

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26年4月1日～平成30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 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 type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	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																																																																																			
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 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）。	35	4	28																																																																																			
	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> <p>【北九州芸術劇場】</p> <p>① 管理運営は適切に行われた。また、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。</p> <p>稼働率については、平成27年度以降、大ホール・中劇場は目標をやや下回ったが、小劇場は評価対象期間のすべてで目標を上回っている。</p> <p>利用件数については、評価対象期間前半の平成26・27年度は大ホール・中劇場・小劇場のすべてで目標を上回っているが、後半の平成28・29年度は、劇場の開館から10年以上が経過し、改修工事による休館時期を設けたため、目標を下回った。</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%となっている。劇場の各ホールの稼働率は、いずれの年度もこれを大きく上回っており、継続して高い水準を維持し続けている点が高く評価できる。</p> <p>《利用件数・稼働率》</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> </tbody> </table>					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
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																																																																															

※改修工事等のための休館時期は以下のとおり。

- ・H28年度：中劇場（H29年2月～3月中旬）
- ・H29年度：大ホール（H30年1月22日～2月21日）、小劇場（H30年1月4日～2月4日）

北九州芸術劇場は、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てきた。

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（平成32年度まで）として採択され、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おり、その取り組みは高く評価できる。

平均入場率が87.8%と目標の91%を若干下回っており、入場者の増加に向けた取り組みを進める必要があるが、今後も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ながら、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。

○「創る」について

北九州芸術劇場が長年蓄積してきた経験やノウハウ、ネットワークを活かしながら、北九州発のオリジナル作品を創作することで、地域資源の発掘と北九州市のシティブランド発信に取り組んだ。

「北九州芸術劇場プロデュース」シリーズでは、第一線で活躍する演劇人が北九州に滞在し、オーディションで選ばれた地域の俳優やスタッフ等と共同で、北九州をモチーフにした作品創りに努めた（アーティスト インレジデンス）。北九州（平均入場率87%）以外にも東京（平均入場率89.5%）等で公演する等、広く情報発信を図った。

また、地元の高齢者等にインタビューしながら作品を創り上げていく「Re：北九州の記憶」は6年目を迎えたが、依然として入場率（平均入場率86.5%）も高く、地域に根ざした事業として定着していると評価できる。

○「育つ」について

舞台芸術との出会いの創出や劇場関係者のスキルアップ等を通じて、地域の未来を担う若い人材の育成を図った。

高校生を対象に、地域の演劇人等を招いての講座やワークショップの開催、優待チケットの設定等を通じて、気軽に劇場に足を運び、舞台芸術に触れる機会の確保に努めた。また、「劇場塾」においては、専門家だけでなく一般の方々向けの講座も企画し、広く舞台芸術を理解してもらう機会を設けた。

夏休みを利用した「子どもの劇場体験」の開催や、小中学校等へのアーティスト派遣（アウトリーチ）及びワークショップの実施等、劇場内外で様々な舞台芸術に触れることができる取り組みを進めた。

また、「シアターラボ」では、戯曲講座から作品制作、稽古及び上演を通じて、劇作家や演出家の育成、さらには劇団等の結成等、次世代を担うリーダーの育成を図った。

さらに、北九州市立美術館（分館）との共同プロジェクト（平成25年度～）や到

津の森公園との連携企画（平成 29 年度）、演劇的工場夜景ツアー「ひかりとけむり」や北九州モノレール公演等、多様な主体と連携・協働を進めながら、舞台芸術の持つ力を様々な形で活かした。

○「観る」について

効果的な事業運営を図りながら、多彩で良質な作品を鑑賞する機会を提供することで、劇場文化のさらなる醸成を図った。

「彩の国シェークスピアシリーズ ジュリアス・シーザー」（平成 26 年度）や「ハムレット」（平成 29 年度）、「NODA・MAP」（平成 27～28 年度）など、話題性があり集客力のある作品を上演することで、良質な公演に触れる機会を提供しながら、新たな観客づくりと劇場文化の振興を図った。

また、夏休みの時期を利用して、「大人も一緒に子どもたちの劇場シリーズ」や「子どものためのシェークスピア」等、子どもを対象とした作品を上演し、次世代を担う子どもたちが優れた舞台芸術に触れる機会の確保に努めた。

さらに「ダンスダイブウィーク」においては、街中に飛び出し市民を巻き込みながら披露する「夕暮れダンス」や、北九州市障害者芸術祭や小倉昭和館とのコラボ企画等、様々なダンスとの出会いを創出し、コンテンポラリーダンスの普及啓発に努めた。

一方で、民間プロダクションとの提携や全国の拠点劇場・公立劇場との連携（共同制作等）を進めることで、効率的な事業運営を図りながら良質な公演を提供し、劇場文化の振興に寄与した。

○「支える」について

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決め細やかな対応を行っている。この取組みの結果として、施設可動率は全国の平均稼働率を上回る水準を毎年度維持しており、かつ利用者のアンケート結果（満足度 95%以上）であることから、利用者の評判は非常に良い。

○ 広報戦略について

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。特にホームページは、平成 29 年度に全面リニューアルを実施し、閲覧しやすくした。

② 施設の利用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。

○ 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
- ・職員の接遇研修等の実施によるホスピタリティ向上
- ・利用者ごとのファイルを作成し、前回利用時の情報・資料を踏まえた新たな提案や改善に向けたアドバイスを実施し、リピーターの満足度向上を図った

- 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。なお、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がる制度である。
- ③ 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15,000部）。コスト抑制と新規顧客の開拓を図った。
- ④ 子ども向け演目ならば市内学童保育クラブへ団体鑑賞の案内を実施するなど、公演内容・ターゲットの客層に合わせた営業活動及び広報活動を実施。
 - また、チラシやポスターに加え、劇場・響ホール共通の独自媒体である情報誌「Q」の発行を実施したほか、ホームページをリニューアルし、閲覧しやすくした。（再掲）

【響ホール】

- ① 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、また、平成28・29年度は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%

響ホールは、4つのコンセプト「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）」に基づき、音楽文化の振興のために各種事業を展開してきた。

音楽専用ホールとしての特性を活かした良質なクラシックコンサートに加え、響ホールフェスティバル等のオリジナル企画を実施する等、幅広いラインナップで優れた音楽に触れることのできる機会を提供し、地域の音楽文化の向上を図った。平均入場率は60.4%と目標の65%には届かなかったものの、アンケートでは来場者の約9割(平成26～29年度の平均)が満足と回答する等、企画内容は高く評価された。また、出演アーティストの地域訪問コンサート等を通じて、優れた音楽に触れる機会の創出及び次世代の育成とともに、新たな客層の開拓も図る等、さらなる音楽文化の振興のための取り組みを進めたことは評価できる。

クラシックをはじめとした音楽事業は、アクロス福岡や周辺の音楽ホールと競合する等、劇場事業と比べて厳しい環境であるが、今後も引き続き音楽専用ホールとしての特性を活かした魅力的なラインナップの企画や新たな客層の開拓等、入場者の増加に向けた取り組みに努めてほしい。

○「創る」について

創る(創造事業)では、響ホール室内合奏団と共同制作・企画して響ホールフェスティバルを実施した。演奏会が主だったものから、演劇とクラシック音楽を融合したオペレッタやロビーコンサート、出演者による楽器体験等、様々なイベントで構成されるフェスティバルへと進化させ、2日間で2,500人以上が来場(平成29年度)する等、好評を得た。さらに、地域の企業や商店街、大学、JICA等と連携したワークショップを展開する等、音楽を通じた地域交流やまちづくりへと広がる取り組みとなったことは、高く評価できる。

○「育つ」について

地元の演奏家や市民文化賞受賞者等による小学校へのアウトリーチ事業では、平成26年度からの4年間で、延べ89校6,228人の子どもたちに生の音楽に触れる機会を提供した。ただ、学校行事の増加等により、参加する学校は年々減少しており、今後事業実施のあり方について検討していく必要がある。

一方で、児童館や市民センター、福祉施設等において、ホールでの公演に出演するアーティストによる地域訪問コンサートを実施した。当該取り組みを通じて教育・福祉・地域等との連携を深めるとともに、参加者の約85%が響ホールに言ってみたく回答する等、クラシック音楽の裾野拡大及び響ホールの新たな客層の開拓を図った。

また、全日本学生音楽コンクールや東京藝術大学の早期教育プロジェクトの会場として選ばれていることや、日本音楽財団との共同主催で青少年のためのレクチャーコンサートを実施していることは、響ホールからの情報発信並びに本市のイメージアップの面からも高く評価できる。

さらに、北九州市少年少女合唱団及び北九州市ジュニアオーケストラの育成支援や、本市の文化財産である合唱組曲「北九州」演奏会の開催等を通じて、次世代を担う子どもたちへの支援並びにシビックプライドの醸成を図っている。

これらの取り組みを通じて、子どもたちが身近に音楽文化に親しむ機会を提供するとともに、これからの地域の音楽文化を担う人材及び土壌づくりを進めたことは、高く評価できる。

○「聴く」について

聴く（鑑賞事業）では、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を実施した。響シリーズでは、NHK 大河ドラマのメインテーマ曲で一躍注目を浴びた三浦文彰氏をはじめとした将来が期待される若手演奏家から、ベルリンフィル・コンサートマスターの榎本大進氏等の国内外で活躍している著名な演奏家まで、多彩なラインナップを揃え、アンケートでは来場者の約9割（平成26～29年度の平均）が満足と回答する等、その内容は高く評価できる。

また、クラシック音楽にあまりなじみのない客層へのアプローチとして、平日の昼間を活用したワンコインコンサートを実施した。ヴァイオリンやチェロ、ハープ、声楽等、バラエティに富んだ内容で、新たな客層の開拓に努めるとともに、コンサート後の周辺地域への人の流れも創出する等、地域に密着した取り組みとなった。今後、当該事業の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が望まれる。

○「支える」について

地域の音楽文化の拠点として、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。

② 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。

- ・施設利用者との事前打ち合わせ
 - ・貸館時の技術スタッフの配置（舞台1名、音響1名、照明1名）
 - ・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
 - ・八幡市民会館閉館に伴い、これまで受け入れできなかった音楽以外の催事についても受け入れることができるよう、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
 - ・ホール内案内表示の増設

③④ 前述【北九州芸術劇場】の③④と同じ。

(2) 利用者の満足度		1 5	5	1 5																						
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>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>【北九州芸術劇場】</p> <p>《アンケート結果》</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="2">総合評価（「満足層」達成率）</th> <th rowspan="2">回収率</th> </tr> <tr> <th>目標</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26</td> <td>98%</td> <td>95%</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td>97%</td> <td>96%</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>98%</td> <td>97%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>29</td> <td>98%</td> <td>96%</td> <td>68%</td> </tr> </tbody> </table> <p>① 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、評価対象期間を通じて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、特に満足層の割合が高いものとして「館内が清潔」、「舞台設備・機器が充実している」、「事務スタッフ・フロントスタッフの対応がよい」という項目が評価対象期間を通じて平成95～98%の満足層を得ており、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」という回答が評価対象期間を通じて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。</p> <p>②③ 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。</p> <p>④ 利用者への情報提供として、以下に取り組んだ。</p> <p>○ 貸館利用者に対して</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 					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%
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%																							

- 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
- ⑤ インフォメーションやフロント、施設管理、技術、広報など、劇場には様々なスタッフがいますが、それぞれの役割に応じた人員配置を行うとともに、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%

- ① 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、評価対象期間を通じて97%以上、平成27年度以降の全ての年度で100%を達成している。また、個別の設間において、再利用希望率が評価対象期間を通じて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。
また、回収率については、公演前に主催者代表に直接手渡しをする等の工夫を重ね、評価対象期間を通じて前年度より改善している。
- ②③ 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。
- ④ 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
- ⑤ 「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
(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。	20	3	12
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]

【北九州芸術劇場】

《指定管理料》

(単位：千円)

	26年度	27年度	28年度	29年度
予算	931,943	929,641	922,941	922,941
決算	924,328	899,817	894,016	907,054

《光熱水費》

(単位：千円)

	26年度	27年度	28年度	29年度
予算	182,152	183,394	172,923	172,889
決算	182,152	172,074	164,673	170,077

《専用部の光熱水量(実績)》

	26年度	27年度	28年度	29年度
電気使用量(kwh)	2,217,514	2,342,663	2,254,266	2,268,403
上下水道使用量(M3)	6,881	6,779	6,935	7,648
空調熱源使用量(MJ)	11,064,635	11,867,966	12,548,304	12,257,400

① 指定管理料は、平成29年度に前年比約13,000千円増となっているものの、平成26年度と平成29年度を比較すると17,274千円減となっており、評価対象期間を通じて抑制傾向にあるといえる。

光熱水費は、平成29年度に冬季厳寒のため加湿による上水使用量増が原因で前年比約5,400千円増となっているものの、平成26年度と平成29年度を比較すると12,075千円減となっており、評価対象期間を通じて抑制傾向にあるといえる。また、光熱水費は評価対象期間のいずれにおいても決算が予算と同額か、下回っている。

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。

- ・ロビーや客席の照明、空調は、こまめに ON/OFF を実施。
 - ・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。
- ② 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、機会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。
- ③ 上記①、②を鑑みると、概して効果的かつ効率的な執行がなされた。

【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
予算	224,582	224,574	228,228	223,021
決算	218,319	205,690	208,293	204,060

《光熱水費》

(単位：千円)

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

- ① 指定管理料は、平成 26 年度から響ホールが入居している国際村交流センター全体の維持管理を指定管理者が受託することとなったため、平成 25 年度 (131,479 千円) と比較すると大幅に増加したが、平成 26～29 年度にかけて、抑制傾向にある。平成 28 年度のみ、北九州市ジュニアオーケストラの「ジュニアオーケストラフェスティバル 2016」参加による費用増があったものの、その他の事業費は前年比と比較して横ばいか減額しており、概ね適正な執行がなされている。

光熱水費については、評価対象期間を通じて毎年前年比より利用件数が増加している (H26 : 432 件、H27 : 435 件、H28 : 476 件、H29 : 541 件) にも関わらず、横ばいを継続している点が評価できる。

(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
助成金等	目標	35,139	40,014	47,165	66,113
	実績	39,222	47,377	41,384	70,786
外部資金	目標	71,868	152,693	245,858	113,189
	実績	89,080	174,180	186,093	97,957

- ① 外部助成金獲得額については、平成 28 年度に目標額より 5,781 千円減となったが、

これは助成金対象の公演が中止となった影響である。それ以外の年度については、常に目標を上回る外部助成金を獲得しており、かつ増収傾向にある。平成 26 年度と 29 年度の実績を比較すると、1.8 倍と大きく増額しており、高く評価できる。

チケット収入等については、全国的に知名度の高い NODA・MAP や劇団新感線などの公演会場になったことにより、市内はもとより九州圏域・中国地方などからも多くの来場者を集めた結果、平成 26 年度から 27 年度にかけて約 2 倍のチケット収入を達成し、翌平成 28 年度はさらに収入増となっている点が評価できる。

【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
助成金等	目標	4,600	6,700	3,883	8,757
外部資金	実績	5,000	6,248	3,000	6,300
チケット	目標	14,000	12,512	14,560	15,554
収入等	実績	14,263	10,743	11,661	12,024

① 外部助成金獲得額については「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 26・27 年度連続で（独法）日本芸術文化振興会の芸術文化振興基金による助成を受けた。また、響ホールと北九州芸術劇場の連携事業が平成 26～28 年度の 3 年度連続で（一財）地域創造の助成金を獲得している。平成 28 年度に芸術文化振興基金の助成採択を受けられなかったために前年より減額したものの、評価対象期間を通じて概ね前年比増となっている点が評価できる。

チケット収入については、平成 26 年度は目標を達成したものの、他の年度については目標を下回っている。実績の傾向を見ると、平成 27 年度～29 年度にかけては、前年比から増額しており、評価対象期間を通じて継続された各種の取組み（独創的な事業による高レベルの音楽文化発信、地元アーティスト育成、市民センターや小学校での地域訪問コンサートなど）が良い効果を上げていると評価する。

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 / 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】

① 事業の円滑な実施、安全対策や危機管理の推進及び多用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、多用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。

- ② 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を続けた。さらに、毎年一回、劇場職員が自主研修の企画と実施に取り組むなど、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OJTによって養った。
- ③ 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、現在は18歳～70歳代の方が参加。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」の開催。旦過市場・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。
 - ・「夏休み！子どもの劇場体験 2017」と題し、小学生を対象とした職場体験・演劇体験プログラムを実施。
 - ・市立美術館との共同プロジェクトによる演劇制作（「10万年の寝言」）、到津の森公演との連携企画によるダンスと音楽のコラボレーション（「どこをどうぶつる」）など、地域の各種施設と連携。
 - ・平成28・29年度に、北九州市身体障害者福祉協会アートセンターと共同事業を実施。ダンス公演などを実施。
- 上記の他、企業・NPO・大学機関・商店街・地域まちづくり団体など多くの連携・協働を行った。

【響ホール】

- ① 平成26年度から響ホールが入居している国際村交流センター全体の維持管理を指定管理者が受託することとなったため、響ホール及び国際村交流センターの管理運営にあたって新たに国際村交流センター管理係を設けて管理体制を整えた。また、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。
- ② 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ることができた。また、研修を通じて知り合っ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、モチベーションの向上と業務に対する高い意識の醸成につながった。
- ③ 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した。また、平成28年度より東京藝術大学音楽

学部との協働で「早期教育プロジェクト」を実施し、音楽家志望の20名の子ども達が東京藝術大学教授の指導を受けるとともに、同大学学生によるランチタイムコンサートを実施して、世界を目指す若者の高レベルの演奏を地域に広く提供した。

(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】

【北九州芸術劇場】

- ① 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。
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。
- ② 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。
- ③ 該当なし
- ④ 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。
- ⑤ 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、劇場が行って、事故を予防した。
- ⑥ 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。
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 29 年度に 6 期目に入った。平成 27 年 9 月・平成 28 年 2 月には実働防災訓練に取り組み、チームワークを高めた。

⑦ 評価対象期間を通じて、問題はなかった。

【響ホール】

- ① 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。
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。
- ② 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。
- ③ 該当なし
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 防犯、防災対策として、以下の取組みを行った。
 - ・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。
 - ・防火管理者を配置。
 - ・毎年 1 回、国際村交流センター全体で合同防火訓練を実施。
 - ・八幡東消防署の協力を得て、平成 29 年 9 月「避難訓練コンサート」を実施。コンサート開演中に火災が発生する想定での訓練を行った。
- ⑦ 事故、災害の発生はなかった。

【総合評価】

合計得点	75	評価ランク	B
<p>【評価の理由】</p> <p>【北九州芸術劇場】</p> <p>○ 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、アンケート結果が高い評価となっている。また、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</p>			

事の実施に向け、修繕や改善点の調査・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。

- 平成 25～27 年度に文化庁「劇場・音楽堂等活性化事業」の「特別支援事業」として採択され、その間の拠点劇場としての取組みや長期ビジョンに基づいた事業計画が総合的に高く評価された結果、平成 28 年度～32 年度も中国・四国・九州地方では唯一、「特別支援事業」の採択が決定された。こうした外部助成金獲得については、平成 28 年度以外、常に目標を上回る外部助成金を獲得、かつ増額傾向が続き、平成 26 年度と 29 年度の実績を比較すると、1.8 倍と大きく増額しており、高く評価できる。
- 評価対象年度を通じて、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いに評価出来る。

【響ホール】

- 利用件数・稼働率のいずれについても、評価対象期間を通じて前年度より増加を続けている点が評価できる。

【件数】 H26:432 件 → H29 : 541 件 【稼働率】 H26 : 56% → H29 : 68%

- 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、多角的な活動が評価対象期間を通じて継続されている点が高く評価できる。

【両館共通】

- 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】

利用者アンケートは、得られた意見をもとに、どのように改善していくかが一番大事なところである。その設計等については市と指定管理者が協同し、現状評価に留まらず、改善に繋がるよう、これからも工夫していただきたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗 率		評価レベルの考え方
	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
	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
	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
	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
	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)