

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26年4月1日～平成27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	若松区本町一丁目11番18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19番9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		平成26年4月1日～平成31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		43																																		
	(1) 施設の設置目的の達成	35	4	28																																		
	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。																																					
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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他、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を、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上回った。 ○ 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。 ○ 「登録クラブ制度」により利用促進を図り、その取組みを継続して行っている。 ○ 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。 ○ 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、認知度も向上している。 <p>【来館者数】</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>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> <tr> <td>25 (更新前)</td> <td>33,000</td> <td>22,000</td> <td>37,972</td> <td>26,264</td> <td>115.1</td> <td>119.4</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>33,000</td> <td>27,000</td> <td>35,767</td> <td>33,152</td> <td>108.4</td> <td>122.8</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	24	31,000	21,000	42,457	31,299	137.0	149.0	25 (更新前)	33,000	22,000	37,972	26,264	115.1	119.4	26	33,000	27,000	35,767	33,152	108.4	122.8
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																																
24	31,000	21,000	42,457	31,299	137.0	149.0																																
25 (更新前)	33,000	22,000	37,972	26,264	115.1	119.4																																
26	33,000	27,000	35,767	33,152	108.4	122.8																																

<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>④ 利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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>	15	5	15															
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>○ 利用者アンケートの結果、97.6%が「利用しやすい施設」と回答しており、職員の対応については、「良かった」との回答が100%であった。これらの好評価は、指定管理者独自の取り組みである、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>○ 利用者からの要望に対しては、可能な限り柔軟に対応し、職員全員で情報を共有している。また、苦情については、特に上がっていないのが現状である。</p> <table border="1" data-bbox="320 1014 1007 1252"> <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>24</td> <td>97.9</td> <td>99.6</td> </tr> <tr> <td>25 (更新前)</td> <td>97.2</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>26</td> <td>97.6</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>				年度	施設の利用(%)	職員の対応(%)	24	97.9	99.6	25 (更新前)	97.2	100	26	97.6	100			
年度				施設の利用(%)	職員の対応(%)													
24				97.9	99.6													
25 (更新前)				97.2	100													
26	97.6	100																
<p>2 効率性の向上等に関する取組み</p>	30		22															
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	20	4	16															
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</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>																		

- 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及び適正な温度調整等徹底的な節電対策によりコスト削減を図った。
- 予算書の歳出見込額と決算書の歳出実績額を比較した場合、6.32%減少している。歳出額を前年度と比較した場合、8.63%減少している。

年度	予算額 (円)	決算額 (円)	対予算
24	10,845,000	11,022,861	
25 (更新前)	10,845,000	11,502,004	
26	11,218,000	10,509,243	▲708,757
対前年度 (25・26 比較)		▲992,761	

- 光熱水費を前年度と比較した場合、3.37%減少している。使用量は、約3%~17%削減できている。

光熱水費		平成 25 年度(更新前)	平成 26 年度	増 減
決算額 (円)		1,644,248	1,588,879	▲55,369
使用量	電気 (kWh)	33,401	31,195	▲2,206
	ガス (m ³)	3,497	2,902	▲595
	上下水道(m ³)	271	263	▲8

(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。	10	3	6
-------------------------------------	----	---	---

[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。
上記取り組みにより、観光等の利用者数は増加したものの、利用料金収入につながる館の利用件数は減少した。
- 予算書の収入見込額と決算書の収入実績額を比較した場合、4.43%減少した。

【歳入額】

年 度	予算書	決算書	増 減
25 (更新前)	10,845,000 円	10,782,416 円	▲ 62,584 円
26	11,218,000 円	10,720,546 円	▲497,454 円

- 利用料金収入は、前年度と比較した場合、14.0%減少した。

指定管理者の広報活動等の集客対策により、見学者(無料)は前年度と比較し26.2%増加しており、利用者(有料)を含む総入場者数も前年度と比較し7.3%増加している。

しかし、利用者(有料)については、5.8%減少になった。これは、定期的に館を利用する登録クラブが、高齢化に伴い減少したことが影響している。そこで、館ではクラブの数や人員を増加させるため、既存クラブの紹介や新たなクラブを設立するための支援を実施し、有料利用者の増加に努めている。

年度	予算額(円)	決算額(円)	対予算
24	3,044,000	3,111,490	
25 (更新前)	3,044,000	2,982,110	
26	3,100,000	2,563,300	▲536,700
対前年度(25・26比較)		▲418,810	

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

- | | | | |
|---|----|---|---|
| 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。 | 10 | 4 | 8 |
| 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]

- 施設運営に必要最小限の人員配置の中で、平成25、26年度の利用者アンケート結果において、職員の対応に100%の満足度を得られている。
- 全職員を対象に、事務研修を始め、人権学習や暴行対策、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。
- 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、若戸市制100年行事で小学生との町歩き等を開催。また、平成26年度は、館の広報誌をテキストとした歴史講座を開催し、歴史・文化の拠点として貢献した。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。

(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。	10	3	6
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]			
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 施設の利用については、すべての利用者に対し公平に対応しており、問題はない。 ○ 防犯、防災、安全対策について、緊急連絡体制が整備され、消防訓練も実施されている。また、事故の発生も報告されていない。 ○ 法定点検にかかる施設の維持管理業務について、適切な管理運営が行われている。 ○ 適切な会計事務が行われており、問題はない。 			

【総合評価】

合計得点	79	評価ランク	B
[評価の理由]			
<p>利用者アンケートによれば、利用者の満足度は、非常に高い評価を得ている。また、節電への取り組み等により、使用量が削減されるなど、施設運営に対する手腕並びに意識の高さが十分にうかがえる。</p> <p>洞海湾クルージングや洞海湾花火大会への協力、郷土史講座の開催など地域のにぎわいづくりに貢献するとともに、観光ボランティアの育成や新たな観光ルートの提案など、集客のための取り組みを行っている。</p> <p>地域の交流・文化・観光の拠点として、積極的に地域の活性化を図っており、高く評価することができる。</p>			
[今後の対応]			
<p>接遇・安全対策・危機管理等の内部管理をさらに向上させるため、職員配置や研修等の取り組みを要望する。</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】

地域住民・団体、地域行事等との連携また自主事業の取組等により、目標値を上回る来館者数となり、利用者満足度も高くなっていることは評価できる。

高齢化による登録クラブの減少が懸念されるが、今後のクラブ設立支援の取組に期待するとともに、引き続き魅力的な施設の運営をお願いしたい。

【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 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)