

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
	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 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 type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input 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	<input type="checkbox"/> 施設の管理運営 <input type="checkbox"/> 貸館業務			
指定期間	平成31年4月1日～令和7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		31																																														
	(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組みがなされ、その効果があったか。	20	4	16																																														
	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>【所見】</p> <p>① 管理運営は適切に行われている。令和2年3月頃～令和4年度までは、新型コロナウイルス感染症による影響を受けたことから、令和元年、4年度の稼働率を除き、利用件数・稼働率は目標値に到達しなかった。</p> <p>しかしながら令和4年度については利用件数・稼働率が前年度に比べておよそ1.4倍に増加しており、5年度は利用件数・稼働率ともに目標値を上回っている。</p> <p>目標達成に向けて施設の利活用を促進していることが評価できる。</p> <p>【利用状況】 ※3区分で積算</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>目標・実績</th> <th>利用件数</th> <th>稼働率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">【参考】H30 (更新前)</td> <td>目標</td> <td>7,364件</td> <td>64.12%</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>6,536件</td> <td>57.08%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R1</td> <td>目標</td> <td>7,000件</td> <td>53.85%</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>6,918件</td> <td>60.20%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R2</td> <td>目標</td> <td>7,050件</td> <td>54.62%</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>3,442件</td> <td>30.06%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R3</td> <td>目標</td> <td>7,100件</td> <td>55.38%</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>5,203件</td> <td>45.44%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R4</td> <td>目標</td> <td>7,150件</td> <td>56.15%</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>7,113件</td> <td>62.12%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">R5</td> <td>目標</td> <td>7,200件</td> <td>56.92%</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>7,960件</td> <td>69.31%</td> </tr> </tbody> </table>					年度	目標・実績	利用件数	稼働率	【参考】H30 (更新前)	目標	7,364件	64.12%	実績	6,536件	57.08%	R1	目標	7,000件	53.85%	実績	6,918件	60.20%	R2	目標	7,050件	54.62%	実績	3,442件	30.06%	R3	目標	7,100件	55.38%	実績	5,203件	45.44%	R4	目標	7,150件	56.15%	実績	7,113件	62.12%	R5	目標	7,200件	56.92%	実績	7,960件	69.31%
年度	目標・実績	利用件数	稼働率																																															
【参考】H30 (更新前)	目標	7,364件	64.12%																																															
	実績	6,536件	57.08%																																															
R1	目標	7,000件	53.85%																																															
	実績	6,918件	60.20%																																															
R2	目標	7,050件	54.62%																																															
	実績	3,442件	30.06%																																															
R3	目標	7,100件	55.38%																																															
	実績	5,203件	45.44%																																															
R4	目標	7,150件	56.15%																																															
	実績	7,113件	62.12%																																															
R5	目標	7,200件	56.92%																																															
	実績	7,960件	69.31%																																															

※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）

② 利用者の利便性を図るため、以下の取り組みを行った。

- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を行い、安心して利用できる施設運営
- ・インターネットによる予約受付（申込開始：令和3年3月1日～）に取り組んだほか、電話による仮予約の増加に対応する体制及び運用ルールを整備
- ・施設利用者の公演ポスター等をロビーに掲示し、利用者の活動を支援
- ・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実施
- ・安定的な練習場の確保を支援する「年間定期利用制度」を実施
- ・使用料の口座振替、キャッシュレス決済（PayPay）など、利用者にとって利便性の高い支払い方法を実施
- ・アンケートや窓口対応の際のやり取り等において、利用者からの情報収集を強化し、収集した内容を迅速に反映。
- ・職員の更なる資質の向上のため、財団での接遇研修等に加え、日常業務の中でのOJT研修を実施。
- ・ホームページの充実や事業案内パンフレット内容の検討等により利用を促進。
- ・利用実態を分析（利用者のニーズや必要なサービスを検討）し、運営に反映させた。

③ 該当なし

④ 下記のとおり、施設の設置目的に応じた効率的な営業・広報活動を行った。

- ・利用者や関係団体等に施設のPRの協力を要請
- ・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、営業活動に反映
- ・マスコミや市政だより等の媒体を活用した認知度向上
- ・財団（指定管理者）が発行する情報誌や事業パンフレットを活用し、北九州芸術劇場・響ホールと共に当施設の紹介を実施
- ・財団のSNSを利用した、利用者の活動風景や定期演奏会等の情報提供
- ・利用者の視点を意識したホームページ情報の更新
- ・認知度向上のため、市の関連施設等への演奏会ポスターの掲示やチラシの設置
- ・市が提供している広報を活用した情報発信
- ・利用者の視点にたち、適宜ホームページ情報の更新

(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。	15	5	15
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 アンケート結果は、令和3年度の総合評価を除き、回収率及び総合評価ともに目標を達成している。

「総合評価」とは、「大手町練習場の使い心地に関する総合的なご意見」という設問で「とても満足している」「まあ満足している」と回答した層を合わせたものであり、その回答割合は令和3年度を除き目標値を達成している。

なお、令和3、4年度の総合評価実績では、上記設問に対しともに未回答で提出された1件が影響しており、5年間を通して100%に限りなく近い満足度を達成していると考えられ、利用者満足度の観点から評価できる。

また、各項目のうち「設備・機器を安全に使用できたか」「利用問い合わせや予約・受付は円滑だったか」「スタッフの対応はよかったか」の3項目については、「よかった」または「どちらかといえばよかった」と回答する層が全ての評価年度で100%となっており、指定管理者の運営状況に対する満足度についても非常に高いことが評価できる。

【アンケート結果】

年度	実施件数	回収率目標	回収率実績	総合評価目標	総合評価実績
【参考】H30 (更新前)	32件	100%	100%	100%	100%
R1	23件	95%	100%	98%	100%
R2	53件	95%	100%	98%	100%
R3	32件	95%	100%	98%	97%
R4	43件	95%	100%	98%	98%
R5	43件	95%	100%	98%	100%

② 利用者アンケート結果を精査し、改善・解決に向けて取り組んだ。

また、窓口対応時の会話を大切にし、利用者がどのような意見、要望を持っているかを聞き取り、施設の利用改善に努めた。

③ 利用者からの苦情・要望は、可能なものは即時対応し、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など真摯な対応に努めた。

また、施設内で解決できない内容については、大手町ビル管理者や関係部署と協議を行い、実現可能となるよう努めた。

- ④ 利用者への情報提供として、以下の取り組みを行った。
- ・施設利用案内パンフレットを常時窓口に配置
 - ・ホームページによる施設案内
 - ・窓口や電話での相談に対し、懇切丁寧な情報提供
 - ・施設利用者の発表会会場としての利用を広く呼びかけ
- ⑤ サービスの質を維持・向上するための具体的な取り組みとして、以下に取り組んだ。
- ・利用の許可にあたっては、利用者の公平、平等を徹底
 - ・職員の接客研修の実施
 - ・各発表会等のイベント開催時の室内レイアウトや安全に配慮した動線について、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策に応じた提案を実施
 - ・気持ちよく利用できるよう、利用前の床やピアノ等の備品の状況点検を実施
 - ・障がいのある方や年長者等の利用者には、職員が準備・片付けのサポートを実施

2 効率性の向上等に関する取り組み	4 5		2 7
(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。	3 5	3	2 1
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】

【指定管理料】

年度	【参考】H30 (更新前)	R1	R2	R3	R4	R5
決算	21,465千円	21,169千円	21,366千円	21,366千円	21,366千円	21,366千円
前年度比較	増減なし	微減	微増	同額	同額	同額

- ① 指定管理料は、令和2～5年度まで同額である。以下のことに取り組み経費低減を図った。
- ・軽微な修繕については、指定管理者及び大手町ビルの防災センター設備職員が実施し、維持管理費を削減
 - ・備品・消耗品の仕入れ管理を適切に実施し、消耗品のコストを削減
 - ・光熱水費は、大手町ビル管理者と共同で節減を徹底し、こまめな消灯、節水を実施
 - ・練習場10階に利用者が不在の時間帯は、通路、トイレ等を全て消灯し省エネを徹底
 - ・施設のロビーや廊下の照明は、利用者に理解を得て半減し、事務所においては照明や

冷暖房について省エネを実施							
② 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が所管）全体で一括契約を行っている。施設内の楽器等の保守点検業務については、専門的技術を有する業者に再委託を行い、適宜契約内容の見直しを行っている。							
(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。				1	0	3	6
【所見】							
【使用料等収入状況】							
年度	【参考】H30 (更新前)	R1	R2	R3	R4	R5	
実績	1,573万円	1,487万円	610万円	789万円	1,181万円	1,484万円	
前年度比較	54万円減	86万円減	877万円減	179万円増	392万円増	303万円増	
① 令和元、2年については、新型コロナウイルス感染症拡大による臨時休館や利用キャンセル・利用控えがあったことから、使用料収入は前年度と比較して大幅に減少している。感染症の拡大防止対策等、利用者が施設を安心して利用できるよう努めた結果、3年度以降は、右肩上がりとなっている。5年度については、新型コロナウイルス感染症前と同水準近くまで回復している。 また、広報の強化やサービスの向上の取り組みをはじめ、近隣施設（男女共同参画センター・ムーブ事務室等）と協力し、利用者の相互紹介を行って利用促進に取り組んだ。							
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				2	0	1	2
(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。				1	0	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。							
【所見】							
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、開館時間に対応した利用者へのサービス提供を行っている。							
② 指定管理者講習会、接遇研修、新規採用者研修、北九州芸術劇場・響ホールで行われる事業に関する研修など、研修プログラムを適宜実施し、職員の業務に関する資質と能力向上を図っている。							

③ 「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。			
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。	10	3	6
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 個人情報の保護に関する法律およ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。
- 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するなど、適切に対応している。
- ③ 該当なし
- ④ 使用料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。
- 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。また、各室出入口敷居の段差等資機材の搬入や歩行の支障となるような場所には敷板を配置するなど段差解消策を講じ、安全対策を実施している。
- 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。
- ⑦ 令和4年度には、練習室利用者が誤って鏡を破損する事故が発生したが、現場を立入禁止にして安全を確保した後、当該練習室を予約している使用予定者の了承をとり別室を手配する等、適切な事故対応を行った。
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。

【総合評価】

合計得点	70	評価ランク	B
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 貸館業務においては、利用者の利便性を図り、予約受付方法の見直しやキャッシュレス決済の導入等多くの取り組みを実施して、新規利用者の獲得及びリピーターの確保に努めている。 ○ 利用者アンケートでは、5年間を通して100%近い水準の満足度を達成している。日常の業務において、利用者の視点に立った丁寧な対応がなされており、評価できる。 ○ 新型コロナウイルス感染症の影響を受け、利用件数や収入が減少したにもかかわらず、感染防止対策を徹底し、5年度には新型コロナウイルス感染症の発生前に近い水準まで回復している。 ○ 施設の管理運営は、5年間を通して設置目的に沿って適正に行われた。 			

【北九州市指定管理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	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)