び「職員の対応」について、各年度とも9割以上が「非常に満足」、「満足」と答えている。</p> <p>これらの好評価は、利用申し込みの際にイベント実施についてのアドバイスや広報誌への掲載など、利用者に対して総合的な支援を行った成果が現れている。</p> <p>平成21年7月から、利用者の声を反映し、生涯学習活動等を行う団体に対して、「登録クラブ制度」を発足させ、利用促進を図ったことにより、利用者の増加へつながっている。</p> <p>また、利用者からの要望に対しては、可能な限り柔軟に対応し、苦情に対しては、職員会議などの議題として、職員全員で情報を共有している。</p> <table border="1" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>施設の利用 (%)</th> <th>職員の対応 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>21</td> <td>91.1</td> <td>96.7</td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>95.0</td> <td>98.9</td> </tr> <tr> <td>23</td> <td>96.4</td> <td>99.8</td> </tr> <tr> <td>24</td> <td>97.9</td> <td>99.6</td> </tr> </tbody> </table>					年度	施設の利用 (%)	職員の対応 (%)	21	91.1	96.7	22	95.0	98.9	23	96.4	99.8	24	97.9	99.6
年度	施設の利用 (%)	職員の対応 (%)																	
21	91.1	96.7																	
22	95.0	98.9																	
23	96.4	99.8																	
24	97.9	99.6																	
<b>2</b>	<b>効率性の向上等に関する取組み</b>	<b>35</b>		<b>21</b>															
	<b>(1) 経費の低減等</b>	25	3	15															
	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。																		
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <p>清掃、警備、設備保守業務の再委託については、複数の業者から見積を徴収するなど、経費を最小限に抑えている。</p> <p>また、職員によるホールのワックス掛けや、事務室等の不要な電気の消灯による節電対策などによりコスト削減を図ったが、利用者が増えたことで冷暖房に要するガス代が</p>																			

増加したことなどの要因により、平成 24 年度は前年度に比べ微増となった。

**【支出額】**

年度	予算額(円)	決算額(円)
21	12,280,000	10,641,623
22	10,300,000	11,222,636
23	10,845,000	10,777,229
24	10,845,000	11,022,861

**(2) 収入の増加**

1 0 3 6

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。

**[評価の理由、要因・原因分析]**

広報誌の発刊、市政番組やマスコミへの取材協力及び自動販売機の設置やお菓子販売など利用者の利便性向上を図る集客対策を実施した。

さらに登録クラブ制度による定期的な利用に加え、申し込み制度の改善による催し物件数が増え、利用者の増加につながった。

上記取り組みにより、利用料金収入は、平成 23 年度以外は各年度とも予算を上回っている。前年度比では、平成 22、23 年度は上回ることができなかったが、平成 24 年度は上回ることができた。

**【利用料金収入額】**

年度	予算額(円)	決算額(円)
21	3,080,000	3,175,550
22	3,080,000	3,107,990
23	3,044,000	3,043,590
24	3,044,000	3,111,490

**3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み**

2 0 4 8

**(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。

**[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、平成 23、24 年度の利用者アンケート結果において、職員の対応に 99%以上の満足度を得られている。

<p>全職員を対象に、事務研修を始め、人権学習や暴迫対策、当館及び若松区の歴史等の勉強会などを実施し、職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされている。</p> <p>地域や関係団体等との連携・協働については、各種連絡会議への出席、市民センター等での出前講演、区政番組への出演や、若戸大橋 50 周年ウォーク、ひびきの学研都市学生との学習交流会への開催協力を行った。さらに、若松南海岸通りイルミネーションや洞海湾クルージングビアパーティーにおいては、実行委員会の中心となって開催に取り組むとともに、観光客の受け入れのために若松の史跡案内等ができる観光ボランティアの育成をおこなうなど、地域や関係団体との連携・協働を積極的に図り、にぎわいづくりに貢献している。</p>				
<b>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</b>		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。			
<p><b>【評価の理由、要因・原因分析】</b></p> <p>個人情報の保護に関しては、プライバシーポリシーに基づいた対応を実施するため、職員研修が行われている。</p> <p>防犯、防災、安全対策について、緊急連絡体制が整備されており、消防訓練も実施している。</p> <p>また、現地へのモニタリングの結果も、法定点検にかかる施設の維持管理業務や会計事務についても問題なく行われており、適切な管理運営が行われている。</p>				

**【総合評価】**

合計得点	80	評価ランク	A
<p><b>【評価の理由】</b></p> <p>各種の積極的な取り組みが大きな効果を上げている。</p> <p>端的な数値である「来館者数」や「利用料収入」が増加しており、指定管理者の手腕が高く評価される。</p> <p>また、火野葦平没後 50 年記念事業で作成した「あしへいマップ」を利用した観光案内や鉄道 120 年記念ウォークなどの町歩きの開催、若松近代化産業遺産の調査研究など地域団体、地域行事等との連携に取り組み、地域の交流・文化・観光の拠点としての施設の活用貢献した。</p>			

**[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]**

地域との連携に積極的に取り組んだ結果、指定期間を通して、来館者数が目標を大幅に上回っており、利用者の満足度が非常に高い施設となっている。

また、地域の交流・文化・観光の拠点として、地域のにぎわいづくりに大きく貢献していることは、非常に高く評価できる。

今後とも施設の設置目的達成に向けた、目標を大幅に上回る優れた管理運営の継続と、若松の観光拠点として地域外へのPRや、来館者の増加に見合う収入の増加についての取り組みを期待したい。

**【評価レベル】**

評価 レベル	乗 率		
5	100%	良 い	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	目標（計画）を上回る管理運営がなされている
3	60%		普 通
2	40%	↓	目標（計画）を下回る管理運営がなされている
1	20%		目標（計画）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】**

- S：総合評価の結果、特に優れていると認められる  
(合計得点が90点以上)
- 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90点未満)
- 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)