

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	① 北九州市立門司市民会館 ② 北九州市立若松市民会館	施設類型	目的・機能
	所在地	① 北九州市門司区老松町3番2号 ② 北九州市若松区本町三丁目13番1号	I	— ④
	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		非利用料金制・一部利用料金制・完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	共同企業体グループ A2K (代表企業：朝日建物管理株式会社九州支店、株式会社ケンビ)		
	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		○施設の管理運営 ○貸館業務 ○自主事業の実施		

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	50		36																																																															
(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。	35	3	21																																																															
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 館合計の結果は次のとおりである。</p> <p>【利用件数（大ホール）】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>利用件数</th> <th>【参考】H30年度（更新前）</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度*</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>520件</td> <td>584件</td> <td>588件</td> <td>291件</td> <td>596件</td> <td>600件</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>583件</td> <td>488件</td> <td>219件</td> <td>150件</td> <td>535件</td> <td>578件</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>112%</td> <td>84%</td> <td>37.2%</td> <td>51.5%</td> <td>89.8%</td> <td>96.3%</td> </tr> <tr> <td>施設全体利用者数</td> <td>93,408人</td> <td>79,067人</td> <td>22,868人</td> <td>8,177人</td> <td>50,227人</td> <td>47,187人</td> </tr> </tbody> </table> <p>□・・・評価対象年度（以下、同じ）</p> <p>※若松市民会館は工事に伴う休館のため門司市民会館のみの実績</p> <p>【稼働率（大ホール）】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>稼働率</th> <th>【参考】H30年度（更新前）</th> <th>R元年度</th> <th>R2年度</th> <th>R3年度*</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>42.7%</td> <td>40.2%</td> <td>40.4%</td> <td>39.6%</td> <td>40.8%</td> <td>41.0%</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>39.1%</td> <td>33.1%</td> <td>22.9%</td> <td>25.4%</td> <td>37.5%</td> <td>39.1%</td> </tr> <tr> <td>達成率</td> <td>92%</td> <td>82%</td> <td>57%</td> <td>64%</td> <td>92%</td> <td>95%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※若松市民会館は工事に伴う休館のため門司市民会館のみの実績</p>				利用件数	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度*	R4年度	R5年度	目標値	520件	584件	588件	291件	596件	600件	実績	583件	488件	219件	150件	535件	578件	達成率	112%	84%	37.2%	51.5%	89.8%	96.3%	施設全体利用者数	93,408人	79,067人	22,868人	8,177人	50,227人	47,187人	稼働率	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度*	R4年度	R5年度	目標値	42.7%	40.2%	40.4%	39.6%	40.8%	41.0%	実績	39.1%	33.1%	22.9%	25.4%	37.5%	39.1%	達成率	92%	82%	57%	64%	92%	95%
利用件数	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度*	R4年度	R5年度																																																												
目標値	520件	584件	588件	291件	596件	600件																																																												
実績	583件	488件	219件	150件	535件	578件																																																												
達成率	112%	84%	37.2%	51.5%	89.8%	96.3%																																																												
施設全体利用者数	93,408人	79,067人	22,868人	8,177人	50,227人	47,187人																																																												
稼働率	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度*	R4年度	R5年度																																																												
目標値	42.7%	40.2%	40.4%	39.6%	40.8%	41.0%																																																												
実績	39.1%	33.1%	22.9%	25.4%	37.5%	39.1%																																																												
達成率	92%	82%	57%	64%	92%	95%																																																												

会館別の結果は次のとおりである。

【会館別利用件数（大ホール）】

利用件数	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
門司市民会館	275件	234件	56件	150件	232件	228件
若松市民会館	308件	254件	163件	0件	303件	350件

【会館別稼働率（大ホール）】

稼働率	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
門司市民会館	37.0%	31.8%	13.2%	25.4%	32.5%	31.4%
若松市民会館	41.2%	34.4%	32.6%	0%	42.4%	46.8%

- ① 事業計画に則って管理運営等は適切に行われた。
新型コロナウイルスの影響を受けた令和2年度から段々と回復基調であるが、目標には届かなかった。新型コロナウイルス感染症拡大前の令和元年度と比べて、令和4年度以降は、稼働率、利用件数ともに増加した点は評価できる。
- ② 市民会館の行う自主事業は、会場提供の他に市の助成はなく、指定管理者は入場料収入や協賛金等を事業費にあてる仕組みとなっている。
門司市民会館では、従来の「門司カラオケフェスタ」「門司シネマフェスタ」「門司市民会館まつり“舞の祭典”」や新たな事業として「ホールでピアノを弾いてみませんか」を実施した。若松市民会館では「ブラスフェスタ in 若松」等を開催して好評を得た。
このように地域に根差した文化事業を展開していくことで、市民会館の役割を果たしていることは評価できる。
- ③ A2K各社及び全館合同で運営会議を開催し、意見の交換や設備職員の交流、各館の情報の共有化を図っている。これにより、2館の相互協力による改善の推進、問題意識の共有化、ルールの一統化、会館の独自性などを確認し合っている。
- ④ 催事・施設・地域文化関連について、「市民会館だより」などペーパーによる情報発信、ITネットを活用したホームページでの発信を行なっている。

(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。	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】

全館平均の結果は以下のとおりである。

【アンケート回収率】

利用者数	【参考】H30年度 （更新前）	R元年度	R2年度	R3年度※	R4年度	R5年度
目標値	80%	80%	80%	80%	80%	80%
実績	98%	99%	98%	100%	99%	100%
達成率	123%	124%	123%	125%	124%	125%

※若松市民会館は工事に伴う休館のため門司市民会館のみの実績

【アンケート総合評価「満足度」】

利用者数	【参考】H30年度 （更新前）	R元年度	R2年度	R3年度※	R4年度	R5年度
目標値	90%	90%	90%	90%	90%	90%
実績	98%	100%	100%	100%	100%	100%
達成率	109%	111%	111%	111%	111%	111%

※若松市民会館は工事に伴う休館のため門司市民会館のみの実績

- ① 令和5年度も100%の満足度を得ている。アンケートの意見欄でも、スタッフの対応について評価が高いことが伺える。
- ② 全館ともに古い施設であることに関連する意見が多く、場合によっては利用者に不便を強いることもあり得る中で、日々の接遇の質の維持と向上を心掛けて利用者にしてきた。高い満足度は、このような運営姿勢に対する評価として表れていると考えられる。
- ③ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用者に対し様々な利用上の制限をお願いする中で、丁寧な説明を行い利用者の苦情に対しても適切に対応した。
- ④ 施設利用者（主催者）には、
 - ・施設の空き情報をホームページ上で公開
 - ・専門スタッフも入った事前打合せの中での助言や情報提供
 - ・安全管理上の注意事項の説明 など
 また、来場者には、
 - ・ホームページでの施設等の紹介
 - ・施設内の掲示板の活用
 - ・事故や非常時の対応について、口頭及び文書で説明 など
 を実施し、適切な情報提供を行なった。
- ⑤ 両館ともに古い施設であるが、日々の清掃により常に清潔感ある館内を利用者に提供している。また、職員自らが腐食箇所の再塗装など機器の小修繕を行なうなど、積極的に施設の整備に努めている。会館の老朽化が進む中、施設を維持しようとする積極的な姿勢は評価できる。

2 効率性の向上等に関する取組み		30		18		
(1) 経費の低減等		20	3	12		
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。						
[所見]						
全館合計の光熱水費の使用量実績は次のとおりであった。						
(単位：千円)						
指定管理料	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度※	R4年度	R5年度
予算	129,661	127,570	127,470	105,839	128,739	128,508
決算	129,273	126,979	127,164	105,307	128,046	127,447
※若松市民会館は工事に伴う休館のため例年より予算縮小						
電気 使用量	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度※	R4年度	R5年度
実績	302,438Kwh	290,886Kwh	232,739Kwh	72,937Kwh	246,694Kwh	254,108Kwh
経費	6,570千円	6,491千円	5,427千円	1,854千円	6,691千円	7,472千円
※若松市民会館は工事に伴う休館のため門司市民会館のみの実績						
ガス 使用量	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度※	R4年度	R5年度
実績	23,315 m ³	20,000 m ³	11,521 m ³	3,158 m ³	22,008 m ³	22,245 m ³
経費	3,434千円	2,996千円	1,965千円	504千円	4,319千円	3,515千円
※若松市民会館は工事に伴う休館のため門司市民会館のみの実績						
水道 使用量	【参考】H30年度（更新前）	R元年度	R2年度	R3年度※	R4年度	R5年度
実績	1,909 m ³	1,902 m ³	1,108 m ³	371 m ³	1,350 m ³	1,622 m ³
経費	1,205千円	1,205千円	861千円	519千円	936千円	1,009千円
※若松市民会館は工事に伴う休館のため門司市民会館のみの実績						
① 管理運営は、指定管理料の範囲内で適切に行なわれている。また、節減の取り組みとして、「空調用フィルター等の定期清掃による熱効率のアップ化」「デマンド管理に						

よる電力の抑制」「個人の節電取り組みの定着化」を柱に省エネ対策を進めた。

若松市民会館が令和3年度の改修工事によりLED照明や節水型トイレなどの省エネ機器となったこともあり、令和4年度以降は電気及び水道の使用量が減少している。新型コロナウイルス感染症の影響のない令和元年度比で令和5年度は電気：13%減、ガス：11%増、水道：15%減となった。

一方、使用料については、特に電気やガスは燃料価格の高騰の影響もあり、令和4年度以降は上昇傾向にある。

- ② 再委託業者の実施には設備担当が必ず立ち合い、実施状況をチェックして適正な執行に努めた。昇降機、空調機器、舞台設備や映写機の保守点検等、信頼のおける精通した専門業者に委託し、故障などの発生時の緊急にも備えている。
- ③ 削減した光熱水費を、老朽化した施設の修繕や、利用者の利便性向上のための整備に充てることができ、利用者にとって効果的な執行ができた。

(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
-------------------------------------	----	---	---

【所見】

2館合計の施設使用料収入額の推移は次のとおりである。

収入	【参考】H30年度(更新前)	R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
使用料収入	12,885千円	12,252千円	6,186千円	4,058千円	11,419千円	9,712千円
対前年度比	10%増	5%減	50%減	34%減	181%増	15%減

【令和元年度、令和4年度、令和5年度の平均値】

収入	平均値
使用料収入	11,127千円

【参考：前期における最終年度】

収入	平成30年度
使用料収入	12,885千円

令和2年度以降の新型コロナウイルス感染症や、令和3年度の若松市民会館の改修工事による長期休館の影響を受けており、令和4年度以降は回復基調にあるものの、新型コロナウイルス感染症前の水準には届かなかった。

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	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。			

【所見】

- ① グループ責任者、統括責任者、館長をはじめ、適正な人員の配置の下で管理運営が図られた。全館をまとめる統括責任者が、迅速かつ的確な指示を職場全体に行き渡らせ、施設運営を円滑に行なった。
- ② 接遇の向上等を目的にCS研修を実施した。また、令和元年度に引き続き北九州市障害福祉ボランティア協会の協力で、福祉講習会を実施した。
このように『高齢者や障がい者に配慮ある会館運営』を目指して職員の教育に努力していることは評価できる。
- ③ 全館とも、各区の地域団体と連携して「市民会館まつり」等の自主文化事業を成功させた。地域や関係団体との連携は、まちのにぎわいづくりへ大きく貢献するものであり、市民会館の運営や存在意義にもプラスとなっている。

(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のための対策が適切に実施されているか。	1 0	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。			

【所見】

- ① 個人情報管理について、指定管理者独自に内部監査を実施しており、個人情報保護については、一段と高い意識を持っている。
- ② 予約が重なった場合には抽選を行っており、適切に対応している。
- ③ 該当なし
- ④ 指定管理業務に係る収支の内容に不適切な点はなかった。
- ⑤ 催事打ち合わせの際には、主催者に対して安全に対する諸注意を伝え、安全対策の意識を持っていただき、主催者と協力して事故の未然防止に努めた。
- ⑥ 消防訓練を行うなど、緊急の際には適切に対応ができるよう災害や事故に対する対応力の向上に取り組んだ。
- ⑦ 怪我人や急病人が発生した際にも必要な対応を迅速に行い、その後も再発防止策や危機管理マニュアルの徹底を適切に実施した。

【総合評価】

合計得点	66	評価ランク	C
<p>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等による休館措置等及び改修工事に伴う休館の影響を受けて、令和2年度以降のホール稼働率は減少し、目標は未達だったが、令和4年度以降は、新型コロナウイルス感染症拡大前の令和元年度と比べて、稼働率及び利用件数が増加を続けている点は評価できる。</p> <p>また、両館ともに古い施設であるが、設備職員自らが小修繕を行うなど、施設の利便性を高める努力を行っており、市民が利用しやすい施設となるよう努力を行っている点も評価できる。今後も安全面に十分留意し、地域に根差した市民会館を展開していき、利用者の新規拡大及びリピーター化を図っていただきたい。</p> <p>学校関係の利用減少も見られるため、利用件数の増加に繋がる取組みに期待したい。</p>			

【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)