

## 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文化部文化企画課
評価対象期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	①北九州芸術劇場 ②北九州市立響ホール	施設類型	目的・機能
	所在地	①北九州市小倉北区室町一丁目1番1号 ②北九州市八幡東区平野一丁目1番1号	I	— ④
	設置目的	①演劇を主とした舞台芸術の制作及び公演、当該舞台芸術を担う人材の育成等を行うとともに、市民自らが演劇、音楽等の活動をする場を提供することにより、優れた芸術文化を市民が享受する企画の拡大及び新たな芸術文化の創造に資する。 ②音楽を主とした公演、音楽を担う人材の育成等を行うとともに、市民自らが音楽等の活動をする場を提供することにより、優れた芸術文化を市民が享受する機会の拡大及び新たな芸術文化の創造に資する。		
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	公益財団法人北九州市芸術文化振興財団		
	所在地	北九州市小倉北区室町一丁目1番1号		
指定管理業務の内容		①・施設の管理運営 ・自主事業（舞台芸術の制作及び公演、当該舞台芸術を担う人材の育成等を行う）の実施 ・貸館業務 ・広報及び営業業務 ・芸術文化情報センターの運営 ②・施設の管理運営 ・響ホール事業の実施 ・貸館業務 ・広報及び営業業務		
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																																																																																																				
<b>1</b>	<b>施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み</b>	<b>50</b>		<b>43</b>																																																																																																				
	<p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>	35	4	28																																																																																																				
<p><b>[評価の理由、要因・原因分析]</b></p> <p><b>【北九州芸術劇場】</b></p> <p>施設の管理運営は適切に行われ、北九州芸術劇場（以下「劇場」という。）の充実した設備を活用して優れた舞台芸術を多くの市民が享受する機会を提供した。利用件数については、目標を下回ったものの、稼働率は中劇場を除いて目標を上回っている。これはITV設備改修工事のため、全館2ヶ月間の休館時期を設けたためと考えられる。休館期間がある中、平成30年度も高い利用件数及び稼働率を保っていることは評価できる。</p> <p>なお、（一財）地域創造の平成26年度調査によると、舞台芸術の公演等を主用途とするホールの全国平均稼働率は58.8%となっており、政令市の平均稼働率では70.3%となっている。劇場の各ホールの稼働率は、これを上回っており、安定した高い稼働率を保っていることが評価できる。</p> <p><b>《利用件数・稼働率》</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th rowspan="2">目標・実績</th> <th colspan="2">大ホール</th> <th colspan="2">中劇場</th> <th colspan="2">小劇場</th> <th rowspan="2">利用件数 合計</th> </tr> <tr> <th>利用件数</th> <th>稼働率</th> <th>利用件数</th> <th>稼働率</th> <th>利用件数</th> <th>稼働率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">26</td> <td>目標</td> <td>438</td> <td>79%</td> <td>457</td> <td>77%</td> <td>496</td> <td>79%</td> <td>1,391</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>493</td> <td>84%</td> <td>500</td> <td>81%</td> <td>548</td> <td>85%</td> <td>1,541</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">27</td> <td>目標</td> <td>538</td> <td>81%</td> <td>561</td> <td>79%</td> <td>608</td> <td>81%</td> <td>1,707</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>589</td> <td>79%</td> <td>601</td> <td>78%</td> <td>634</td> <td>85%</td> <td>1,824</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">28</td> <td>目標</td> <td>538</td> <td>81%</td> <td>561</td> <td>79%</td> <td>608</td> <td>81%</td> <td>1,707</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>563</td> <td>77%</td> <td>465</td> <td>70%</td> <td>648</td> <td>86%</td> <td>1,676</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">29</td> <td>目標</td> <td>554</td> <td>84%</td> <td>544</td> <td>79%</td> <td>600</td> <td>83%</td> <td>1,698</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>539</td> <td>80%</td> <td>532</td> <td>72%</td> <td>570</td> <td>84%</td> <td>1,641</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">30</td> <td>目標</td> <td>550</td> <td>83%</td> <td>573</td> <td>81%</td> <td>620</td> <td>83%</td> <td>1,743</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>494</td> <td>85%</td> <td>466</td> <td>77%</td> <td>517</td> <td>89%</td> <td>1,477</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 20px; height: 10px;"></span>・・・評価対象年度</p>					年度	目標・実績	大ホール		中劇場		小劇場		利用件数 合計	利用件数	稼働率	利用件数	稼働率	利用件数	稼働率	26	目標	438	79%	457	77%	496	79%	1,391	実績	493	84%	500	81%	548	85%	1,541	27	目標	538	81%	561	79%	608	81%	1,707	実績	589	79%	601	78%	634	85%	1,824	28	目標	538	81%	561	79%	608	81%	1,707	実績	563	77%	465	70%	648	86%	1,676	29	目標	554	84%	544	79%	600	83%	1,698	実績	539	80%	532	72%	570	84%	1,641	30	目標	550	83%	573	81%	620	83%	1,743	実績	494	85%	466	77%	517	89%	1,477
年度	目標・実績	大ホール		中劇場			小劇場		利用件数 合計																																																																																															
		利用件数	稼働率	利用件数	稼働率	利用件数	稼働率																																																																																																	
26	目標	438	79%	457	77%	496	79%	1,391																																																																																																
	実績	493	84%	500	81%	548	85%	1,541																																																																																																
27	目標	538	81%	561	79%	608	81%	1,707																																																																																																
	実績	589	79%	601	78%	634	85%	1,824																																																																																																
28	目標	538	81%	561	79%	608	81%	1,707																																																																																																
	実績	563	77%	465	70%	648	86%	1,676																																																																																																
29	目標	554	84%	544	79%	600	83%	1,698																																																																																																
	実績	539	80%	532	72%	570	84%	1,641																																																																																																
30	目標	550	83%	573	81%	620	83%	1,743																																																																																																
	実績	494	85%	466	77%	517	89%	1,477																																																																																																

※改修工事等のための休館時期は以下のとおり。

・H30年度：大ホール、中劇場、小ホール（平成30年12月3日～平成31年2月28日）

劇場は、4つのコンセプト「創る（舞台芸術創造の発信）」「育つ（地域の人々と、ともに育つ）」「観る（暮らしを彩る多彩な舞台芸術）」「支える（市民の創造活動の支援）」に基づき、文化芸術の振興のために各種事業を展開し、本市の文化施策に貢献した。

平成23年度に文化庁の「優れた劇場・音楽堂からの創造発信事業」における「重点支援劇場」として採択（平成27年度まで）された後も、平成28年度に再び特別支援事業として採択された。また、平成30年度には、我が国の文化芸術をさらに強化発展させるための「文化庁 劇場・音楽堂等機能強化推進事業（総合支援事業）」に採択される等、その取り組みは全国的に高く評価されていると言える。

平成30年度においても、オリジナル作品や話題性のある良質な作品等を通じて、優れた舞台芸術の創造・発信や地域の文化・芸術を担う人材の育成等に努めている。

一方で、全館休館等の影響もあり、自主事業（公演事業）全体の観客入場率が88%と目標の91%を下回る結果となった。ただ、目標を大きく超える公演もあり、また公演事業全体の2/3は平均入場率を超えている。今後も入場者の増加に向けた取り組みを進めながら、引き続き地域の演劇文化を牽引するリーダー的な役割を担いつつ、さらなる演劇文化の振興に向けた取り組みを進めてほしい。

【自主事業（公演事業）の入場率】

（単位：％）

年 度	H 2 6	H 2 7	H 2 8	H 2 9	H 3 0
目 標	9 1				
実 績	8 9	8 7	8 5	9 0	8 8

※  ・・・評価対象年度

○「創る」

劇場がこれまでに蓄積したノウハウとネットワークを活用し、北九州発のオリジナリティある作品創りを行った。

主にフランスと日本を拠点に、世界40カ国以上で活躍する舞踏カンパニー山海塾においては、4年ぶりの新作を北九州にて世界初演として発表し、注目を集めた。

また、劇場プロデュース「九州男児劇『せなに泣く』」では、九州出身の劇作家や演出家が、九州出身の俳優とともに作品を創作・上演し、それぞれが持つ潜在的な“九州らしさ”を掘り起こす新たな作品を発信した。

加えて、地元の若手作家とともに市内の高齢者へインタビューを行い、その内容をもとに創作する「Re：北九州の記憶」は7年目を迎えたが、依然として入場率も高く、地域に根ざした事業として定着している。

これら独創性のある取り組みにより、地域資源の発掘と北九州シティブランドの発信に貢献している。

### ○「育つ」

ワークショップやアウトリーチ等を通じて、地域の文化拠点として、地域の未来を担う人材の育成等を行った。

小学生を対象とした「夏休み！子どもの劇場体験」や小中学校等へのアウトリーチ「キタQアーティストふれあいプログラム」などの子ども向けの取り組みや、商店街等と連携して街なかに舞台芸術を届け、地域の街の活性化や賑わいづくりを目指す「北九州芸術工業地帯」等、様々な取り組みが行われた。文化の未来を担う人材育成はもとより、地域課題の解決のためにも重要な取組であると言える。

また、「高校生のための演劇塾」では、劇場のノウハウを活かしたワークショップ等を行うとともに、「劇場塾 2018」では、舞台芸術の専門家の研修・育成・交流事業にも取り組み、地域の拠点劇場としての役割は高まっているものと思われる。

### ○「観る」

「NODA・MAP『贗作 桜の森の満開の下』」や「ゲゲゲの先生へ」など、話題性のある作品を含め幅広いラインナップで上演した。特に、「NODA・MAP『贗作 桜の森の満開の下』」は95%という極めて高い入場率を達成し、入場者数も7,000名を数える等、多くの人が劇場に足を運ぶ機会となり、街のにぎわいづくりにも大きく寄与している。

また、ダンスの分野では、「ダンスダイブウィーク」にてリバーウォークでのワークショップや映画館との連携等、さまざまなアプローチでコンテンポラリーダンスの普及啓発を図っている。

その他にも、子どもを対象とした作品や、異文化の持つ発想や感性に触れることのできる海外作品、他館との連携による共同制作や提携事業等も含めて、幅広いラインナップを揃えており、新たな観客づくりにも努めながら、市民に良質な公演を提供している。

### ○「支える」

地域の公立劇場として、市民の文化活動の支援を積極的に行っている。

貸館利用者に対しても、発表の場の提供としての貸館業務の枠にとらわれない「提案する劇場」として、催し内容への専門的な見地からのアドバイスや、利用者の状況に合わせたきめ細かな対応を行っている。この取り組みの結果として、施設稼働率は全国の平均稼働率を上回る水準を維持しており、かつ利用者のアンケート結果も高い（多くの項目で満足度95%以上）ことから、利用者の評判は好評である。

### ○ 広報戦略

より効果的な広報のため、ホームページのリニューアルや外国語での発信強化等、毎年度様々な工夫をしている。ホームページ・ブログ・メールマガジン・ツイッター・フェイスブック・インスタグラムなどで様々なコンテンツを設置して情報発信を実施している。

施設の利用者の増加や利便性を高めるため、以下の取組を行った。

#### ○ 利用者の増加・新規利用者の獲得に向けた取組み

・利用者の立場を理解した「安心な劇場」となるため、事前の施設見学の受け入れや、関連規定等を遵守した公平な利用受付など、適正な施設運用を実施

- ・施設の特徴等の十分な情報提供や具体的説明による丁寧な対応
- ・職員の接客研修等の実施によるホスピタリティ向上
- ・催事後のフィードバックやアンケートの活用により職員のノウハウ共有と蓄積を行い、質の高いサービスを提供
- 鑑賞する機会を増やす取組み
  - ・インターネットによるチケット販売
    - パソコン・携帯電話・スマートフォン・タブレットでチケット購入できる環境を整備。また、オンラインで当日券予約可能なサービスを併せて実施することで、遠方の方の来場の利便性を向上させた。
  - ・「チケットクラブQ」会員制度の運営
    - 劇場と響ホールを併せた会員制度を運営し、チケット先行予約・ポイント積立による割引や公演情報提供などの特典を提供することで、リピーター率向上を図った。劇場と響ホールで相互に積立ポイントを利用できるなど、新たな客層の開拓にもつなげた。

響ホールと連携し、施設間が持つ知識やマンパワーを活かして協働し、地域における文化事業の創造と発展を促進した。

- 事業による連携
  - 響ホールとの連携で、劇場大ホールにてワンコインコンサートを開催。新規顧客を開拓するとともに、小倉～八幡間の回遊性を高めた。
- 広報活動による連携
  - 響ホールと共同で情報誌「Q」を発行（年4回、各回16,000部）。コスト抑制と新規顧客の開拓を図った。

市内文化施設等（北九州市立美術館）と連携し、舞台芸術を通してアートの奥深さ、楽しさを伝え、新たな鑑賞者を育んだ。

### 【響ホール】

施設の管理運営は適切に行われた。また、音楽専用ホールとしての特性を活かして音楽文化に親しむ機会を提供した。貸館事業の利用件数・稼働率ともに前年度を上回り、目標値を超えた実績を挙げている。

#### 《利用件数・稼働率》

年度	目標・実績	貸館事業の利用件数	稼働率
26	目標	452	58%
	実績	432	56%
27	目標	454	58%
	実績	435	56%
28	目標	456	58%
	実績	476	62%

29	目標	458	58%
	実績	541	68%
30	目標	458	58%
	実績	589	75%

※ ・・・評価対象年度

響ホールでは、「創る（音楽文化創造の発信）」、「育つ（地域の人々と、ともに育つ）」、「聴く（暮らしを彩る多彩な音楽公演）」、「支える（市民の音楽活動の支援）」の4つをコンセプトとして、質の高い多くの事業を実施し、特に音楽分野において本市の文化振興を図った。

響ホール企画事業においては、国内外で活躍する著名な演奏家によるコンサートや子どもも楽しめるコンサート等、幅広いラインナップを揃えとともに、地域訪問コンサートの実施や、他の文化施設等との連携による音楽と他の芸術文化とのコラボレーション事業「やはたアート・マンス 2018～パレットの樹～」への参加等、地域の音楽堂として、地域文化の創造やシビックプライドの醸成に積極的に取り組んでいる。加えて、文化庁の「平成30年度劇場・音楽堂等機能強化推進事業」の「地域の中核劇場・音楽堂等活性化事業」に採択される等、その取り組みは全国的にも評価されている。

一方で、自主事業の入場率は61.3%で、目標の67%を下回る結果となった。特に、国内外で活躍する演奏家を招いた公演の平均入場率は47%と低迷している。クラシック層の減少など、クラシック音楽を取り巻く状況は厳しいところであるが、公演内容や広報の充実を図り、少なくとも目標充足に向け販売促進に努めていただきたい。

#### ○創る

響ホールと響ホール室内合奏団との共同で企画・制作する「響ホールフェスティバル」においては、地元出身のアーティスト等によるオペレッタ「こうもり」の上演のほか、館内での楽器体験やダンスワークショップなど、音楽専用ホールに足を運んだことのない新たな客層の来場に取り組んだ。また、実験的音楽空間「REFINE ～音も身体も～」では、大学生とアーティストが現代音楽・クラシック音楽・ダンス、照明芸術の融合した新たな舞台作品を創作した。引き続き、新たな試みも含めて、音楽専用ホールとしての市内外への情報発信に努めてほしい。

#### ○育つ

公演へ招聘したアーティストが市内小学校や市民センター等に出向き、クラシック音楽等の芸術文化に直接触れる機会を届けるアウトリーチ事業（訪問コンサート）を市内37箇所で開催し、参加者は1,993人を数えた。子どもや高齢者等に対する教育的・福祉的効果に加え、響ホールの認知度の向上やクラシック音楽ファンの裾野拡大などに寄与する取り組みとして評価できる。

また、「全日本学生音楽コンクール」や「東京藝術大学・早期教育プロジェクト」の会場に選ばれていることや、「子どものためのレクチャーコンサート」の開催等、子どもたちや若年層を対象にした音楽家の育成支援や響ホールからの情報発信の面で、と

でも大きな効果があったと言える。

さらに、響ホールの企画事業とは別に、北九州市少年少女合唱団や北九州市ジュニアオーケストラの育成・運営、「合唱組曲『北九州』」演奏会の開催等、地域の音楽文化の向上・普及啓発に向けた事業にも取り組んでいる。幅広い年代に対して様々な機会を提供しており、引き続き事業内容のさらなる充実を図っていただきたい。

#### ○聴く

平成 30 年度も、優れた音響を持つ音楽専用ホールとしての特性を活かし、クラシック音楽を中心とした質の高い演奏会が行われた。国内外で活躍する演奏家の招聘から、子ども大人問わず誰もが楽しむことのできる公演まで、幅広い内容となっており、市民が優れた音楽を身近に感じる機会となった。しかし、先述のとおり、入場率が低迷しており、引き続き集客増加に力を入れていただきたい。

また、クラシック音楽にあまりなじみのない客層を対象として平日の昼間に開催している「ワンコインコンサート」では、ヴァイオリンやマリンバ、声楽、箏等、バラエティに富んだ内容で、新たな客層の開拓に取り組んでいる。特に、介護や育児等で平日の昼間にしか訪れることのできない方々にとっては貴重な機会となっている。今後は、当該事業の具体的な効果を検証しながら、引き続き入場者の増加に向けた取り組みに努めていただきたい。

#### ○支える

地域の中核音楽堂として、「北九州少年少女合唱祭」や「レディースコーラスフェスティバル」、小中学校の合唱講習会の開催等を通じて、市民活動の発表の場の提供及び技術向上を図りながら、市民の音楽活動を支える取り組みを行った。

貸館利用者（主催者）の増加や利便性を高めるため、以下の取り組みを行った。

- ・ 個々の利用者の状況に合わせたきめ細かいサポート
- ・ 公演の広報、チケット販売などでの側面支援やアドバイスの実施
- ・ 抽選日以降の電話による仮押さえの受付サービスの提供
- ・ ホール空き情報のインターネットでの閲覧提供
- ・ リハーサル室、研修室の柔軟な貸出し
- ・ 関係団体への広報活動の強化
- ・ 閉館した八幡市民会館の代替施設として、音楽以外の催事のための音響設備や備品等の対応を行った。

来場者（観客）の増加や利便性の向上を図るため、以下の取り組みを行った。

- ・ ホールへの案内表示の増設
- ・ 駐車場の一括前払制
- ・ 託児サービス
- ・ JR 八幡駅から 15 分間隔で無料のシャトルバス「お迎えバス」を運行
- ・ ブランケット、子ども用クッションの貸出

## (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 | 5 | 15 |
| 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]

### 【北九州芸術劇場】

#### 《アンケート結果 (H30年4月～H31年3月実施)》

年度	総合評価（「満足層」達成率）		回収率
	目標	実績	
26	98%	95%	71%
27	97%	96%	69%
28	98%	97%	70%
29	98%	96%	68%
30	98%	97%	68%

※ ・・・評価対象年度

アンケートに「満足」あるいは「まあ満足」と回答した層を合わせた「満足層」の割合が、「開館時間」の項目を除いて95%以上と、利用者からは高い満足度を得ている。

回答内容を個別に見ると、「館内が清潔」、「ホワイエや客席など劇場の雰囲気がいよい」、「事務スタッフ・フロントスタッフの対応がいよい」という項目が特に評価が高く、その他のほとんどの項目でも満足層が90%以上を占める。

また、「利用のきっかけ及び理由」という項目では、「前回利用してよかったため」という回答が50%以上であったことから、リピーターが定着し、利用者から信頼されていることが伺える。

利用者や来場者へのアンケートをはじめ、ホームページやプレイガイドなどから吸い上げた内容を分析した上で、響ホールと共通の「苦情・クレーム発生報告シート」など報告様式を定めて活用することで、組織全体で共通認識をもって対応する体制を整えている。また、迅速に先方へ回答するなどの対応をとっている点も評価できる。

利用者への情報提供として、以下に取り組んだ。

#### ○ 貸館利用者に対して

- ・施設の空き状況や舞台図面、施設利用料金や手続きの流れ、利用申請書など、施設を利用するにあたって必要なもののほとんどをデータ化し、ホームページで公開
- ・利用者と劇場スタッフによる事前打合せを綿密に行い、舞台技術面も含めた具体的な提案を行う。

○ 来場者に対して

- ・ホームページだけでなく、フェイスブックやツイッター、インスタグラムなど複数のメディア等による情報発信
- ・リバーウォーク北九州内の複数のビジョン、館内放送による適切な情報提供
- ・開演前における重要事項のアナウンス実施

インフォメーションやフロント、施設管理、技術、広報など役割に応じたスタッフの配置を適切に行うとともに、特に技術スタッフ、広報スタッフについてはその専門的知見を分かりやすく提供することに努めた。

**【響ホール】**

**《アンケート結果》**

年度	総合評価（「満足層」達成率）		回収率
	目標	実績	
26	95%	88%	48%
27	95%	100%	49%
28	95%	100%	51%
29	95%	100%	63%
30	95%	100%	62%

※ ・・・評価対象年度

アンケートに「満足」あるいは「まあ満足」と回答した層を合わせた「満足層」の割合が94%を超えている。また、個別の設問において、再利用希望率が90%を越えていることから、利用者から高い満足度を得ていると評価できる。

利用者や来場者へのアンケートをはじめ、ホームページやプレイガイドなどから吸い上げた内容を分析した上で、劇場と共通の「苦情・クレーム発生報告シート」など報告様式を定めて活用することで、組織全体で共通認識をもって対応する体制を整えている。また、クレームの改善施策を集めたマニュアル集を作成し、組織のレベルアップを図るなどの対応をとっている点も高く評価できる。

利用者への情報提供として、以下に取り組んだ。

○ 貸館利用者に対して

- ・施設の空き状況や舞台図面、施設利用料金や手続きの流れ、利用申請書など、施設を利用するにあたって必要なもののほとんどをデータ化し、ホームページで公開

○ 来場者に対して

- ・ホームページでの情報発信
- ・ホールにおける案内表示や音声案内等の充実
- ・開演前における重要事項のアナウンス実施

「苦情・クレーム発生シート」のAランク（重大な内容、また軽易でも継続されるもの）については、響ホールの全スタッフ及び芸術劇場・指定管理者本部で共有し、サービスの質の維持・向上を図っている。

2 効率性の向上等に関する取組み	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]					
<b>【北九州芸術劇場】</b>					
<b>《指定管理料》</b> (単位：千円)					
	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算	931,943	929,641	922,941	922,941	908,571
決算	924,328	899,817	894,016	907,054	908,368
※ <input type="checkbox"/> …… 評価対象年度					
<b>《光熱水費》</b> (単位：千円)					
	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算	182,152	183,394	172,923	172,889	166,446
決算	182,152	172,074	164,673	170,077	169,631
※ <input type="checkbox"/> …… 評価対象年度					
<b>《専用部の光熱水量(実績)》</b>					
	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
電気使用量 (kwh)	2,217,514	2,342,663	2,254,266	2,268,403	2,141,927
上下水道使用量(M3)	6,881	6,779	6,935	7,648	6,277
空調熱源使用量(MJ)	11,064,635	11,867,966	12,548,304	12,257,400	10,983,881
※ <input type="checkbox"/> …… 評価対象年度					
<p>指定管理料は、前年比約 1,300 千円増となっているが、予算内で適切に執行している。また、光熱水費は、決算が予算を上回っているが、前年度を下回っており低減に努めている。</p> <p>なお、劇場では経費低減のため、以下の取組みを行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ロビーや客席の照明、空調は、こまめに ON/OFF を実施。</li> <li>・部分空調ができる機能を最大限に活用し、無駄のないよう運用。</li> </ul> <p>劇場は分散配置で共用と専用が複雑に入り組んでいるため、機械設備等のシステムが複雑である。このため、リバーウォーク北九州管理組合に施設管理を統合して再委託することにより、一元管理による経費低減と業務水準の確保を両立した。</p> <p>概して効果的かつ効率的な執行がなされた。</p>					

**【響ホール】**

**《指定管理料》**

(単位：千円)

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算	224,582	224,574	228,228	223,021	214,231
決算	218,319	205,690	208,293	204,060	210,335

※ ・・・評価対象年度

**《光熱水費》**

(単位：千円)

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
予算	11,610	11,610	13,625	13,625	13,625
決算	11,020	9,092	9,405	10,784	10,061

※ ・・・評価対象年度

指定管理料については、修繕箇所が増により昨年度と比較して6,275千円の費用増があったが、予算比較では3,896千円の減となるなど予算の範囲内で適切に執行している。

光熱水費については、利用件数が増加している中、費用の抑制ができていることは評価できる。

概して効果的かつ効率的な執行がなされた。

**(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]**

**【北九州芸術劇場】**

**《自主事業における収入状況（劇場）》**

(単位：千円)

	年度	26	27	28	29	30
助成金等	目標	35,139	40,014	47,165	66,113	37,720
	実績	39,222	47,377	41,384	70,786	41,385
外部資金	目標	71,868	152,693	245,858	113,189	134,645
	実績	89,080	174,180	186,093	97,957	119,521

※ ・・・評価対象年度

助成金等外部資金については、自主事業における収入のほか、文化庁や(一財)地域創造等の助成事業による資金調達に努めた結果、大幅に増加した29年度と比較すると29,401千円の減となったが、目標を上回る資金を獲得している。

チケット収入等については、安定した収入を確保するため、定期的に劇場に来場する顧客の獲得に努めるなどした結果、大幅に減少した29年度に比べて、21,564千円の増加となり、収入の回復傾向にある。

**【響ホール】**

**《自主事業における収入状況（響ホール）》**

（単位：千円）

	年度	26	27	28	29	30
助成金等	目標	4,600	6,700	3,883	8,757	20,957
	実績	5,000	6,248	3,000	6,300	19,607
外部資金	目標	14,000	12,512	14,560	15,554	11,854
	実績	14,263	10,743	11,661	12,024	7,659

※ ・・・評価対象年度

助成金等外部資金については、ほぼ目標通りの実績となっており、さらに前年度を大幅に上回っている。平成30年度は、地域の文化拠点としての機能を強化する取り組みが評価され、文化庁文化芸術振興費補助金の助成を受けている。また、「響ホール室内楽フェスティバル」がその新規性や独創性を評価され、平成29年度と同様に「YAHATA Music Project～音楽でつながる人とまちへ～」として、「響ホールフェスティバル」を中心に据えた地域連携事業の一環として（一財）地域創造の助成を受けるなど、自主事業の取り組みに対して助成金を獲得している点が評価できる。

チケット収入については、昨年度実績及び目標をともに下回っている。原因として、市内外のホールとの競合が考えられるため、自主事業来場者の確保に向けて対策をとる必要がある。

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
<b>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</b>		
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
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]

**【北九州芸術劇場】**

事業の円滑な実施、安全対策や危機管理の推進及び多様な市民サービスを実現するため、舞台機構・音響・照明・舞台製作などの専門的な知識をもった職員を配置し、適切な管理運営を行った。また、多様な雇用形態やシフト勤務の採用等により、効率的な人員配置に努めた。

OFF-JTとOJTを組み合わせた効果的な研修を実施し、職員のスキルアップを図った。OFF-JTでは、新人研修・人権研修のほか、全国公立文化施設協会や（一財）地域創造など、他団体の実施する研修事業にも積極的に参加するなど、職員の資質・能力の向上に努めた。OJTでは、貸館担当職員・施設管理スタッフ・技術スタッフ・事業スタッフなど、それぞれの立場で必要とされるスキルや経験を見極め、各スタッフに合った能力を養った。

地域や関係団体等との連携や協働の活動として、以下を実施した。

- ・劇場文化サポーター活動を実施。幅広く公開でサポーターを募集し、月1回のミーティングのほか、研修・講座を実施し、本市の“劇場文化”を育てる活動を行った。
- ・「北九州芸術工業地帯」の取り組みとして、且過市場・北九州モノレール・リバーウォーク等と連携し、工場夜景を舞台に船上での語りなどを楽しむ「演劇的工場夜景ツアー」など多くの事業を実施し、賑わいづくりに貢献した。
- ・その他、企業・NPO・大学機関・商店街・まちづくり団体など多くの連携・協働を行った。

その他、オリンピック・パラリンピック2020東京大会を見据え、海外で高い評価を得ている舞踏カンパニー山海塾の作品上演など、海外文化プログラムを取り入れたり、アンスティチュ・フランセ九州など、海外公的機関と交流を図り、劇場事業等のPRやチケットの販促を図るとともに、北九州市の文化力を発信するなど、優れた取り組みが評価できる。

### 【響ホール】

地域の音楽事業の経験・実績を有し、地元の音楽関係者とも関係が深く、地域と連携して事業転換ができる人材を置くことで、音楽ホールという特性に適した人員配置を行った。また、響ホールが入居する国際村交流センター全体の維持管理に必要な人員を配置し、入居団体との連絡調整等を適切に行った。

新人研修・人権研修や音楽事業アドバイザーによる内部研修のほか、全国公立文化施設協会や（一財）地域創造等、他団体の実施する研修事業についても年間の職員派遣計画を立てて積極的に参加した。また、研修修了後は、他職員へのフィードバックを徹底し、組織全体のスキルアップに繋げた。また、他地域の公共文化施設職員とのネットワークを構築し、共通の懸案事項などについて情報交換を行い、業務への意欲向上と専門性の向上を図った。

地元演奏家と連携し、小学校や市民センター等の市民に身近な場所で、質の高い音楽に直接触れる機会を提供する「響ホール地域訪問コンサート」や「音楽アウトリーチ事業」などの育成事業を実施など、地域との関係構築に努めた。

市内唯一の音楽堂として、東京藝術大学音楽学部との共同事業として「早期教育プロジェクト」を実施した。音楽家を目指す子供たちへの同大学教授による指導や、学生によるランチタイムコンサートなど、世界を目指す若者のレベル向上の機会を提供するなど、ユニークな取り組みが評価できる。

### (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。			
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。	10	4	8
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><b>【北九州芸術劇場】</b></p> <p>指定管理者が策定した「個人情報保護規定」及び「情報セキュリティポリシー」を遵守した結果、個人情報の漏洩は発生せず、個人情報の保護は適切に行われた。</p> <p>特にデータ情報については、ファイアーウォール導入・USBメモリ等記憶媒体の運用ルール策定と遵守により、安全性の高い情報漏洩防止対策を実施した。</p> <p>利用受付に当たっては、条例及び関連規定を遵守し、利用目的を確認して、公平・平等な取り扱いを行った。ホール施設の運用に際しては、指定管理者の自主事業と貸館事業のバランスを考慮し、適正な使用目的及び使用日数を遵守した。</p> <p>使用料等の徴収及び市への納付については概ね適切に行われた。月例報告など各種報告書も適切であった。</p> <p>適正なスタッフの配置により、適切な舞台の安全管理に努めた。特に劇場の舞台技術者は、舞台や舞台設備の使用に際して危険が予見される作業については、劇場スタッフが行って、事故を予防した。</p> <p>公演中に起きたヒヤリハット事例を、公演にかかわっていないスタッフとも情報共有するなど、事故防止に努めた。</p> <p>危機管理体制として、危機管理リーダーを配置し、事故や災害等の緊急時に素早く的確に劇場スタッフを指揮し、入館者の安全を確保できる体制を整えている。防犯対策については、楽屋等動線の安全対策として、1階警備室での有人受付、監視モニター、楽屋でのチェック機能により、安全、盗難防止に万全を期した。また、リバーウォーク北九州管理組合が設置する24時間対応の中央管理室での一体監視により、異常事態への迅速かつ強力な応援が可能な体制をとっている。</p> <p>防災対策については、「安全・安心な劇場」となるため、すべての劇場関係者に普通救命講習の受講を義務付けている。また、AEDを適切な場所に配置して不測の事態に備え、救急車が到着するまでの的確な応急手当ができるようスキル獲得に努めるほか、救急車要請訓練を実施するなど、日頃から緊急時に対応できる体制を整えている。さらに、3.11 東日本大震災の被災施設での現地調査をもとに劇場全体で防災に取り組み、災害に強い施設になることを目標に平成24年度に発足した「防災プロジェクト」は、平成30年度に7期目に入った。実働防災訓練に取り組み、チームワークを高めた。</p> <p><b>【響ホール】</b></p> <p>指定管理者が策定した「個人情報保護規定」及び「情報セキュリティポリシー」を遵守した結果、個人情報の漏洩は発生せず、個人情報の保護は適切に行われた。</p> <p>特にデータ情報については、ファイアーウォール導入・USBメモリ等記憶媒体の運</p>			

用ルール策定と遵守により、安全性の高い情報漏洩防止対策を実施した。

条例や関連規定を遵守するとともにマニュアルを整備し、これに従った。受付開始の際に、利用申込が重なった場合、第2希望、第3希望まで聞き、調整がつかない時には抽選を行うなど公平・平等な対応を図った。

使用料等の徴収及び市への納付について問題点はなかった。また、月例報告など各種報告書も適切であった。

舞台上での安全管理に向けて、常に技術スタッフが同行し、事故防止に努めた。

貸館利用者と打合せの際は、緊急時の避難誘導の経路や非常口について具体的に説明し、公演開催に当たっての安全の確保に努めた。また、車椅子・担架・AEDを適切に配置し、定期的に動作や状態の確認を行うほか、使用方法についての訓練を実施した。

防犯、防災対策として、以下の取組みを行った。

- ・2ヶ月に1日の割合で館内整理日を設け、設備や備品の点検を行った。
- ・火災・地震・停電などの各種緊急時に対応した危機管理体制マニュアルと、緊急時連絡網を整備し、職員への周知を行っている。
- ・八幡東消防署によるAED講習（平成30年10月2日（火））
- ・毎年2回、国際村交流センター全体で合同防火訓練を実施。

この他、地域で音楽文化の振興を担う人材育成講座として、車いすユーザーなど多様なサポートが必要なお客様への理解と対応方法を学ぶための「ホスピタリティ・カスタマーサポート研修」を行い、地震・火事など緊急時の避難対応の取組みを行ったことが評価できる。

#### 【総合評価】

合計得点	77	評価ランク	B
【評価の理由】			
○ 北九州芸術劇場、響ホールともに、高い利用件数・稼働率を維持しているが、特に芸術劇場は、工事による休館期間があったにもかかわらず利用件数・稼働率のいずれについても、前年度より増加もしくは前年度並みを維持している点が評価できる。			
○ 施設の管理運営については、北九州芸術劇場、響ホールともに、専門スタッフによるきめ細かなサービス提供により、利用者の満足度の高い施設として定着している。また、自主事業の取り組み充実や外部資金の獲得など、財団の自立した施設運営が行われていることが評価できる。長期的に安全性を維持し円滑な運営を行うため、今後、必要となる大規模修繕を含む改修工事の実施に向け、施設の専門的な見地や運営の視点から修繕計画の策定に努めており評価できる。			
総じて、公の施設に相応しい適正な管理運営が行われたと評価できる。			
○ 北九州芸術劇場、響ホールともに「文化庁 劇場・音楽堂等機能強化推進事業」に採択されるなど、国内トップレベルの劇場・音楽堂として定着している点、さらにオリンピック・パラリンピック2020東京大会を見据え、海外文化プログラムの取入れや、海外へのPRを実施している点が高く評価できる。			
○ 継続的に地域の文化を牽引するリーダー的な役割を担い、優れた舞台芸術の創造・発信を行った点が大きいと評価出来る。			
○ 地域や関係団体等との連携・協働の取組みとして、地元演奏家との連携や、東京藝術			

大学と協働するなど、多角的な活動が継続されている点が評価できる。

- 複数の施設を一括して管理しているメリットを活かし、劇場と響ホールを併せた会員制度を運営し、両施設で相互に積立ポイントを利用できる制度を採用し、新たな客層の開拓につなげるなど、施設の利用者の増加について具体的な工夫を続けている点が評価できる。

**[北九州市指定管理者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。