

## 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	令和4年4月1日～令和5年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	① J : COM北九州芸術劇場 (北九州芸術劇場) ②北九州市立響ホール	施設類型	I	目的・機能	④
	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				
	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 ・ 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 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31年4月1日～令和6年3月31日 (令和7年3月31日まで延長予定)				

## 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>																																																																																																				
	<b>(1) 施設の設置目的の達成</b>																																																																																																							
	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><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>①令和4年度は引き続き新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響下にあったが、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するなど、施設の管理運営は適切に行われた。</p> <p>また、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（総合支援事業）」に採択される等、その取組みは全国的に高く評価されている。</p>																																																																																																								
<p><b>《利用件数・稼働率》</b> (単位：件)</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">H30</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> <tr> <td rowspan="2">R1</td> <td>目標</td> <td>500</td> <td>75%</td> <td>500</td> <td>70%</td> <td>470</td> <td>80%</td> <td>1,470</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>538</td> <td>76%</td> <td>510</td> <td>70%</td> <td>585</td> <td>88%</td> <td>1,633</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R2</td> <td>目標</td> <td>416</td> <td>75%</td> <td>500</td> <td>70%</td> <td>565</td> <td>80%</td> <td>1,481</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>185</td> <td>29%</td> <td>248</td> <td>32%</td> <td>258</td> <td>35%</td> <td>691</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R3</td> <td>目標</td> <td>500</td> <td>75%</td> <td>416</td> <td>70%</td> <td>565</td> <td>80%</td> <td>1,481</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>455</td> <td>60%</td> <td>437</td> <td>71%</td> <td>428</td> <td>57%</td> <td>1320</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R4</td> <td>目標</td> <td>500</td> <td>75%</td> <td>500</td> <td>70%</td> <td>565</td> <td>80%</td> <td>1,565</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>496</td> <td>68%</td> <td>485</td> <td>65%</td> <td>486</td> <td>66%</td> <td>1,467</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	H30	目標	550	83%	573	81%	620	83%	1,743	実績	494	85%	466	77%	517	89%	1,477	R1	目標	500	75%	500	70%	470	80%	1,470	実績	538	76%	510	70%	585	88%	1,633	R2	目標	416	75%	500	70%	565	80%	1,481	実績	185	29%	248	32%	258	35%	691	R3	目標	500	75%	416	70%	565	80%	1,481	実績	455	60%	437	71%	428	57%	1320	R4	目標	500	75%	500	70%	565	80%	1,565	実績	496	68%	485	65%	486	66%	1,467
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																																																																																																	
H30	目標	550	83%	573	81%	620	83%	1,743																																																																																																
	実績	494	85%	466	77%	517	89%	1,477																																																																																																
R1	目標	500	75%	500	70%	470	80%	1,470																																																																																																
	実績	538	76%	510	70%	585	88%	1,633																																																																																																
R2	目標	416	75%	500	70%	565	80%	1,481																																																																																																
	実績	185	29%	248	32%	258	35%	691																																																																																																
R3	目標	500	75%	416	70%	565	80%	1,481																																																																																																
	実績	455	60%	437	71%	428	57%	1320																																																																																																
R4	目標	500	75%	500	70%	565	80%	1,565																																																																																																
	実績	496	68%	485	65%	486	66%	1,467																																																																																																
<p>新型コロナウイルス感染症の影響による公演・イベントの中止・自粛が相次ぎ、計57件の利用のキャンセルがあった中、徹底した感染対策や主催者への支援を行ったことにより、利用件数・稼働率は回復し、コロナ前2年間(H30, R1)の平均値(1,555件)の約</p>																																																																																																								

94%まで利用実績を上げたことは評価できる。

**【自主事業（公演事業）の入場率】**

(単位：%)

年 度	H30	R1	R2	R3	R4
目 標	91	87	87	87	87
実 績	88	90	78	78	87

令和4年度においても、劇場オリジナル作品や独創性に富んだ良質な作品等を通じて、優れた舞台芸術の創造・発信や地域の賑わいづくり、地域の文化・芸術を担う人材の育成等に努めた。その結果、自主事業（公演事業）全体の観客入場率は、目標値と同じ87%と、コロナ前の水準にまで回復した。

今後とも、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も取り組みを進めてほしい。

②利用者の増加や利便性を高めるための新たな取組として、電子チケット・キャッシュレス決済の導入や、劇場専門の登録制ホールスタッフ「北九州芸術劇場レセプションスト制度」の新設を行い、集客や満足度の向上につなげたことは高く評価できる。

③響ホールと連携することで、芸術文化分野での専門的な知識を有する人材育成や地域における文化事業の創造と発展につなげ、地域の財産となる文化・芸術を活かした創造的活動の活性化に取り組んだ。

また令和4年度は、八幡図書館×響ホール×北九州芸術劇場 3館連携企画を実施し、広く発信を行った。施設管理の面でも、危機管理やホスピタリティ面、防火・防災や防犯対策、貸館対応や技術的対応でのノウハウの共有を行っている。

④「情報誌Q」や「SNS」「コロナ禍以降初となるプレス会見」等、幅広いジャンルの公演や創造作品の紹介などを通じて、劇場運営への理解と継続的な支持につなげるための「劇場のブランディング」「創客」を意識した広報の強化に取り組んだ。

## 【響ホール】

①令和4年度は、前年度に引き続いて新型コロナウイルス感染症の影響を受けつつも、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するなど、施設の管理運営は適切に行われた。

### 《利用件数・稼働率》

(単位：件)

年度	目標・実績	貸館事業の利用件数	稼働率
H30	目標	458	58%
	実績	589	75%
R1	目標	475	59%
	実績	497	63%
R2	目標	475	60%
	実績	301	38%
R3	目標	485	60%
	実績	422	56%
R4	目標	490	61%
	実績	431	56%

コロナ禍により利用件数及び稼働率はコロナ前と比較すると下回っているが、徹底した感染対策や主催者への支援を行ったことにより、稼働率の目標値の約9割まで回復させ、文化芸術活動の場を守り続けた点は評価できる。

また、令和4年度は、公演事業としての取り組みだけではなく、独創的な高レベルの音楽文化を発信する創造事業や、区役所や市民センター、大学や企業、図書館等と協働した音楽で地域を活性化する事業を展開した。

②新たな取組として、劇場と同様に電子チケット、キャッシュレス決済の導入を行い、利便性向上を実現している点は高く評価できる。

また、昨年に引き続き無料のシャトルバス「響ホールお迎えバス」の運行、ホームページ多言語化等の取組を実施した。さらに、様々な年代層や、クラシック音楽に馴染みがある層・ない層等、ターゲットに応じた事業展開を図り、新たな観客を取り込み、リピーターを増やす事業を実施している。

③劇場と連携し、ジャンルを横断した広報活動、共通のチケットティングシステムの運用により、舞台芸術と音楽の双方の客層の取り込みを図った。

④「情報誌Q」の劇場との共同発行により内容の充実や広がりを出し、他ジャンルに興味のある層への直接的なアプローチを実施し創客につなげている。また、ホームページの利便性向上や多言語化対応、SNSの活用など、多様なチャンネルを用いて幅広い客層への広報を行っている点は評価できる。

<b>(2) 利用者の満足度</b>		15	5	15																										
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><b>【北九州芸術劇場】</b></p> <p><b>《アンケート結果》</b></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>H30</td> <td>98%</td> <td>97%</td> <td>68%</td> </tr> <tr> <td>R1</td> <td>97%</td> <td>95%</td> <td>65%</td> </tr> <tr> <td>R2</td> <td>97%</td> <td>100%</td> <td>80%</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>97%</td> <td>99%</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>R4</td> <td>97%</td> <td>99%</td> <td>75%</td> </tr> </tbody> </table> <p>①アンケート調査の回収率は、前年度より 4%減となっているものの評価には十分な水準を維持した。</p> <p>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 99%と、利用者からは高い満足度を得ている。</p> <p>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良い」「劇場の広さ（客席数）がちょうどよい」「舞台設備・機器が充実している」という施設に係る項目の評価が高い。</p> <p>また、スタッフの対応について、フロントスタッフのみならず事務や技術のスタッフについても評価が高く、設備の充実に加えてスタッフの対応の良さが利用者の信頼や施設の魅力となり、リピート率の高さにつながっていることが窺えた。</p> <p>②③利用者の意見・要望や苦情は、報告体制を整備し的確に把握しており、課題改善等に役立てている。自主事業においても観客や参加者を対象に WEB アンケート調査を実施し、サービスや公演内容に関する満足度やニーズを把握し、適宜対応している。</p> <p>④利用者への情報提供として、以下に取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページにて施設の空き状況や使用の流れ、料金表や図面等各種資料を掲載</li> <li>・催し情報について、ホームページ、リバーウォーク北九州館内での情報掲示、プレイガイドでのポスター、チラシ設置</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大による公演中止や延期の相談・問合せ対応</li> </ul>					年度	総合評価（「満足層」達成率）		回収率	目標	実績	H30	98%	97%	68%	R1	97%	95%	65%	R2	97%	100%	80%	R3	97%	99%	79%	R4	97%	99%	75%
年度	総合評価（「満足層」達成率）		回収率																											
	目標	実績																												
H30	98%	97%	68%																											
R1	97%	95%	65%																											
R2	97%	100%	80%																											
R3	97%	99%	79%																											
R4	97%	99%	75%																											

- ⑤施設全体で利用者、来場者をサポートし、サービスの質の向上に努めた。
- ・舞台芸術作品の提供、創作のための高度な技術や高いホスピタリティの提供
  - ・安全管理者として必要な訓練を受けたスタッフを各所に配置
  - ・劇場スタッフのノウハウの共有、専門的知識や接遇・鑑賞サポート面のスキルアップ研修等を実施

## 【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	
H30	95%	100%	62%
R1	97%	100%	80%
R2	97%	100%	100%
R3	97%	100%	80%
R4	97%	97.9%	100%

①回収率 100%を達成したとともに、総合的な満足度について非常に高い満足度であるとの回答が得られた。

また、個別の設問においても、施設・スタッフの応対ともに高い満足度であり、「また利用したい」と回答した割合は95%であった。これらのことより、施設として利用者から高い満足度を得ていると評価できる。

②③利用者からの苦情・クレームは貴重な改善提案として受け止め、情報共有を行っている。対応についてはマニュアルを作成し、苦情・クレームに係る情報伝達ルートを整備し、組織内での問題意識の共有、及び予防、改善に努めている。

④利用者への情報提供として、以下に取り組んだ。

- ・ホームページにて施設の空き状況や使用の流れ、利用料金を分かりやすく記載
- ・図面等各種資料のダウンロード対応による利便性向上

⑤誰もが安心して公演等を楽しめる環境づくりのため、「安全管理」や「バリアフリー」の視点を踏まえ、外部講師による接遇研修や、貸館利用者の希望に合わせたお迎えバスの運行など、利用者の利便性向上に取り組んでいる。

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>					
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。	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]					
<b>【北九州芸術劇場】</b>					
<b>《指定管理料》</b> (単位：千円)					
年度	H30	R1	R2	R3	R4
予算	908,571	908,152	916,484	916,484	916,484
決算	908,368	905,651	891,436	898,828	942,540
<b>《光熱水費》</b> (単位：千円)					
年度	H30	R1	R2	R3	R4
予算	166,446	170,998	172,691	172,707	172,707
決算	169,631	173,219	149,889	166,148	200,018
<b>《専用部の光熱水量(実績)》</b>					
年度	H30	R1	R2	R3	R4
電気使用量 (kwh)	2,141,927	2,375,872	1,692,714	2,066,716	2,193,204
上下水道使用量 (M3)	6,277	7,340	4,573	5,875	6,558
空調熱源使用量 (MJ)	10,983,881	11,950,077	8,223,809	10,393,393	11,527,140
①令和4年度は節電を徹底したものの、稼働率の増加に伴い使用光熱水量が増加したことに加え、光熱水費の高騰により指定管理料は前年比43,713千円増となった。					
②劇場は分散配置で共用と専用が複雑に入り組んでおり、機械設備等のシステムが複雑であるため、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ている。					
③劇場では経費低減のため、以下の取組みを行っている。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・技術力や経験・知識を生かした施設・備品の維持管理による価値の延伸</li> <li>・劇場ホール施設区画とオフィス区画を区別し、それぞれに適した省エネ行動を実施</li> <li>・舞台、楽屋、ホワイエ、ロビーなどのLED化に向けた検討</li> </ul>					
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)

年度	H30	R1	R2	R3	R4
予算	214,231	216,491	216,545	216,545	220,045
決算	210,335	208,648	198,335	201,724	218,147

**《光熱水費》**

(単位：千円)

年度	H30	R1	R2	R3	R4
予算	13,625	12,466	12,580	12,580	12,580
決算	10,061	9,179	6,736	9,632	11,484

①令和4年度は節電を徹底したものの、稼働率の増加に伴い使用光熱水量が増加したことに加え、光熱水費の高騰により指定管理料は前年比16,422千円増となった。

②響ホールに係る専門技術を要する業務や特殊な施設・設備の保守管理や楽器類について、精通した業者に適切に再委託を行っている。

③経費低減のため、以下の取組みを実施している。

- ・技術力や経験・知識を生かした施設・備品の維持管理による価値の延伸
- ・必要に応じたこまめな照明の点灯や空調の運転による節電行動の実施
- ・国際村交流センター入居者に対しても電力等の計画的な使用を呼びかけ

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。

1 0 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》**

(単位：千円)

	年度	H30	R1	R2	R3	R4
助成金等	目標	37,720	48,165	42,236	44,358	56,858
	実績	41,385	39,746	31,238	49,169	49,470
外部資金	目標	134,645	68,645	55,607	69,319	60,264
	実績	119,521	67,885	29,588	44,193	44,980

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、文化庁の助成事業による資金調達に努めたが、目標を7,388千円下回った。また、チケット収入等についても、目標を15,284千円下回った。しかし、いずれにおいても前年度と比較すると微増となっ



ており、引き続き収入の確保に努めてもらいたい。

**【響ホール】**

**《自主事業における収入状況》**

(単位：千円)

	年度	H30	R1	R2	R3	R4
助成金等 外部資金	目標	20,957	16,965	11,598	11,831	12,183
	実績	19,607	15,554	9,231	12,745	11,732
チケット 収入等	目標	11,854	11,739	10,218	10,055	11,692
	実績	7,659	10,250	3,389	6,110	11,759

昨年度に引き続き、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。しかし、助成金等外部資金については、目標を451千円下回った。

一方、チケット収入については、目標を67千円上回り、前年度と比較して約1.9倍の増となっている。前年度に続いて新型コロナウイルス感染症の影響を受ける中、大きく増収としたことは評価できる。

厳しい状況の中、感染対策の徹底や事業の見直し等を行い、助成金等や外部資金を積極的に活用し、魅力的な公演を行うことでチケット収入等において大幅な増収を実現する等、収入の確保に努めている。

<b>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み</b>	<b>20</b>		<b>12</b>
<b>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</b>	10	3	6
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】**

①管理運営の質の維持・向上のため、状況や職能に応じた適材適所による効率的な人員を配置し、かつ、横断的な連携も図ることで、適切な管理運営を行った。

舞台芸術、舞台技術等に精通し、経験が豊かな人材、または必要な資格を備えた人材の配置だけでなく、協働によって高度な知識や技術が劇場スタッフへ継承されるような取組みや、劇場スタッフに地元の人材を積極的に登用・育成する取組みは評価できる。

②職員のスキルアップを図るため、接遇・ビジネスマナー研修や技術スタッフ研修、車

椅子利用者・視覚障害者サポート研修等、芸術文化施設スタッフとして必要なスキル向上の取り組みだけでなく、防災プロジェクトチームによる施設内防災設備講習や人権研修を実施する等、公の施設のスタッフとしての能力向上に努めていることは評価できる。

また、他団体の実施する研修事業にも積極的に参加し、オンラインによる研修も受講するなど、職員の資質・能力の向上に努めている。

③福岡県公立文化施設協議会や北部九州文化ネットワークといった地元地域の任意団体をはじめ、公共劇場舞台技術者連絡会などの専門部会における加盟店と連携し、公共ホール運営スキルを高めあえる協力関係の維持に取り組んでいる。

### 【響ホール】

①ホール運営に必要な資格（防火管理者等）の資格保有者や音楽やアートマネジメント、舞台技術等の専門技術を有する人材の配置など、音楽ホールという特性に適した人員配置を行った。また、貸館や自主事業実施の際は係長級以上の職員が出勤し、事故発生時に的確な対応ができる責任体制を整えた。

②職員の資質・能力向上のため、接遇・ビジネスマナー研修、車椅子利用者・視覚障害者サポート研修などの内部研修のほか、（公社）全国公立文化施設協会等、他団体の実施するアートマネジメント研修などに参加している。

また、レセプション研修やクラシック音楽公演・企画に関する研修を実施し、専門技能の強化にも取り組んでいる。

③地域の連携事業として「ひびきつながるプロジェクト」など、「地域」・「人」と向き合うホールとして、多様な主体との交流・連携・協働を図り、芸術文化の力を活かした事業に取り組み、地域住民がまちの魅力を再発見し、愛着や誇りを醸成する機会となった。

### (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】

【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ている。

②③利用受付に当たっては、条例及び関連規定に則り、透明性や公平性に配慮して行われている。予約の受付・決定は公平・公正に行われている。

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。

また、日常の気づきにより危険箇所の明示や予防措置、段差部への仮設スロープの配置、つまずきの原因となる劣化カーペットの張替えや部分修繕など、危険箇所や鑑賞の障害となる箇所の解消に取り組んでいる。

さらに、公演中に起きたヒヤリハット事例の共有、混雑による危険回避のためフロントスタッフを中心に誘導や主催者へのアドバイスを行っている。

舞台運営の点で、プロの舞台技術者がいない場合の重量物備品の設置や移動等については、劇場技術管理者が直接対応している。日常から整理整頓に加え、使用備品の消毒作業など、新型コロナウイルス感染症拡大防止にも努めた。

施設の修繕・改修について、事故等の未然防止のため、設備の状態を把握し、修繕計画や予防保全について北九州市と適切に情報共有を行っている点は評価できる。

その結果、設備による事故を未然に防ぐことができている点は大いに評価できる。

⑥危機管理体制として、公演中は常時、危機管理リーダーを配置し、事故や災害等の緊急時に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。

防犯対策の面では、エリア監視の実施、1階警備室で有人受付による入館者のチェックに加え、リバーウォーク北九州管理組合が設置する24時間対応の中央防災センター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、RWK防火防災管理者と協力した劇場独自の実働防災訓練を行うなど、防災対策の強化を行った点は評価できる。

また、全職員からなる防災プロジェクトチームによる防火・防災活動に取り組んだほか、AEDの基本操作、準備品の確認、適確な応急処置について意見交換するなど、職員のスキル向上に努めている。さらに、収容人数について、避難行動等に支障のないよう収容人数の適正管理に努めている点が評価できる。

⑦令和4年度に貸館利用者が負傷する事故が1件発生したが、主催者と協力しながら訓練通り適切な対応を行った。また、北九州市の避難所には指定されていないものの、災害発生時に帰宅困難となった来場者等の避難・待機場所としての受け入れを想定し、必要となる飲料水や保温アルミシート等を整備している点は評価できる。

### 【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。

②③利用受付について、条例及び関連規定に則り、透明性や公平性に配慮して行われている。予約の受付・決定は公平・公正に行われている。

④使用料等の徴収及び市への納付については適切に行われた。月例報告など各種報告書も適切であった。

⑤日常の事故防止については、危険が予想される箇所への予防措置や、緊急時の避難誘導経路など、利用者への安全対策に関する具体的な説明を行っている。

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。

施設の修繕・改修について、劣化が著しい施設の状態把握に努め、適切に北九州市に報告を行うとともに予防保全に努めた。その結果、日常の場面及び舞台においても事故を未然に防ぐことができている点は評価できる。

⑥防犯対策として、中央監視室による 24 時間対応の防犯体制、監視カメラによるエリア監視の実施を行っている。防災対策として、防災・消防訓練、収容人数の適正管理、危機管理体制マニュアルと、緊急時連絡網を整備・職員への周知を行っている。

⑦令和 4 年度に来場者が負傷する事故が 1 件発生したが、傷病者等への対応等、適切な対応を行った。また、響ホールは北九州市の避難所には指定されていないが、災害発生時に帰宅困難となった来場者等の避難・待機場所としての受け入れを想定し、必要となる飲料水・保温アルミシート等の災害時支援物資を整備している点は評価できる。

### 【総合評価】

合計得点	73	評価ランク	B
【評価の理由】			
○ 劇場、響ホールともに前年度に引き続き新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う使用取りやめ等があったが、施設内での感染防止対策の徹底及び利用者への対策支援を行い、利用件数・稼働率・自主事業入場率について、コロナ前の水準まで回復させたことは評価できる。			
○ 事業実施においては、令和 4 年度の新たな取組として、チケット購入時のキャッシュレス決済の導入や、電子チケットによるチケットレス入場の導入、「北九州芸術劇場レセプションニスト制度」の新設など、利用者の利便性や満足度の向上に努めたことは高く評価できる。			
○ 施設の管理運営については、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。			

- 劇場、響ホールともに、文化庁の「劇場・音楽堂等機能強化総合支援事業」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、他施設とも連携しながら、優れた舞台芸術の創造・発信を行っている。

[今後の対応]

今後は、新型コロナウイルスによる影響がほぼ無くなっていることから、さらなる積極的・魅力的な事業展開と広報活動を行い、より多くの方に芸術文化の素晴らしさを届けていただくとともに、目標値の達成に期待したい。

**【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。

**【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)