

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市ブランド創造局総務文化部文化企画課
評価対象期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 3 1 日

1 指定概要

施設概要	名 称	①J:COM 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 ・ 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 ・文化創造事業(舞台芸術の振興)の実施 ・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 ・文化創造事業(音楽文化の振興)の実施 ・自主事業(地域の音楽文化を担う次世代人材の育成等を行う)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 7 年 3 月 3 1 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		36																																	
	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	3	21																																	
	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] 【北九州芸術劇場】</p> <p>① 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。</p> <p>稼働率については、令和元年度末に発生した新型コロナウイルスに伴う政府の拡大防止策として緊急事態措置又はまん延防止等重点措置により、閉館若しくは営業時間の短縮や人数上限・収容率の制限などイベント開催制限が行われたことから令和2年度に稼働率が目標を大きく下回ったが、令和3年度以降、徐々に回復に向かっている。</p> <p>利用件数についても、稼働率同様、新型コロナウイルスに伴う政府の拡大防止策により、令和2年度に利用件数が目標を大きく下回ったが、令和3年度以降、徐々に回復に向かっている。</p> <p>なお、(公社)全国公立文化施設協会の令和5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在全国平均稼働率は54.5%となっている。劇場の各ホールの稼働率は、新型コロナの影響が最も著しかった令和2年度を除き、その後の新型コロナ禍でもあった令和3・4年度においてもこれを上回っており、新型コロナの時期においても、舞台芸術の灯を消さないよう新型コロナへの対応を踏まえ、適切な運営を行う中でホールの稼働率を一定の水準に維持し続けた点は高く評価できる。</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>【参考】</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>H30</td> <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>					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	【参考】	目標	550	83%	573	81%	620	83%	1,743	H30	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																														
【参考】	目標	550	83%	573	81%	620	83%	1,743																													
H30	実績	494	85%	466	77%	517	89%	1,477																													

R元	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%	1,320
R4	目標	500	75%	500	70%	565	80%	1,565
	実績	496	68%	485	65%	486	66%	1,467
R5	目標	500	75%	500	70%	565	80%	1,565
	実績	410	74%	525	72%	509	70%	1,444

※ ・・・評価対象年度 以下同じ 北九州芸術劇場は、4つのコンセプト「創る（レベルの高い作品創作と発信）」「育つ（舞台芸術を核に地域の人々と交流し、ともに育つ）」「観る（暮らしを彩る多彩な舞台芸術を提供）」「支える（地域の創造力を高めるための支援）」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年度に再び総合支援事業（令和4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。また、コロナ禍にあっても、感染症対策や実施形態の工夫により、市民に舞台芸術の力を届け続けた功績は大きい。

○「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。

「北九州芸術劇場クリエイション・シリーズ」では、第一線で活躍するアーティストと2年間タッグを組み、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。北九州（平均入場率86%）以外にも東京（平均入場率92%）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」は地域に根ざした事業として令和4年度で11年目を迎え、これまで創造・蓄積してきた89作の戯曲をモチーフに新作を作り上げ、北九州公演のほか、集大成として本事業では初となる東京公演も実施した。

山海塾「TOTEM 真空と高み」では、共同プロデュースにより創作した新作を北九州芸術劇場でワールドプレミア（世界初演）するなど、国内外に向けて創造性あふれる街北九州市の魅力を伝えることに取り組んだ。

さらに、令和5年度の北九州芸術劇場開館20周年記念特別事業として、「開かれた劇場」としてマルシェや市民参加ステージ等の市民が劇場や舞台芸術をより身近に感じ親しみを深める企画を実施した。

そのほか、合唱物語、ダンス、モノレール公演、東アジア文化都市連携事業、市民と創る演劇、ローカルアーティスト協働プログラム等の北九州芸術劇場だからこ

そ創ることができる多様な作品を創り続けていることは高く評価できる。

○「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。

夏休みや冬休みを利用した「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）及び演劇やダンスの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、「大学演劇ラボ」では、ローカルディレクターによる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等、次世代を担うリーダーの育成を図った。

さらに、外国人留学生が通う日本語学校、市内市民会館等の多様な主体との連携や交流により、舞台芸術の力を活用したプログラムを実施した。

このように、地域に根差した劇場として、地域課題の解決に向けた取り組みを行っている点も評価できる。

○「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 ヘンリー八世」（令和4年度）や、「NODA・MAP」（令和元年度）、「ムサシ」（令和3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た「大人も一緒に子どもたちの劇場シリーズ」や、話題作「to R mansion にんぎょひめ」（令和4年度）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。

令和2年度にはコロナ禍においても海外からの公演「フランソワ・シェニョー&ニノ・レネ」を実現させた。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、小倉昭和館とのコラボ企画の実施、「ダンス×ラップ」の公演等様々なダンスとの出会いを創出し、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、市内のみならず広域から来場者を集め、劇場文化の振興やまちの賑わい創出に寄与した。

○「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。この取り組みの結果として、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、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・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・ユーチューブなどで様々なコンテンツを設置して情報発信を実施。また、令和5年度には20周年広報として館内の装飾や記念グッズの配布等も行った。

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り組み

- ・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り組み

- ・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」「K I C P A Cメンバーズ」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。

- ・令和4年度には、プレイガイドでのキャッシュレス決済や、自主事業でのオンラインチケットを導入し、さらなる利便性向上に努めた。
- ・自主事業でのポータブル字幕機の貸し出し（令和5年度）、公演の配信による鑑賞機会の拡大（令和4年度）等を行った。

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。相互の事業視察により事業理解を深め、また令和5年度には共同でオリジナルダンス「財ダンス」を創作するとともに、プロモーションビデオを広く市内外で発信した。

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、対象に応じたSNSを活用した広報を行っている。令和5年にはネーミングライツが導入されたが、愛称としてのネーミングライツに留まらず、サポーター企業と共同して番組内や小倉駅ビジョンでの広報や劇場デジタルサ

イメージ設置等による広報力強化を行った点も評価できる。

【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。一方で北九州芸術劇場同様に、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたこともあり、利用件数、稼働率は目標を達成できなかった。
(令和元年度の利用件数、稼働率及び令和5年度の稼働率を除く)

《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
【参考】 H30	目標	458	58%
	実績	589	75%
R元	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%
R5	目標	490	61%
	実績	373	65%

響ホールは、5つのコンセプト「創る（音楽文化の創造と発信）」「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）」「つながる（地域住民や関係団体等との交流・連携・協働による事業展開）」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。5年間の自主事業平均入場率は73.2%と目標の67～68%を5～6%上回り、令和2・3年度のコロナ禍においても、新型コロナウイルス感染症拡大防止策を図りながら、自主事業を実施するなど利用促進に取り組んだ点については評価できる。

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、開設から30年間の間に築いてきた「響き」の優れた音楽専用ホールとして国内外のトップアーティストからも一目置かれる存在であることを踏まえ、今後も引き続き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、令和元年度には、北九州国際音楽祭を「東アジア文化都市北九州」のプレ事業、また、令和2・3年度は、響ホール事業、北九州国際音楽祭ともに、連携事業として位置づけ、アジアをルーツとする演奏家の起用や

オリジナル企画を実施することで、開催への機運醸成や、開催目的の達成に尽力した。

令和元年度末から令和5年度5月上旬までは、新型コロナの影響により感染症対策下での開催となったため、企画内容の変更やステージ上の感染対策のための工夫などが必要となったが、長年、創造事業に取り組むことにより培ったノウハウで、公演中止は最低限に収めることができている。行動制限が続く中でも、市民の暮らしに音楽を届け、生活にうるおいをもたらした続けた功績は大きい。

響ホール事業では、地元アーティストとともに、演劇の手法などを取り入れた公演「0才からの音楽会」を制作するなど、子どもたちが楽しく生演奏に触れられる機会を創出した。

また、北九州国際音楽祭では、本市出身の一流アーティストと国内の有能な若手からなるオリジナルオーケストラ公演を2014年度（平成26年度）から開催し毎年好評を博している。令和5年度には、このオリジナルオーケストラに出演してきた一流アーティストからなるスペシャル編成により、響ホール開館30周年記念 ガラ・コンサートを開催した。出演者と来場者がともに響ホールの歩みを振り返り、祝う、特別な公演の実現により、響ホール主催事業の質の高さを内外に発信した。

このように、独自性、創造性の高い公演を企画・実施し、北九州市から質の高い音楽文化の創造と北九州ブランドの発信を行った。さらに、コロナ禍にも大きな中断なく、市民が優れた音楽文化に触れ、困難な状況下でも心豊かな日常を維持すること、また、地域の音楽文化の向上に尽力したことは高く評価できる。

○「育つ」について

育成事業の企画方針として、①クラシック音楽ファンの裾野拡大②子どもや高齢者・障害者などに対する教育的・福祉的な効果③公共ホールの社会的評価や認知度の向上④世代間交流など地域の課題へのアプローチとして、様々な企画を展開・実施した。

響ホールアクティビティでは、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、教育・福祉・地域等との連携を深め、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。

北九州国際音楽祭では、子ども向けの楽器奏法の公開レッスン、クラシック音楽に纏わるレクチャー講座、鑑賞教室、また3歳以上が対象で鑑賞と体験が一度にできる施設開放型の無料公演「まるっと Enjoy! 響ホールで夏休み」を開催した。

また、主催公演への学生招待や合唱講習会、アーツスタッフ養成講座やチェンバロ教室、ハープ研究会を運営した。

加えて、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十分に活かし、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。響ホールリサイタルシリーズでは、将来が期待される若手演奏家から、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、年間をとおして開催した。

北九州国際音楽祭では、潮流に乗った国際派のアーティストなどの演奏会を開催するとともに、市内で聴ける機会の少ない海外オーケストラ公演を実施。令和2年度には、東アジア文化都市 連携事業 特別企画として、コロナ禍に、ウィーン・フィルハーモニー管弦楽団公演を実現させた。

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。クラシック音楽への敷居を低くすることで、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を行った。

このように、コロナ禍を経ても、質を維持し、多彩な公演を継続して行えていることは、高く評価できる。

○「支える」について

地域の音楽文化の拠点として、貸館事業においては、ホール、練習室ともに、個々の利用者（主催者）の状況に応じて、ホームページへの貸館公演の掲載、チケットの受託販売を行った。また貸館利用者の希望に応じて、お迎えバスの運営などを行い、利用者の利便性向上に努めた。

また、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、市民等の音楽活動を支えた点は、高く評価できる。

○「つながる」について

芸術・文化施設をはじめ様々な行政部局や財団、企業、NPO、大学、教育機関、商店街、地域づくり団体、地域住民等と交流・連携・協働を図った。

地域の産学官民連携団体に参画し、地域活性化のイベントや取り組みに参加した。

「ひびきつながるプロジェクト」では、「朗読コンサート」（八幡図書館との共同）、「まちの小さな演奏会」（大学生との連携）を企画・開催した。

また、北九州国際音楽祭では経済界・音楽団体・教育者・地元演奏家からなる組織委員会・企画検討部会を設置し、地域のニーズを反映した企画を実現している。

このように、様々な団体とのネットワーク形成・協働などを図り、音楽を中心とした芸術文化の振興や芸術文化の力を活かしたまちづくりへの取り組みを行った点は、高く評価できる。

② 電子チケット適用公演の拡大や、従来のカード決済に加えて電子マネー決済も使用できるようにし、キャッシュレス決済を充実するなど、利便性向上を実現している点は高く評価できる。

また、地元タクシー会社と連携し、駅からホールまでの無料のシャトルバス「響ホールお迎えバス」を貸館主催者の希望に応じて運行できる体制をとり、施設の利用率向上に努めている。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、共通のチケットシステム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。ホームページの充実やSNSの活用などに取り組むとともに、全国的な音楽専用誌等を活用した、より積極的な広報も展開するなど、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。

(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。

15

5

15

[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》

年度	総合評価（「満足層」達成率）		回収率
	目標	実績	
【参考】 H30	98%	97%	68%
R元	97%	95%	65%
R2	97%	100%	80%
R3	97%	98%	79%
R4	97%	98%	70%
R5	97%	98%	74%

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、さらに「次回利用意向」も評価対象期間を通して98%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。

また、回収率については、公演後にもアンケートに参加できるよう二次元バーコードを使ったWEB回答フォームを活用するなどの工夫を重ね、回収率のアップに努めている。

- 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、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や、実際に利用者アンケートから改善を行っている点も評価できる。
- ④ 利用者への情報提供として、以下の点に取り組んだ。
 - 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や前回利用時の情報提供
 - ・コロナ禍においても安全安心な利用となるよう対策をまとめた「お願い」や「チェックリスト」の作成
 - 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、劇場デジタルサイネージ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。また、令和4年度には自主事業の際に「北九州芸術劇場レセプション」を新設し、より安全で快適な観劇環境を整えた。

【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	
【参考】 H30	95%	100%	62%
R元	97%	100%	80%
R2	97%	100%	100%
R3	97%	100%	80%
R4	97%	98%	100%
R5	97%	97%	100%

- 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%以上を達成している。また、個別の設問において、施設・スタッフの対応ともに非常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%以上であった。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。
- 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高い水準を維持している。
- ②③ 利用者からの苦情・クレームは貴重な改善提案と受け止め、情報共有を行っている。対応について対策を検討し、苦情・クレームに係る情報伝達ルートを整備するとともに、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、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掲載、また、図面等各種資料のダウンロード対応による利便性向上に努めている。
- ⑤ 誰もが安心して公演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
(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)

	【参考】 H30	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	908,571	908,152	916,484	916,484	916,484	943,184
決算	908,368	905,651	891,436	898,828	942,540	933,826

《光熱水費》

(単位：千円)

	【参考】 H30	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	166,446	170,998	172,691	172,707	172,707	172,707
決算	169,631	173,219	149,889	166,148	200,018	191,189

《専用部の光熱水量(実績)》

	【参考】 H30	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
電気使用量 (kwh)	2,141,927	2,182,182	1,692,714	2,066,716	2,193,204	2,219,013
上下水道使用量 (M3)	6,277	7,134	4,573	5,875	6,558	6,344
空調熱源使用量 (MJ)	10,983,881	11,649,753	8,223,809	10,393,393	11,527,140	12,200,685

① 指定管理料は、令和5年度予算において前年比約26,700千円増となっているが、これは令和4年度以降に原油価格高騰に伴う光熱水費の増加が主たる原因で、本市のすべての公共施設の指定管理料における光熱水費分について臨時的な予算措置を行ったためである。

光熱水費(決算)は、令和4年度に対前年度比33,870千円増加しており、令和5年

度には対前年度比 8,829 千円減少したものの、令和元年度と令和5年度を比較すると 17,970 千円増となっており、評価対象期間を通じて増加傾向にあるといえる。

こうしたことから、劇場では光熱水費低減のため、以下の取組みを行っている。

- ・建物全体で電力自由化等の制度変更に対応し、より有利な供給契約が結べるよう、リバーウォーク北九州管理組合側と協議を行った。
 - ・これまでの使用実績から分析した、エネルギーごとの使用量の特徴や、機構・稼働状況から、各年度の使用量を予測し対策を考えることにより、適切で無駄のない利用に努めた。
- 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。
- ③ 上記①、②を鑑みると、北九州芸術劇場開館当初より管理運営を担ってきた経験や実績を基に、効果的かつ効率的な執行がなされたといえる。

【響ホール】

《指定管理料》

(単位：千円)

	【参考】 H30	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	214,231	216,491	216,545	216,545	220,045	217,845
決算	210,335	208,648	198,335	201,724	218,147	217,845

《光熱水費》

(単位：千円)

	【参考】 H30	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
予算	13,625	12,466	12,580	12,580	12,580	12,580
決算	10,061	9,179	6,736	9,632	11,484	9,007

- ① 指定管理料は、令和4年度予算において前年比約 3,500 千円増となっているが、これは令和4年度以降に原油価格高騰に伴う光熱水費の増加が主たる原因で、本市のすべての公共施設の指定管理料における光熱水費分について臨時的な予算措置を行ったためである。

光熱水費(決算)は、令和4年度に対前年度比 1,852 千円増加しており、令和5年度には対前年度比 2,447 千円減少したものの、令和元年度と令和5年度を比較すると若干減となっており、評価対象期間を通じて令和2年度のコロナ禍及び4年度の光熱水費高騰の年を除き、横ばい状態にあるといえる。

これは、響ホールでは光熱水費低減のため、以下の取組みを行った結果である。

- ・必要に応じたこまめな照明の点灯や空調の運転により、引き続き節電等を徹底した。
- ・国際村交流センターの入居者に対して電力等の計画的な使用を求めるなど使用量の削減に取り組んだ。

- ② 響ホールを含む国際村交流センター建物全館の維持管理業務については、館及び付帯設備が常に良好な状態と性能を維持できるよう、当財団の有する施設管理の実績・ノウハウを活かし、再委託等により適切に業務を行い、仕様書に則り必要な点検・管理等を実施した。また、入居する各団体との連携・調整を図りながら管理業務を行った。
- ③ 上記①、②を鑑みると、響ホール開館当初より管理運営を担ってきた経験や実績を基に、効果的かつ効率的な執行がなされたといえる。

(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	【参考】 H30	R元	R2	R3	R4	R5
助成金等 外部資金	目標	37,720	48,165	42,236	44,358	56,858	49,164
	実績	41,385	39,746	31,238	49,169	49,470	13,238
チケット 収入等	目標	134,645	68,645	55,607	69,319	60,264	39,003
	実績	119,521	67,885	29,588	44,193	44,980	29,198

- ① 助成金等外部助成金については、令和5年度の実績額が目標額を大きく下回っている。これは文化庁「劇場・音楽堂等機能強化推進事業」の予算規模が縮小した影響等もあり、従来に比べて助成対象事業が減じたことや、民間助成事業の対象公演が海外情勢により中止となったことによるもの。一方で、幅広く資金獲得に努めた結果、総合支援事業以外の文化庁の助成事業や（一財）地域創造の助成事業の採択を受けており、一定の評価はできる。

チケット収入等については、令和2年度はコロナの影響により公演中止が相次いだこと、収容率50%制限での実施になったことから低下した。また、令和5年度については、公演入場率が目標を下回ったことに加え、設定席数が多くない事業を多数実施したことから目標に達しなかった。

【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	【参考】 H30	R元	R2	R3	R4	R5
助成金等 外部資金	目標	20,957	16,965	11,598	11,831	12,183	12,864
	実績	19,607	15,554	9,231	12,745	11,732	14,737
チケット 収入等	目標	11,854	11,739	10,218	10,055	11,692	12,730
	実績	7,659	10,250	3,389	6,110	11,759	14,571

- ① 北九州国際音楽祭事業及び響ホール事業はともに、地域の文化拠点として機能を

<p>より一層強化する取り組みとして評価され、文化庁文化芸術振興費補助金「劇場・音楽堂等機能強化推進事業～地域の中核劇場・音楽堂等活性化事業～」に平成30年度から5年連続で採択された。他にも平成24年度から福岡県退職教職員協会からの負担金の受け入れによる事業を実施し、自主財源比率の向上を図った。</p> <p>チケット収入については、観客が求めるコンサート等イベント増加により、令和5年度においては対前年度比2,812千円の増、新型コロナ前の令和元年度と比較しても4,321千円と増加傾向にあり、会員向けサービスの維持・向上や団体営業先への丁寧なアプローチの継続等努力の成果が表れており、評価に値する。</p>			
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	16
(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
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。			
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>【北九州芸術劇場】</p> <p>① 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、舞台芸術や舞台技術等に精通した経験豊かな人材を引き続き配置し、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。</p> <p>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・接遇研修のほか、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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、幅広い年代の方が参加。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。 ・「ダンスダイブウィーク」の開催。地域の飲食店・リバーウォーク・小倉昭和館等と連携し、「夕暮れダンス」などの事業を実施し、賑わいづくりに貢献。 ・「夏休み！子どもの劇場体験」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。 ・北九州モノレールと連携したモノレール公演「きみをさがして」、八幡図書館・響ホールとの3館連携企画「忘れじの花～少女歌劇団の話」、九州大学・ヒビノ株式会社との連携「舞台技術セミナー」など、多様なジャンルで各種施設や企業と連 			

携。

・北九州市身体障害者福祉協会アートセンターと共同でレインボードロップダンス公演「こんなにも、家族」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 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ほか、全国公立文化施設協会や類似ホール会議等での研修機会を積極的に活用している。

また、クラシック音楽公演・企画に関する内部研修を実施し、職員の専門技能の強化にも継続的に取り組んでいる。

③ 地元演奏家と連携し、児童養護施設や幼稚園など、普段、クラシック音楽に触れる機会の少ない人たちに音楽を届ける「訪問コンサート」や、教育委員会と連携した「中学生鑑賞教室」（北九州国際音楽祭の教育プログラム）等を実施した。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、音楽家志望の子ども達が東京藝術大学教授の指導を受ける機会を提供している。また、北九州市立大学の学生との共同企画の実施や八幡駅周辺のエリアマネジメント事業への参加を通じて、地域と連携しながら響ホールや音楽文化の魅力を発信している。さらには、市の受託事業である、北九州市少年少女合唱団育成事業、北九州市ジュニアオーケストラ育成事業では、地元音楽家でもある指導者と協働し、北九州市の文化の担い手育成に取り組んでいる。

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。

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。

10

4

8

[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。また、利用者からの意見報告も適切であった。
- 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。また、毎月安全委員会を開催し、ヒヤリハット事例を共有するとともに、危険箇所等への対策や注意表示の見直しを行った。
- 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、AED等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、救急車要請訓練や消火器操作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、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」を劇場内全部署の職員参加で継続し、RWKとも協力して年に2回実働訓練やDIG訓練等の独自の防災訓練を行っている。
- ⑦ 令和4年度に貸館利用にてリハーサル中に出演者が負傷する事故が1件発生したが、要救助者等の事故対応を最優先に、関係者全員への周知を行い、危機管理体制に則り、主催者と協力しながら事態の鎮静化までの的確な対応を訓練通り行った。また、劇場は北九州市の避難所として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支援物資を配備した点も評価できる。

【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、条例や関連規定に則り、透明性や公平性に配慮して行われ

<p>ている。予約の受付・決定は公平・公正に行われている。</p> <p>④ 使用料等の徴収及び市への納付について適切に行われた。月例報告など各種報告書も適切であった。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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、負傷者や家族への対応等は、迅速かつ適切に行った。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。</p>
--

【総合評価】

合計得点	70	評価ランク	B
<p>【評価の理由】</p> <p>【北九州芸術劇場】</p> <p>○ 文化庁「劇場・音楽堂等機能強化推進事業」において、令和 5 年度は[地域の中核劇場・音楽堂等活性化事業]での採択かつ助成対象事業が減じたことから、令和 4 年度までと比較し国庫補助金が大幅に減額した。また、(一財)地域創造の助成採択事業(海外演目)が、イスラエル情勢の悪化を理由に公演中止に至り、民間助成金についても大幅な減額となったため、外部資金率低下の要因となっている。これまで常に目標を上回る外部助成金を獲得、かつ増額傾向が続いてきただけに、今後外部資金の確保について具体的にどのような対応を行うのか注視する必要がある。</p> <p>○ 評価対象年度を通じて、「新型コロナ」への対応に注力しつつ、一方で新しい取り組みにも果敢に取り組んできた。特に「様々な媒体の効果的な活用」「劇場のブランディング」「キャッシュレス決済、自主事業での電子チケット導入」など利用者目線によるサービス向上に取り組む、コロナ禍・コロナ後においても利用者数・稼働率の増加に向け文化創造の拠点として質の高い舞台芸術の事業を企画実施してきた点について大いに評価出来る。</p> <p>【響ホール】</p> <p>○ 当ホールは、地域における音楽文化振興の取組や企画などが評価され、文化庁からこ</p>			

れまで「優れた劇場・音楽堂からの創造発信事業」としての助成を受けており、評価対象期間を通じて継続できたことは評価できる。

- 地域訪問コンサートやワンコインコンサート等の実施により、「地域で育てて、響ホールに導く取り組み」を行い、実施にあたっては、区役所や市民センターとの連携を図り、地域の一員として、大学や企業、図書館等と協働して文化芸術を活用したまちの活性化に取り組むなど、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は評価できる。
- さらに、市民が身近に音楽文化に親しむ機会を提供し、地域の音楽文化を担う人づくり、土壌づくりのため、一流の演奏家による楽器が上手くなるプログラムなどの実施や「北九州市少年少女合唱団」「北九州市ジュニアオーケストラ」の運営を通じて、市内の子どもたちの音楽文化を担う人材育成事業に取り組んでいることについては高く評価できる。

【両館共通】

- 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、令和元年度末から発生した新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴う緊急事態宣言により、施設の休館や利用制限等余儀なくされたが、そのような状況下でも、国・県・市から発出される通知や公文協が策定した「業種別ガイドライン」等を踏まえ、新型コロナ感染防止対策を講じながら、施設の運営及び維持管理に積極的に推進してきたことは、公の施設に相応しい適切な管理運営が行われたと評価できる。
- 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働で、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 好	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)