

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 教育委員会中央図書館庶務課
評価対象期間	平成 29 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北九州市立黒崎文化ホール (黒崎ひびしんホール) ②北九州市立八幡西図書館	施設類型	目的・機能
	所在地	① 北九州市八幡西区岸の浦二丁目 1 番 1 号 ② 北九州市八幡西区岸の浦二丁目 2 番 1 号	I	— ④
	設置目的	① 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。 ② 図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資する (図書館法第 2 条)。	I	— ⑤
利用料金制		<input type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有・無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 <input checked="" type="checkbox"/> 有・無		
指定管理者	名 称	株式会社黒崎コミュニティサービス		
	所在地	北九州市小倉北区米町二丁目 2 番 1 号		
指定管理業務の内容		1 市が定める業務 (1) 黒崎ひびしんホールの管理運営に関する業務 (2) 貸館に関する業務 (3) 芸術文化事業の実施に関する業務 2 教育委員会が定める業務 (1) 八幡西図書館の管理運営に関する業務 (2) 読書奨励等に関する業務 (3) その他業務 3 提案事業		
指定期間		平成 24 年 7 月 1 日～平成 39 年 6 月 30 日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント			
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み			
(1) 施設の設置目的の達成			
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り組みがなされ、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。			
【所見】			
① 【黒崎ひびしんホール】			
＜大ホール＞目標値に対する比較（稼働率）			
稼働率	H28年度	H29年度	平均値
目標値	65%	65%	65%
実績	58%	62%	60%
達成率	89%	95%	92%
＜中ホール＞目標値に対する比較（稼働率）			
稼働率	H28年度	H29年度	平均値
目標値	70%	70%	70%
実績	74%	78%	76%
達成率	106%	111%	109%
＜練習室＞目標値に対する比較（利用者数）			
稼働率	H28年度	H29年度	平均値
目標値	40,000人	40,000人	40,000人
実績	42,404人	41,607人	42,005人
達成率	106%	104%	105%
<p>平成29年度の利用状況について、大ホールの稼働率は昨年度よりも稼働率が上昇したが、目標を達成することができなかった。中ホールも稼働率が上昇し、こちらは引き続き目標を達成することができた。</p> <p>練習室についても、引き続き目標を達成することができており、評価できる。</p>			
【八幡西図書館】			
目標値に対する比較（利用者数）（単位：人）			

	H28 年度	H29 年度	平均値
目標値	320,000	320,000	320,000
実績	471,284	438,589	454,937
達成率	147.3%	137.1%	142.2%

目標値に対する比較（貸出冊数）（単位：冊）

	H28 年度	H29 年度	平均値
目標値	400,000	400,000	400,000
実績	733,659	694,835	714,247
達成率	183.4%	173.7%	178.6%

利用状況について、平成 29 年度の利用者数、貸出冊数は、目標値に対する達成率が、それぞれ 137.1%、173.7%であり、目標値は大幅に上回った。

しかし、昨年度と比較すると減少しており、これは、八幡図書館が移転開館したことによる影響もあると考えられる。

② 【黒崎ひびしんホール】

平成 29 年度は下記のとおり、芸術文化事業を 7 事業、利用者を中心とした催しを 6 事業、その他事業を 2 事業実施した。（全事業 15 事業、来場者 9,877 人）

□芸術文化事業（7 事業）

- 1 May J.Tour 2017 ～ME,MYSELF & OUR MUSIC～（618 人）
- 2 開館 5 周年記念 トーク&コンサート 2017
～本と音楽の素敵なお出逢い～（368 人）
本とわたしとジャズな午後 江國香織・園田涼
- 3 開館 5 周年記念 渡辺貞夫 GROUP 2017 CONCERT（772 人）
- 4 開館 5 周年記念 小さな聴き手におくるピアノとお話しのコンサート（236 人）
～音楽物語 ぞうのババール～
- 5 川井邦子コンサートツアー 2018 LUNA ～千年の恋がたり～（584 人）
- 6 アロマの香りと音世界（173 人）
～音楽×アロマ×映像で感じる究極のリラックスコンサート～
- 7 Melting Pot 國友章太郎の音楽レシピ（556 人）

□利用者を中心とした催し（6 事業）

- 1 黒崎 96 の日 ミュージック&爆笑ステージ（537 人）
～サクソ&マリンバ、三遊亭歌之介～
- 2 Back to the 80's Memories of 大内義昭（392 人）
- 3 Exhibition of Dance Music 音の柱 ダンス音楽の祭典（235 人）
- 4 北九州マリンバオーケストラ RIM Concert vol.4（695 人）

5 新きたきゅうしゅう音楽塾 in 黒崎 (2,512 人)

6 黒崎ひびしんうたごえホール (1,352 人)

□その他 (2 事業)

【民間企画事業】吹奏楽ポップスコンサート 避難訓練付き (180 人)

コンフォート・ウィンドアンサンブル・小倉商業高校吹奏楽部

【受託事業】開館 5 周年記念 NHK 放送番組「歌う！SHOW 学校」

公開収録 (667 名)

平成 29 年度は、開館 5 周年を記念したコンサートや他ジャンルとのコラボ、地元との連携企画等、幅広いラインナップの事業を展開した。

開館 5 周年記念として実施した世界的ジャズサクソ奏者の渡辺貞夫コンサートでは、チケットが完売するとともに、市外からも多くの方が訪れ、満足度が高い公演となった。また、NHK 放送番組「歌う！SHOW 学校」公開収録も開館 5 周年記念として実施し、全国への情報発信に大きく寄与する取り組みとなった。

例年になく新しい取り組みとして、朗読とジャズ演奏を織り交ぜた「トーク&コンサート～本と音楽の素敵な出会い～」や、アロマ・映像・音楽とで構成され五感で感じるコンサート「アロマの香りの音世界」等、他ジャンルと音楽とのコラボ企画を実施し好評を得た。

さらに、北九州を中心に活動するアーティストで構成された「音の杜 ダンス音楽の祭典」や「北九州マリンバオーケストラ RIM コン서트」を開催するとともに、地域一体となって黒崎を盛り上げる「黒崎 96 (クロ) の日」では音楽 (サクソ&マリンバ) と落語のステージを催した。入場率も 90%を超える等、黒崎地区の活性化に大きく貢献した。

また、昨年度に引き続き、地元の音楽家を講師に招く「新きたきゅうしゅう音楽塾 in 黒崎」や「うたごえホール」には多くの方が参加され、音楽文化の振興及び合唱の街・北九州の推進に大きく寄与する取り組みとなった。

このように、市民が優れた芸術文化に触れる機会を提供することで、本市の文化振興及び黒崎地区の賑わいづくりに大きく貢献したものと評価できる。

【八幡西図書館】

子ども読書推進活動として、定期的におはなし会を年間 156 回開催し、3,315 名が参加した。講師のボランティアや職員による読み聞かせや工作を通じて子どもたちに図書館を知ってもらうことや、司書体験として、子ども司書養成講座を開催し、読書に対する関心を深めてもらうのに役立った。

また、地域の幼稚園や小・中学校、子どもの館、ユースステーションなどと連携した、職場体験学習、施設見学、保育園などへ図書館職員を派遣して出前読み聞かせ会を実施するなど、子どもたちに図書館の PR を行った。

地元大学教授や関連施設職員などを招き、幅広い分野で 16 回の講座を開催し、369 名の参加があり好評を得た。

また、アジアをテーマに文化講演会を開催するとともに、法律セミナーや介護福祉セミナーやキャリアコンサルティング相談会等を開催し、利用者が専門家の話を聞くことにより図書館の資料に興味を持ってもらえるよう促した。

③ 【ホール及び図書館共通】

「黒崎文化・交流拠点地区」は、黒崎ひびしんホールと八幡西図書館の2施設を一体的に管理している。

駐車場は、利用者が相互の駐車場を利用できるようにして利便性を図った（満車の場合に案内）。また、自衛消防訓練を合同で実施し、連携を深めた。

④ 【黒崎ひびしんホール】

- ・ホームページやフェイスブックで、イベント情報や施設案内などの情報発信を行っている。
- ・市広報、「かるかる」等の情報誌を通じて広報を実施した。
- ・市内各市民センターへイベントチラシの配布を実施した。
- ・施設命名権企業の福岡ひびき信用金庫と連携し、各支店にイベントチラシ及びポスターの配布を実施した。
- ・新聞広告・市発行広告・黒崎商店街・ラジオ出演等による広範囲な情報発信を実施した。
- ・ホール利用者友の会「ファンタジア」会員へ毎月イベント情報及びホール催事案内の送付を実施している。

【八幡西図書館】

開館時より児童向け広報紙「元・キッズ 八幡西」を発行するとともに、新刊案内も毎週作成・配布し、利用者への情報提供を行っている。

また、八幡西図書館が独自に開設しているホームページ上において、新館情報やランキング、イベント情報などの案内を毎月更新している。

(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。 |
| 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。 |

【所見】

① 【黒崎ひびしんホール】

<大ホール>

満足度	H28年度	H29年度	平均値
目標値	80%	80%	80%

総合評価	98%	100%	99%
利用の問い合わせ・予約	96%	95%	96%
事務スタッフの対応	99%	98%	99%
技術スタッフの対応	99%	98%	99%

<中ホール>

満足度	H28 年度	H29 年度	平均値
目標値	80%	80%	80%
総合評価	99%	97%	98%
利用の問い合わせ・予約	95%	97%	96%
事務スタッフの対応	98%	97%	98%
技術スタッフの対応	98%	98%	98%

平成 29 年度に実施したアンケートでは、「総合評価」についての満足度は大ホール利用者が 100%、中ホール利用者が 97%と高い水準となった。

その他の項目においても、大ホール・中ホールともに高い水準で目標値を達成しており、評価できる。

【八幡西図書館】

平成 29 年度に実施したアンケートによれば、「対応の親切さ」と「明確な説明」について、回答者の 85%以上が満足であると回答しており、高い評価が得られている。「図書の並べ方」についても、回答者の 80%以上が満足であると回答しており、高い評価を得ている。

各サービスへの満足度 [八幡西図書館]

満足度は全回答者のうち、「非常に満足」「満足」と回答した人数の割合

	H28 年度	H29 年度	平均値
対応の親切さ	92.5%	91.2%	91.9%
明確な説明	86.7%	86.7%	86.7%
図書の並べ方	86.7%	80.4%	83.6%

② 【黒崎ひびしんホール】

利用者アンケートに加え、窓口へ「ご意見箱」の設置し、利用者の意見に対応している。

【八幡西図書館】

利用者アンケートに加え、2階及び3階の閲覧室に意見箱を設置して利用者からの苦情・要望・意見を広く募り、業務にいかしている。

③ 【ホール及び図書館共通】

利用者の苦情・要望等については、基本的にホール及び図書館内の協議で、場合によっては本社で対策を協議し、経費等の面も含め、意見者へ説明し理解を求めるなど、迅

速な対応を図り、また、市所管課への報告も適切に行っている。

毎月の職員会議においても、苦情・要望に対する改善点をお互いに出し合い、利用者から指摘される前に改善することを心がけている。

④ 【黒崎ひびしんホール】

ホール利用者友の会「ファンタジア」の会員に向けて、ホールに関することやイベントの情報発信を行った。また、フェイスブックを利用してイベント公演前や公演後の最新情報、近隣施設案内等の発信を行った。

【八幡西図書館】

八幡西図書館のホームページで、イベントの情報やお勧め本の紹介を行うなど常に最新の情報発信を行った。

⑤ 【黒崎ひびしんホール】

スリッパ等物販サービス、録画・録音サービス、弁当代行手配サービスなどを実施し、利用者の利便性を向上させる取り組みを継続して行った。

2 効率性の向上等に関する取組み

(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。
- 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。

【所見】

【黒崎ひびしんホール】

サービス購入料の実績 (単位：千円)

指定管理料	H28 年度	H29 年度
予算	180,115	180,115
決算(インセンティブを含む)	179,365	178,757
うち光熱水費 (決算全体に占める割合)	11,155 (6.2%)	12,006 (6.7%)
うち再委託料 (決算全体に占める割合)	46,447 (25.9%)	46,343 (25.9%)

【八幡西図書館】

(単位：千円)

指定管理料	H28 年度	H29 年度
予算	167, 119	167, 119
決算	167, 119	167, 119
うち光熱水費 (決算全体に占める割合)	6, 663 (4. 0%)	5, 770 (3. 5%)
うち再委託料 (決算全体に占める割合)	14, 364 (8. 6%)	14, 364 (8. 6%)

① 【ホール及び図書館共通】

施設や設備管理に実績のある自社ノウハウを生かすとともに、発注の際は必ず複数の業者から見積もりを取る。用紙等の消耗品については、一括大量購入することで費用を抑える、等により経費の低減を図りつつ、職員にも節約を意識付けた。

② 【ホール及び図書館共通】

再委託については、委託先と年度ごとの単価の引き下げ交渉を行うことや、職員でできる業務は委託等の発注項目から削除する等、経費が最小限となるよう取り組み、費用を抑えた契約を行っている。

③ 【ホール及び図書館共通】

光熱費の節約については、

- ・デマンドチェッカーを設置し、最大電力量を抑える
- ・日中など不要な電灯は消灯する
- ・夏は窓のブラインドを閉めて室温の上昇を抑える
- ・ホールのシャワーは利用者が少ないため、利用希望に応じて湯を沸かす等の対策を継続的に実施している。

催数・内容ともに充実した行事を実施している。

前項の結果、得られた労力や経費を著名な文化人を招くなど魅力的な提案事業、新しいサービスの提供に充てることで、経費低減のみに留まらず一層のサービス向上（相対的な経費削減効果）が図られている。

(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。

【所 見】

【黒崎ひびしんホール】

収 入	H28 年度	H29 年度
使用料収入 (決算)	43, 409 千円	46, 327 千円

各文化・音楽団体、学校や市内企業への訪問を実施し、芸術文化事業のイベント案内を兼ねてホール利用促進を行った。結果、稼働率が増加し、収入増となった。
なお、八幡西図書館については、同施設の使用料収入はない。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み

(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・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。
- ② 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

【所見】

① 【黒崎ひびしんホール】

組織体制については、館長のほか、芸術文化事業部門を統括する事業課長と総務運営部門を統括する総務課長を配置し、効果的かつ効率的な運営に努めてきた。

【八幡西図書館】

職員 20 人中 17 人が司書資格を有しているため、職員配置の際に資格の有無を気にせず、最も合理的な配置が可能となっている。

② 【黒崎ひびしんホール】

ホール運営スタッフは、採用時に公立文化会館運営に必要な業務及び危機管理、接遇、個人情報管理、文書管理、苦情処理、保守点検業務等の集合研修 4 日間の日程で受講している。

また、パート職員についても、業務知識、緊急対応、接遇、個人情報管理、法令遵守等必要な講習を実施している。

【八幡西図書館】

サービスの質を維持・向上していくために、平成 29 年度は、館内での研修のほか、福岡県立図書館が主催する読み聞かせ研修会等の研修に積極的に参加させることで、図書館のプロとしての意識を持たせ、利用者サービスに活かしている。

③ 【黒崎ひびしんホール】

年間を通して、それぞれの事業において、市内中学校や高等学校との協働を図ったり、地元の音楽家やを数多く出演させたりと、積極的に地元との連携、協働の姿勢が見られた。

「吹奏楽ポップスコンサート」では、小倉商業高等学校と協働して実施した。また、八幡西消防署の協力により演奏中に火災発生した仮定での避難訓練も初めて実施した。

「新きたきゅう音楽塾」では、地元で活躍するアーティストと協働することにより、地元音楽家へ活動の場を提供した。また、当日パンフレットに近隣飲食店の割引券をつけるなど、地元商店街との連携の取組みも見られた。

【八幡西図書館】

地元の小学校等からの施設見学では、701名の受け入れを行い、丁寧な対応で図書館のPRに努めるとともに、高校生や大学生のインターンシップ受入をし、次世代の育成を支援する図書館としての役割を果たしている。

(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。
- 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。

【所見】

① **【ホール及び図書館共通】**

「個人情報の保護に関する法律」、「北九州市個人情報保護条例」ならびに「北九州市情報セキュリティポリシー」を法的な規範として、個人情報の適正な取り扱いを確保するとともに、研修等を通じて個人情報の重要性を徹底して教育した。

② **【黒崎ひびしんホール】**

ホールにおいて利用希望日が競合した場合は、抽選により平等な条件の下で決定するなど、適切に処理を行った。

【八幡西図書館】

図書館内の利用案内や注意書きなどPOPを作成して周知を図る。大活字本コーナーを充実させ、高齢者の利便性を高める。自動貸出機の使用法を利用者へ案内するなど利用者が平等に利用できるよう配慮した。

③ 該当なし

④ **【ホール及び図書館共通】**

経理事務処理及び施設維持に係るモニタリング実施結果から、経理事務及び施設管理運営とも適正に行われている。

⑤ **【ホール及び図書館共通】**

館内、館外の巡回の際に、危険と思われる箇所や改善すべき点について日常から留意し、必要に応じて自主的な対応を行ったほか、市所管課への報告を行った。

⑥ 【黒崎ひびしんホール】

危機対応マニュアルや緊急時に備えた職員の連絡網を整備し、災害等に対する職員への意識を高め、職員への周知を徹底した。

ホールでは、各室へつながる廊下のドアには電子ロック式のセキュリティ対策を行っており、利用者以外が簡単に侵入できないよう対応している。

【八幡西図書館】

警備員による定期的な巡回に加え、図書館職員による館内巡視を実施し、犯罪やトラブルの未然防止に努めた。

また、開館中は、館長・次長・窓口業務責任者のうち、必ず1名以上が常駐することとし、緊急時に備えて図書館職員の連絡網を整備し、災害等に対する職員の意識を高め、常日頃から職員への周知を徹底した。

⑦ 【ホール及び図書館共通】

事故発生時や非常時については、館長、次長、ならびに窓口業務責任者は、速やかに事態を把握し、場合によっては本社と対応を協議しながら、迅速に対応を行った。

【総合評価】

[所見]

【ホール及び図書館共通】

- 1 利用状況については、図書館が利用者数、貸出冊数とも目標値に対して 137.1%、173.7%と大幅に目標値を達成しているのに対し、ホールは中ホールが 111%、練習室が 104%で目標達成できたが、大ホールが 95%で目標値を達成できなかった。目標達成のためにも、新規利用者の開拓やより一層のサービス向上を図るなど工夫が必要である。
- 2 利用者アンケートにおいて、ホールは各項目 95%以上、図書館は「応対の親切さ」と「明確な説明」の項目で 85%以上の回答者から満足であるとの評価を得るなど、利用者のニーズに即した質の高いサービスが提供できている。
- 3 自主事業について、ホールでは幅広い年齢層に対応したバラエティー豊かな事業を実施することで、市民が質の高い音楽・芸術に身近に触れることができるとともに、黒崎地区の賑わいづくりに大きく寄与した。
また、図書館に親んでもらい、読書に対する関心を深めてもらうために、読み聞かせ会 (156 回開催)、折り紙教室 (13 回開催)、工作会 (13 回開催)、講座 (16 回開催)、セミナー (4 回開催)、読書会 (12 回開催)、ワークショップ (2 回開催) と多数の行事を実施し、図書館のPRを行った。
- 4 ホールの地域や関係団体との連携については、地元の学校や様々な団体と協働を図りコンサートを行った。

図書館については、子どもの館やユースステーションなど関連施設と行事の共有を行うなど地域との連携・協働や地域社会への貢献を行った。

また、積極的に施設見学・視察の受け入れを行った結果、受け入れ人数が701名に達した。

- 5 図書館については、高いレベルでの利用を実現しながら、施設の管理運営も適切に行われている。

[今後の対応]

黒崎ひびしんホールにおいては、中ホールの稼働率や練習室の利用者数は目標値を達成できたが、大ホールは達成できなかった。今後は新規利用者の開拓や、より一層のサービス向上を図り、目標値の達成に期待したい。

また、ソフト事業については、引き続き、地域の芸術文化振興に寄与するとともに、黒崎地区のにぎわいづくりにもつながるよう、さまざまな文化事業を展開していただきたい。

八幡西図書館においては、利用者数、貸出冊数とも目標値を大幅に上回っており、良好なサービスが提供されている。今後も、利用者のニーズに配慮した質の高いサービスを提供していただきたい。