

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	①保健福祉局地域共生社会推進部地域福祉推進課 ②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	※ウェルとばたの構成施設は①②に区分 ①北九州市立福社会館	施設類型	目的・機能
		②北九州市立戸畑市民会館	I	— ⑦
	所在地	戸畑区汐井町1番6号		
	設置目的	①社会福祉活動を行う市民に対し、研修の機会を提供するとともに、社会福祉活動及び社会福祉に関する情報交換の場を提供することにより、市民の社会福祉活動の活性化に資する。 ②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 checked="" 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 <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	社会福祉法人 北九州市社会福祉協議会		
	所在地	戸畑区汐井町6番1号		
指定管理業務の内容		①福社会館の管理・運営（設備運転、保守管理、警備、清掃、軽微な修繕等）、使用料の徴収、テナントの誘致、賑わいの創出を図る事業及びウェルとばた入居者間の連絡調整 ②市民会館の管理運営、貸館業務、自主事業の実施、広報、宣伝業務		
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		50		36			
(1) 施設の設置目的の達成		35	3	21			
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。							
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。							
【評価の理由、要因・原因分析】							
①について							
福祉会館【参考：第3期における最終年度】							
	区分	項目	目標	結果	達成率	利用者数	
【参考・更新前】 平成30年度	会議室	利用件数	5,553件	4,611件	83%	62,699人	
		稼働率	88%	80%	91%		
	多目的 ホール	利用件数	727件	726件	100%	45,748人	
		稼働率	89%	87%	98%		
福祉会館【第4期における目標達成状況】							
年度	区分	項目	市の 要求水準	指定管理者 による提案 (目標)	実績	達成率	利用者数
令和 1年度	会議室	稼働率	54.0%	56.0%	53.3%	95.2%	51,984人
		利用日数率	81.0%	82.0%	74.9%	91.3%	
	多目的 ホール	稼働率	69.0%	69.0%	65.0%	94.2%	39,960人
		利用日数率	89.0%	89.0%	86.0%	96.6%	
令和 2年度	会議室	稼働率	54.0%	56.5%	27.7%	49.0%	16,674人
		利用日数率	81.0%	82.5%	42.1%	51.0%	
	多目的 ホール	稼働率	69.0%	69.5%	54.0%	77.7%	9,231人
		利用日数率	89.0%	89.5%	70.0%	78.2%	
令和 3年度	会議室	稼働率	54.0%	57.0%	38.9%	68.2%	24,130人
		利用日数率	81.0%	83.0%	56.1%	67.6%	
	多目的 ホール	稼働率	69.0%	70.0%	57.4%	82.0%	14,914人
		利用日数率	89.0%	90.0%	77.1%	85.7%	

令和 4年度	会議室	稼働率	54.0%	57.5%	47.0%	81.7%	38,533人
		利用日数率	81.0%	83.5%	67.9%	81.3%	
	多目的 ホール	稼働率	69.0%	70.5%	63.6%	90.2%	23,190人
		利用日数率	89.0%	90.5%	81.3%	89.8%	
令和 5年度	会議室	稼働率	54.0%	58.0%	41.1%	70.9%	42,671人
		利用日数率	81.0%	84.0%	67.6%	80.4%	
	多目的 ホール	稼働率	69.0%	71.0%	63.9%	90.0%	28,107人
		利用日数率	89.0%	91.0%	84.3%	92.6%	

※ ……評価対象年度（以下、同じ）

※参考：「稼働率」、「利用日数率」について

◆「稼働率」
会議室やホールなどの1室について1日を午前、午後、夜間を3枠に分け貸出すとき、年間に利用があった枠の総計を、休館日及びメンテナンス等により使えない日を除いた年間利用可能日の枠の総計で除した割合。
$\frac{\text{年間に利用があった枠の総計}}{\text{年間利用可能日} \times 3} = \text{稼働率}$
◆「利用日数率」
会議室やホールなどの1室について、利用可能日の3枠のうち1枠でも利用があった日を利用日とした日の総計を、年間利用可能日で除した割合。
$\frac{\text{利用日の総計}}{\text{年間利用可能日}} = \text{利用日数率}$
※第3期（平成26年度～平成30年度）まで、上記「利用日数率」の算式で求めた値を稼働率と表示していたが、第4期から「稼働率」の考え方を上記のとおりとし、これに伴い従来の稼働率を「利用日数率」に改めた。

福社会館は、年度計画に則って適切に管理運営が行われた。

目標の達成率は、令和元年度では会議室、多目的ホールの稼働率、利用日数率のいずれにおいても91～97%程度の水準となっているが、令和2年度以降は新型コロナウイルスの感染症拡大防止によるイベント自粛要請の影響が大きく、特に令和2年度は、達成率としては目標を大きく下回ることとなった。

新型コロナウイルス感染症拡大防止策として、令和4年10月まで開閉館・利用時間の短縮、1部屋当たりの利用人数制限を実施した運営を余儀なくされたため、目標達成率の低下はやむを得ないものとする。また、令和5年度の会議室の稼働率が前年度を下回った原因としては、自粛期間に1室利用を2室利用で申請し、感染症拡大防止対策のため利用空間を広くとっていたものが、コロナの5類移行に伴い通常に戻ったものと考えられる。

このような状況下、福祉を考えるきっかけづくりの映画上映会や交流プラザでの季節に応じた展示やイベント、地域や関係団体と連携した「ウエルとばた秋まつり」の開催、「くきのうみ花火の祭典」でのこどもまんなかアクションとしての花火鑑賞会などのにぎわい創出事業に取り組んだ。

コロナの中、感染防止対策等を適切に行いながら、多くの利用者に研修機会や情報交換の場を提供するという施設の設置目的は果たしていると評価できる。

戸畑市民会館【参考：第3期における最終年度】

	項目	目標	結果	達成率	入場者数
【参考・更新前】 平成30年度	利用件数	966件	1,002件	104%	114,371人
	ホール稼働率	77%	79%	103%	

戸畑市民会館【第4期における目標達成状況】

年度	区分	項目	市の要求水準	指定管理者による提案(目標)	実績	達成率	利用者数	
令和1年度	ホール	稼働率	50.0%	56.0%	57.1%	102.0%	95,852人	
		利用日数率	75.0%	78.0%	79.1%	101.4%		
令和2年度	ホール	稼働率	50.0%	56.5%	49.4%	87.4%	26,618人	
		利用日数率	75.0%	78.5%	80.3%	102.3%		
令和3年度	ホール	稼働率	50.0%	57.0%	52.8%	92.6%	46,708人	
		利用日数率	75.0%	79.0%	82.2%	104.1%		
令和4年度	ホール	稼働率	50.0%	57.0%	56.7%	99.5%	68,739人	
		利用日数率	75.0%	79.0%	85.6%	108.4%		
令和5年度	ホール	稼働率	50.0%	57.0%	51.0%	89.5%	78,110人	
		利用日数率	75.0%	79.0%	71.4%	90.4%		
		平均値			稼働率	53.4%	94.2%	
					利用日数率	79.8%	101.3%	

戸畑市民会館は、年度計画に則って管理運営等は適切に行われた。

5年間を通じた実績(平均値)において、利用日数率は目標値を達成したが、稼働率は目標値を下回った。新型コロナウイルス感染症の影響を受けた令和2年から回復基調ではあるが、新型コロナウイルス感染症前の水準に戻っていない。入場者数は増加を続けており、令和5年度においても前年度比+13.6%と大幅に増加した点は評価できる。

②について

福社会館では、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に配慮しながら「ウエル・まちかどピアノ」の実施や季節の展示等、利用者の増加やにぎわい創出に寄与する事業を企画・実施した。また、地域や関係団体と連携した「ウエルとばた秋まつり」の開催、「くきのうみ花火の祭典」でのこどもまんなかアクションとしての花火鑑賞会など、市民の利用促進に資する事業を行った。

戸畑市民会館が行う自主事業は、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充てる仕組みとなっている。

地域と連携した実行委員会形式による戸畑市民会館事業の「市民会館まつり」(計5回開催し、計1,454人が来場。昨年度の来場者数は1,074人)を実施して文

化に触れる機会を提供している。

市民会館の舞台スタッフの配置については、主催者との事前打ち合わせや開催時の各舞台設備の運転操作など、優れた技能、資格、実務経験を有するスタッフを配置して利用者のニーズにきめ細かく対応した。

また、施設の利便性向上のため、総合案内における宅配受付・コピー等の各種サービスの充実に加え、市内外の催事や行政情報などを来館者に分かりやすく工夫して広報したり、館内のスケジュール表示、ホール用プロジェクターの有料貸出しや練習室・会議室の定期利用者に対する有料ロッカー貸出しサービスを行ったりするなど、利用者からは好評を得ている。また、令和5年度には、新たにデジタルサイネージを受付カウンター横に設置し、より分かりやすい館内行事の案内に努めた。

さらに、新型コロナウイルスへの対応として消毒液の設置や、換気状況アプリを用いた二酸化炭素濃度センサーによる常時監視、サーキュレーター、サーモカメラ設置など、利用者が安心して利用できるよう努力を行った。

これらの取り組みは、コロナ禍の中で利用者の安全性に配慮しつつ利用者の増加や利便性を高めるものとして稼働率の向上につながっていると考えられ評価できる。

③について

指定期間を通して、定期的に設備・警備・受付・清掃・舞台などの責任者が集まった報告会を実施し、苦情、要望、問題点を検討し、その改善を図りながら管理運営サービスの向上に取り組むとともに、SNSを業務連絡に活用することでシフトによる勤務体制でも十分かつスピーディーな情報伝達を実現している。

また、新型コロナウイルス感染防止に努め、令和4年10月の施設利用制限が緩和されるまで、感染者が出た際の施設管理課への迅速な連絡を徹底するとともに、来館者に対しても、消毒スタンドを増設し、手指消毒を励行した。感染者発生時には消毒作業を実施するなどの注意喚起を呼びかけた。

さらに、入居団体で構成する共同防火・防災管理協議会を設置し、防災教育、防災訓練を行うなど、施設間の有機的な連携に努めた。

④について

市政だよりや市社協だより等の紙媒体による広報だけでなく、ホームページやフェイスブックを利用した積極的な情報発信を行った。

ホームページについては、見やすいデザインや分かりやすいコンテンツづくり、スマートフォンへの対応等に取り組み、ユーザー数及びアクセス数は令和1年度まで増加傾向であった。新型コロナウイルスの影響でイベントが大幅に減少したことから令和2年度は落ち込んだが、令和3年度以降は増加に転じ、令和5年度は、令和1年度の実績には届かなかったものの、第3期最終年度の平成30年度実績を上回った。

年度	ユーザー数	アクセス数
【参考・更新前】 平成30年度	74,538	96,814
令和1年度	85,005	109,945
令和2年度	57,899	76,022
令和3年度	68,525	90,562
令和4年度	77,896	101,624
令和5年度	80,792	106,175

(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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

注：アンケート結果のうち無回答は母数に算入しないで集計。

①について

利用者アンケートにおける総合評価は次のとおり。

【福社会館】

満足度	【参考・更新前】 平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績	97%	100%	100%	99%	99%	99%

【戸畑市民会館】

満足度	【参考・更新前】 平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績	99%	100%	100%	100%	99%	100%

指定期間を通して、福社会館、戸畑市民会館とも、「とても満足」、「まあ満足」と回答した割合は、99%又は100%となっており、施設利用者の満足は得られていると評価できる。

②について

アンケートに回答があった意見や要望は、ミーティング等により内容を集計分析して利用者の満足度の向上に努めている。

③について

苦情の適切な解決を図るための実施体制、実施方法、苦情解決調整委員などについて規定した実施要項を定め、利用者の権利を擁護するとともに、事業の質と信頼性の向上に努めた。また、苦情等を受けた場合は、速やかな対応を心がけ、研修や業務連絡で全職員に情報を共有化し注意を促した。

④について

利用者に対しインターネットで施設の空き状況の検索、予約、抽選予約および当選状況の参照を行うことができるシステムを提供している。また、このシステムは視覚障害や聴覚障害がある方でも利用しやすいユニバーサルデザインを採用している。

そのほか、市民会館の施設利用者（主催者）に対しては、

- ・専門スタッフも入った事前打合せの中での助言
- ・安全管理上の注意事項の説明

などを行い、適切な情報提供が実施された。

⑤について

お客様の満足度、公平性の確保や平等利用、サービス向上のため、業務スキルの向上や意見交換、対応の統一化を図る総合案内業務研修を月1回実施した。

また、設備・警備・受付・清掃・舞台などの責任者が報告会を実施し、苦情・要望・問題点を検討して、改善を図りながら管理運営、サービス向上に取り組んだ。こうした各スタッフの日々の取組により、アンケートの自由記入欄にもスタッフの丁寧な対応への感謝のコメントが多くみられるなど、スタッフの対応に対する満足度は高くなっており、施設利用者に安心・安全を提供できている点は評価できる。

また、総合案内でのコピーおよびFAX利用サービス、宅配便受付サービス、筆談器の設置、多目的ホール冷蔵庫貸出しサービスを実施するなど、利用者向けの各種（有料・無料）サービスの充実を図っている。

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]			
①について			

【福祉会館】

(単位：千円)

指定管理料	【参考・更新前】 平成 30 年度	令和 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
予算	118,974	112,174	113,210	113,210	116,310	121,410
決算	113,275	109,291	107,756	104,642	113,098	116,737

(単位：千円)

うち光熱水費	【参考・更新前】 平成 30 年度	令和 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
予算	36,360	33,400	33,710	33,710	36,459	41,559
決算	30,661	30,517	28,255	25,142	33,246	36,886

【戸畑市民会館】

(単位：千円)

指定管理料	【参考・更新前】 平成 30 年度	令和 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
予算	116,772	114,654	115,685	115,685	118,685	123,685
決算	114,162	111,766	106,900	106,517	114,225	117,073

(単位：千円)

うち光熱水費	【参考・更新前】 平成 30 年度	令和 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
予算	30,107	30,392	30,659	30,659	33,659	33,659
決算	27,499	27,507	22,045	21,617	29,199	32,052

【ウェルとばた全体（福祉会館＋戸畑市民会館）】

(単位：千円)

指定管理料	【参考・更新前】 平成 30 年度	令和 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
予算	235,746	226,828	228,895	228,895	234,995	245,095
決算	227,437	221,057	214,656	211,159	227,323	233,810

(単位：千円)

うち光熱水費	【参考・更新前】 平成 30 年度	令和 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度
予算	66,467	63,792	64,369	64,369	70,469	75,218
決算	58,160	58,024	50,300	46,759	62,445	68,938

福祉会館及び戸畑市民会館を合わせたウェルとばた全体では、令和3年度まで光熱水費戻入後の決算ベース額では前年度を下回っていたが、令和4年度以降は光熱費等物価上昇の影響により、令和5年度の指定管理料は、平成30年度の227,437千円を

6,373千円、最も低かった令和3年度の211,159千円を22,651千円上回る233,810千円となった。市からの指定管理料も社会情勢を考慮し増額補正を行うなどの対応を行い、増額した指定管理料の中で収めた。

光熱水費の削減のため、燃料需給契約の最適化を図り、日毎、月毎に電気、ガス、水道の各使用量を監視し節減に努めており、特に、電気料金については令和3年度から契約会社を変更する等の取組みを行った。

また、ウェルとばたに入居する団体に向けても省エネ・節電について協力を依頼するとともに、利用者や来場者にも地球温暖化防止・環境保護の観点から理解と協力を求めるなどの対策を行っている。

②について

再委託業者は、清掃業務などに入札を活用して経費が最適化されるよう努めている。舞台を含む設備等の運転・保守業務については資格・技能、実務経験を有するスタッフを確保している専門業者を選定し、故障発生時の緊急対応にも備えた。

③について

指定管理料の範囲内で適切に業務を実施した。

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

【評価の理由、要因・原因分析】

①について

【福祉会館】

令和2年3月から新型コロナウイルス感染症拡大防止対策が始まったことに伴い、会議室等の利用が制限されたため、会議室等の使用料収入も減少した。令和1年度は、前年度とほぼ横ばいの状況だったが、特に令和2年度は、年間を通じた感染拡大防止のための利用自粛等により大幅に減少。令和3年度以降は徐々に回復したものの、会議室利用定員を1/2に制限したこと等が影響し、従来ならば1部屋で利用していた会議室を2部屋で利用するケースが増えたため、減免額が増加した。

ウェル新聞などの広報誌やホームページにより館内案内や催事情報を積極的に発信したが、会議室等の利用制限の影響が大きく、減少はやむを得ないものとする。

(単位：千円)

収入		【参考・更新前】	令和1年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
		平成30年度					
会議室 多目的 ホール	収入額	14,181	14,068	5,710	8,645	9,277	10,144
	減免額	8,493	7,550	8,670	9,434	11,063	8,930
	合計	22,674	21,618	14,380	18,079	20,340	19,074
駐車場	収入額	16,902	15,209	8,725	9,385	11,580	13,011

	駐車台数	88,744	85,083	72,520	73,575	73,096	73,999
--	------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

【戸畑市民会館】

ホームページをはじめ様々な形で情報発信を行い、また利用者の利便性につながる取り組みとして、練習室やリハーサル室を定期的に利用する利用者を対象に月極めでロッカーを貸し出すなどサービス向上に努めた。新型コロナウイルスの影響により令和2年度以降、収入額は減少していたが、令和4年度からコロナ禍前の水準へ回復し、令和5年度は増加した。

(単位：千円)

収入		令和 1年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和 5年度	平均額 (R1, R4, R5)
市民会館 使用料	収入額	26,598	13,412	19,835	24,521	26,186	25,768
	減免額	22,115	21,468	26,083	26,316	30,151	26,194
	合計	48,713	34,880	45,918	50,837	56,337	51,962

【参考：第3期における最終年度】

(単位：千円)

収入		【参考・更新前】 平成30年度
市民会館 使用料	収入額	25,310
	減免額	24,083
	合計	49,393

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		12
(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	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。			
【評価の理由、要因・原因分析】			
①について 休館日が年末年始のみであり、また、開館時間が9時～22時と長時間であるが、早出・中出・遅出の勤務ローテーションにより1日6名を配置した。また、施設部長以下、運営担当業務と事業担当業務の管理体制とし、質の高いサービスの提供と効率的な運営を図った。			
②について			

幹部会や職場研修、各種専門研修を実施し、職員の資質・能力向上を図った。
 また適時、設備・警備・受付・清掃・舞台などの責任者による報告会を実施し、
 苦情、要望、問題点を検討し、安全安心な管理運営、サービスの向上に取り組んだ。
 また、全国、県、各域の各公立文化施設協会に加盟し、施設を取り巻く諸問題につ
 いての情報提供を行い、公立文化施設及び地域の芸術文化の振興に努めた。

③について

指定管理者のネットワークを活かして、戸畑区役所、戸畑消防署、地元の民間社会
 福祉施設などと連携した様々なイベントを実施し、「ウェルとばた」を活用したまちの
 活性化や多世代交流に努めた。

(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を保護する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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

①について

指定管理者が制定した「個人情報に関する方針（プライバシーポリシー）」、「個人情
 報保護規定」、「コンピューター情報システムの運用に関する規程」に則り、個人情報
 の入手、利用目的の特定、目的外利用の制限など個人情報の適正な取り扱いを確保す
 るとともに、研修等を通じて全職員に徹底した。

②について

受付業務マニュアルを整備して月1回の総合案内研修会を開催し、対応にバラつき
 がないよう常にサービスの公平性の確保に努めた。

市民会館の大・中ホールの利用は毎月1回、公開による抽選会を実施し、福祉会館
 会議室・多目的ホールや市民会館リハーサル室・練習室は毎月1回施設予約システム
 による自動抽選と結果公表を行うなど、平等な条件の下で決定し適切に処理を行った。

③について

<p>該当なし</p> <p>④について 月例の各種報告等に問題はなく、適正な経理を行った。</p> <p>⑤について 24時間警備のもと、警備員の定時・不定時の巡回や監視カメラの活用により防犯対策に努めた。</p> <p>⑥及び⑦について 自衛消防組織の編成等や、事故対応の役割分担マニュアル・連絡体制の充実・整備に努めた。また、消防法の規定による「消防計画書」を基に部分防火訓練、コロナ禍であるため、全入居団体による訓練ではなく、全地区隊長が集まっての自衛消防火災訓練（図上訓練）を実施するなど適正に体制を整備・維持している。</p>

【総合評価】

合計得点	66	評価ランク	C
<p>[評価の理由]</p> <p>指定管理者はこれまでの実績、ネットワーク、ノウハウを活かしながら、一般の市民、福祉関係者、障害者団体・当事者・ボランティアがふれあう場を提供し、特にコロナ禍においては、感染拡大に配慮しつつイベント実施し、にぎわいの創出に貢献した。</p> <p>福祉会館の会議室・多目的ホールは、新型コロナウイルス感染拡大防止による利用自粛等により利用件数や稼働率は当初の目標を達成できなかったが、令和3年度以降はいずれも増加傾向であり、コロナ前の水準に回復しつつある。また、利用者の満足度は高評価であり、施設の設置目的に沿った研修機会や情報交換の場を提供できている。</p> <p>コロナ禍においては、施設の利用制限に関する内容が刻一刻と変化する中で、臨機応変に対応を行い、利用者への状況説明や理解が得られる丁寧な説明など、通常以外の業務も多かったが、大きなトラブルなく適正に業務が遂行されたと評価できる。</p> <p>市民会館においては、新型コロナウイルス感染症対応に伴う緊急事態宣言等による休館措置等により令和2年度以降のホール稼働率は減少し、目標は未達だったものの、入場者数及び稼働率は年々回復傾向にあり、最終年度の収入が大幅に増加した点は評価できる。また、利用者アンケートによる満足度は大変高く、良好なサービスが提供されていると評価できる。</p>			

<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]</p> <p>適正に評価されている。</p> <p>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。</p>
--

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	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)