

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	北九州市立大手町練習場	施設類型	目的・機能
			IV	— ④
	所 在 地	北九州市小倉北区大手町11番4号		
	設置目的	演劇、音楽その他の利用に供することにより市民文化の向上に資する。		
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		
		インセンティブ制	有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	ペナルティ制
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		<input type="checkbox"/> 施設の管理運営 <input type="checkbox"/> 貸館業務		
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			35		24																																			
（1）施設の設置目的の達成			20	3	12																																			
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。																																								
【評価の理由、要因・原因分析】																																								
① 管理運営は適切に行われた。 平成26年度利用件数は目標値を上回ったものの、その他の年度については利用率・稼働率ともに目標値を達成できなかった。ただし、指定管理者募集要項（指定期間：平成26年4月1日～平成31年3月31日）の要求水準（利用件数：7,000件、稼働率60%）をいずれの年度においても上回っている。 多くの市民に演劇や音楽など表現活動の練習の場を提供することによって、施設の設置目的に沿った成果が得られた。																																								
【利用状況】																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="3">利用件数（件）</th> <th colspan="3">稼働率（%）</th> </tr> <tr> <th>要求水準</th> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>要求水準</th> <th>目標</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>26</td> <td rowspan="4">7,000</td> <td>7,007</td> <td>7,091</td> <td rowspan="4">60</td> <td>62.87</td> <td>61.98</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td>7,256</td> <td>7,221</td> <td>63.18</td> <td>62.70</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>7,292</td> <td>7,215</td> <td>63.49</td> <td>62.98</td> </tr> <tr> <td>29</td> <td>7,328</td> <td>7,328</td> <td>73.28</td> <td>62.41</td> </tr> </tbody> </table>						年度	利用件数（件）			稼働率（%）			要求水準	目標	実績	要求水準	目標	実績	26	7,000	7,007	7,091	60	62.87	61.98	27	7,256	7,221	63.18	62.70	28	7,292	7,215	63.49	62.98	29	7,328	7,328	73.28	62.41
年度	利用件数（件）			稼働率（%）																																				
	要求水準	目標	実績	要求水準	目標	実績																																		
26	7,000	7,007	7,091	60	62.87	61.98																																		
27		7,256	7,221		63.18	62.70																																		
28		7,292	7,215		63.49	62.98																																		
29		7,328	7,328		73.28	62.41																																		
② 利用者の利便性を図るため、以下に取り組んだ。 ・電話による仮押さえに対応する体制を強化した。 ・当該施設利用者の公演ポスターやチラシ等のロビーでの展示した。 ・利用申請の際、使用目的・人数・楽器の種類等に適した練習室を提供するためのアドバイスを行った。 ・安定的な練習場の確保を支援する「利用予約制度」を実施した。 ・リピーターについては、申請書作成時に必要な事項を事前に受付でデータ管理し、使用申請書の一部項目の記載を不用にした。																																								
③ 該当なし																																								

- ④ 当財団が発行する情報誌や事業パンフレットを活用して、北九州芸術劇場・響ホールと共に当施設の紹介を積極的に行った。
また、当施設独自の取り組みとして、以下に取り組んだ。
- ・FM-KITAGAKIに定期的に出演し、当施設の広報を実施した。
 - ・新規利用者の情報（当該施設を知ったきっかけ、今までどこで練習したか）を収集し、営業活動につなげた。
 - ・当施設を利用している北九州市ジュニアオーケストラの定期演奏会をケーブルテレビで放映するなど、PR効果の高いマスコミを活用し、市民への認知度向上を図った。
 - ・利用人員や利用件数などの業務目標を掲げ、毎月の件数をグラフ化して掲示するなど、営業・広報活動に対する職員のモチベーションの向上を図った。
 - ・親睦を図りながら広く市民に当施設の広報を行うため、年間利用者の情報交換会として「大手町交流会」を開催し、参加者による施設の広報・宣伝をお願いした。

(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。	1 5	4	1 2
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】

- ① アンケート結果は、回収率については常に **100%** を達成した。また、総合評価の実績は、平成 **26** 年度～**28** 年度については目標を下回ったが、利用者の利便性向上や、アンケート結果をサービスの質の向上のための具体的な取組みに反映したことにより、平成 **29** 年度は **100%** の満足度を達成しており、利用者の満足度は向上し、また高いレベルにあることを示している。

【アンケート結果】

年度	回収率目標	回収率実績	総合評価目標	総合評価実績
26	80%	100%	93%	85%
27	93%	100%	93%	78%
28	95%	100%	95%	90%
29	94%	100%	90%	100%

- ② 利用者へのアンケート結果を必ず精査し、改善のための資料として解決に取り組んだ。
- ③ 利用者からの苦情・要望は、即時対応を基本とし、対応が困難なものについては、その理由を納得いただけるまで説明することで可能な限り不満の解消に努めた。
- ④ 利用者への情報提供として、以下に取り組んだ。

- ・施設利用案内パンフレットの内容を改訂し、常時窓口に配置した。
 - ・ホームページによる施設案内を行った。
 - ・市民センター等の類似施設に利用案内パンフレットの設置を依頼した。
 - ・施設利用者の発表会会場としての利用を広く呼びかけた。(結果として、新規に発表会会場としての利用があった。)
- ⑤ サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みとして、以下に取り組んだ。
- ・アンケート等を通じて利用者からの要望が多かった鏡(ダンス練習等に必要)を平成28年度に設置するなど、利用環境の整備を行った。
 - ・練習室利用前に必ず職員が点検を行って環境を整え、利用者の満足度向上に努めた。
 - ・職員の接遇研修を実施した。

2 効率性の向上等に関する取組み	4 5		2 5
(1) 経費の低減等	3 5	3	2 1
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】

① 指定管理料の推移は、以下のとおり。

【指定管理料】

	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
予 算	21,465千円	21,465千円	21,465千円	21,465千円
決 算	21,465千円	21,465千円	21,465千円	21,465千円
前年度比	6.9%減	増減なし	増減なし	増減なし

指定管理料は平成26年度に前年比6.9%減少している。

そこで、以下のことに取り組んで経費低減を図った。

- ・軽微な修繕は財団職員及び防災センター設備職員が行った。
 - ・カーペットや床はこまめに清掃をし、長く使えるように努めた。
 - ・備品等の管理を徹底し、無駄のない仕入れ管理を行った。
- ② 楽器及び録音録画機器の保守点検業務について、高い技術力を備えた専門業者に依頼し、適切な保守管理を実施。良好な状態を保つことができた。
なお、保守については使用頻度にあわせて実施し、適宜、内容や金額等の契約内容見直しを行い、経費が最小となるよう努めた。
- ③ 建物の維持管理業務は、大手町ビル(総務局女性の輝く社会推進室男女共同参画推進課が所管)全体で一括契約がなされている。
- ・光熱水費コストの低減に向け、使用量のチェックを定期的に行い、異常値の抽出に注意しながら削減に努めた。

・施設のロビーや廊下の照明は、施設利用者の活動に支障がない程度に減らし、事務所においては照明器具ごとに消灯装置を取り付け、不要な電力消費削減に努めた。

(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]

【使用料等収入状況】

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
実績	1,668万円	1,634万円	1,647万円	1,627万円
前年度比較	24万円減	34万円減	13万円増	20万円減

- ① 広報の強化、サービスの向上、利用者への十分な情報提供の結果、発表会会場としての新規利用につなげた、また、北九州芸術劇場・響ホール利用者等の事前練習場として、当該施設の利用を積極的にPRしたり、生涯学習総合センターや男女共同参画センター・ムーブなどの近隣施設と協力して、利用者の相互紹介を行って利用促進につなげるなど、施設利用者の増加に努め、収入増を図った。

平成26年度、27年度は連続して前年度比較で減少し、平成28年度に若干持ち直し、平成29年度に再び減少したものの、評価対象期間を通じて概ね同水準を保っている。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み 20 12

(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	3	6
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]

- ① 業務が適切かつ効率的・効果的に実施できるよう人員を配置し、利用者に対して適切な対応ができるよう工夫したシフトを組んだ。
- ② 接遇研修、市内文化施設事業に関する研修など、職務に応じた研修を適宜実施し、職員の業務に関する資質と能力向上を図った。
- ③ 同じビルに入居している北九州市立男女共同参画センターとは、維持管理業務や防災・避難訓練などで協力を図っている。

また、「北九州をうたう会」「北九州市ジュニアオーケストラ」「北九州市少年少女合唱団」「北九州シティオペラ」「劇団青春座」「響ホール室内合奏団」などの地域で文化活動を行う各種団体等の活動支援を行っている。

(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する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]			
<p>① 保有する個人情報の安全管理のため、個人情報の保護に関する法律及びその他関連法規を遵守するとともに、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」を徹底して、日頃から必要かつ適切な措置を講じている。個人情報の漏洩等の事項は発生していない。</p> <p>② 「施設の使用許可に関する業務の基準」を誠実かつ確実に遂行して利用者の公平・平等を図っている。また、利用申込が重複した場合は抽選により決定し、大きなトラブルは発生していない。</p> <p>③ 該当なし</p> <p>④ 使用料等の徴収および市への納付について、トラブルや不適切なものはなかった。また、月例報告など各種報告書も適切であった。</p> <p>⑤ 事務所において、カメラにより練習室の状況確認を行い、利用者の安全管理や事故防止に努めた。</p> <p>⑥ 大手町ビル施設管理課・防災センターとの協働により警察・消防への連絡体制を確保している。また、防災訓練・避難訓練に合わせて、職員全員で緊急時対応マニュアルを再確認して周知徹底している。</p> <p>⑦ 評価年度を通じて、大きな事故や非常災害等の発生事例は無かった。 なお、大手町ビル全体で防災訓練・避難訓練を6月と12月に毎年実施し、事故発生時や非常災害時に備えている。</p>			

【総合評価】

合計得点	63	評価ランク	C
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 貸館業務においては、利用者の利便性向上に向け、きめ細かい利用アドバイスを働きかけていくなど、熱心な利用者増加対策を行っている。日常の業務においても、常に利用者のニーズを把握しようとする姿勢が随所に現れており、評価できる。 ○ 平成22年度から始めた「大手町交流会」は、利用者の親睦を図って利用者を増加させようという試みで、毎回盛況であり、施設利用者の新たな発掘に一定の効果があると考えられる。また、利用者アンケート（回収率は平成26年度～29年度を通じて100パーセント）の満足度について、当初から高評価（平成26年度：80%）だったものが、さらに年々評価が上昇し、平成29年度には満足層が100%に達した点が評価に値する。 ○ 利用実績では、利用件数、稼働率ともに前年度ベースを維持している。 ○ 施設の管理運営は、施設の設置目的に沿って適正に行われた。 			

【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	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)