

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3年4月1日～令和4年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	①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 ・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		

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		43																																																																																			
	<p>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）。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>	35	4	28																																																																																			
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>【北九州芸術劇場】</p> <p>①施設の管理運営は適切に行われている。</p> <p>令和3年度も前年度に引き続いて、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した。前年度に引き続いてコロナ禍にあり、コロナ前と比較すると利用件数及び稼働率は下回っているものの、徹底した感染対策や主催者への支援を行いながら施設の管理運営を行ったことにより、前年度と比較して倍近く、コロナ前2年間(H30, R1)の平均値（1,555件）の約85%まで利用実績を上げたことは評価できる。</p> <p>《利用件数・稼働率》 (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>1,320</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ <input type="checkbox"/> …評価対象年度（以下、同じ）</p>					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%	1,320
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%	1,320																																																																															

北九州芸術劇場（以下「劇場」という）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、本市の文化施策に貢献した。

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年度に再び特別支援事業として採択された。また、平成30年度には、我が国の文化芸術をさらに強化発展させるための「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、その取り組みは全国的に高く評価されていると言える。

令和3年度においても、劇場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ているものの、年間を通じて新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けており、緊急事態宣言に伴う臨時休館のほか、イベントの中止・自粛が相次いだ。そのため、自主事業（公演事業）全体の観客入場率は、市民自らの判断によるチケット購入の自粛傾向に加え、感染症対策として行った体調不良者への払い戻し対応等により78%にとどまり、平時より入場率が低い値となった。

今後は、劇場・音楽堂等における新型コロナウイルス感染拡大予防ガイドラインをはじめとした感染防止策を図りながら、舞台芸術の鑑賞の再開を目指すとともに、これまで通り、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。

【自主事業（公演事業）の入場率】

（単位：％）

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

※入場率＝入場者数／入場可能席数。なお、入場可能席は「PA席や舞台美術や演出の都合で販売できない席と感染症関連の販売制限席（舞台客席間の間隔確保や収容率制限時）」を含まない。

○「創る」－レベルの高い作品創作と発信

独創性に富んだ良質な作品作りを実施し、このまちの価値ある共有財産として蓄積していくとともに、全国への発信を通して創造性溢れる魅力ある街としての北九州ブランドの向上に取り組んだ。

北九州芸術劇場プロデュース・合唱物語「わたしの青い鳥2021」は、市民参加の合唱と朗読、インタビューで物語を進めていくもので、平成16年度から毎年続いており17回目の開催であった。公演及びコーラス・ワークショップは令和2年度事業の延期実施であり、ラストステージである今回は、東アジア文化都市連携事業として、東アジアからの留学生等にも「合唱」への参加を募り、より国際色豊かな催しを目指した。

また、北九州芸術劇場＋市民共同創作リーディング「Re:北九州の記憶」は、地域の記憶を未来へ継承する創造事業として、開始から10周年目を迎えた事業であり、高齢者へのインタビューをモチーフに新たな戯曲を執筆し、リーディングとして上演したほか、これまでに完成した80作品の戯曲を活用し、市内図書館と連携して関連企画を実施するなど、地域への発信などにも取り組んだ。

○「育つ」－舞台芸術を核に地域の人々と交流し、ともに育つ

地域の文化拠点として、舞台芸術の力を育み、活用し、地域課題の解決に向けた取り組みや地域の未来を担う人材の育成について、『交流』と『育成』を柱とした取り組みを行った。

東アジア文化都市連携事業「ひとまち＋アーツ協働事業」は、芸術分野以外の施設や団体と協働し、アーティストや舞台芸術の持つ想像力・創造性を活かして、人と街の新たな魅力を引き出す事業である。令和3年度は外国人留学生を対象とした新たな団体との連携を開始し、舞台芸術の力を活用した地元大学生との交流プログラムを実施した。

また、高校演劇を卒業し、地元大学に進学した人材が飛躍できる場を提供するとともに「大学演劇」そのものの活性化や地域演劇人の継続的な発掘と育成を目的に、様々な講座やワークショップを実施した「大学演劇ラボ」は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため発表公演は中止となったものの、WEB配信で作品発表を行うなど、次世代の文化の担い手の育成に貢献した。

○「観る」－暮らしを彩る多彩な舞台芸術を提供

開館以来培ってきた劇団・カンパニー・公共事業などとのネットワークを活かし、乳幼児から高齢者までのあらゆる世代に向けて、国際的に活躍するカンパニーや首都圏で話題を集める注目作品などをラインナップに揃え、まちの賑わい創出に取り組んだ。

日本の現代演劇をリードする若き才能、藤田貴大（マームとジプシー）による、子どもから大人まで楽しめる演劇作品「かがみ まど とびら」、2019年に英国で初演され、数々の演劇賞を受賞した話題作「ザ・ドクター」等、子どもから大人まで楽しめる作品を上演した。

また、東京のみならず地元を拠点に活動する劇団の公演等、幅広いラインナップをそろえており、新たな観客づくりにも努めながら、市民に良質な公演を提供している。

※予定していた22事業中3事業が新型コロナウイルス感染症拡大の影響で中止。

○「支える」－地域の創造力を高めるための支援

多彩な催しの開催を総合的にサポートし、市民の創造的な文化活動を支援するとともに、次世代の芸術文化を担う地域のアーティストや劇団等の作品発表などを行う環境づくりを支援し、地域の表現者の創造力の向上に取り組んだ。

特に令和3年度は、市内団体が企画する東アジア文化都市関連事業を「協力事業」として位置付け、様々な支援を行うことで、本市の文化振興に大きく貢献した。

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組み

- ・施設利用時の申請手続き等を見直し、利用者の負担を軽減
- ・使用料等の制度改正に伴う利用者への説明やフォローアップを実施
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策についての適切な説明の実施及び支援
- ・市民と劇場がつながる場所としてチケット&アートスペース「Q-station」を運営
- ・利用者からの要望が多かったコピーサービスを開始
- ・販売情報掲出方法や所蔵図書案内等の工夫による「Q-station」利用活性化

○鑑賞する機会を増やす取組み

- ・「チケットクラブQ」「KICPAKメンバーズ」の運用
- ・事業間を統合したチケットシステム運用

北九州芸術劇場事業・響ホール事業と北九州国際音楽祭事業とのチケットシステムを統合したサービスを運用し、利用者の利便性を向上するだけでなく、各事業の客層の取り込みにより創造効果を生む販売体制を整備

○開かれた劇場としての取組み

- ・大学生インターンシップの受け入れを実施
- ・高等視覚特別支援学校の職場体験の受け入れを実施
- ・他施設からの劇場運営や自主事業に係る視察や調査への協力
感染症拡大防止の観点から、WEB会議やメール等も積極的に活用

③施設間の有機的な連携を図るための取組み

響ホールと連携し、芸術文化分野での専門的な知識を有する人材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生かした創造的活動の活性化に取り組んだ。特に、制作ノウハウの共有やコーディネート力の養成を目的として、それぞれの自主事業の視察を積極的に受け入れている。

また、ジャンルを横断した広報活動によりジャンルに固定されない観客の増加を図り、市民が広く多様な芸術文化に触れる機会を提供した。特に「情報誌Q」の共同発行に取り組む、その内容の充実や広がりを出したほか、他ジャンルに興味のある層へ直接的なアプローチを行いつつ、コストの抑制にも努めている。

施設管理の面では、危機管理やホスピタリティ面、舞台技術分野での交流による防火・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広報戦略

幅広いジャンルの公演や創造作品、まちや市民を巻き込んだ多彩な事業展開と、それを多角的に広報する中で得られたつながりをより強固なものに発展させ、劇場運営への理解と継続的な支援が得られるよう、「劇場のブランディング」を企図した広報の強化に取り組んだ。

特に、多様化するSNSへの対応や時代の流れを汲んだメディアの選定など、劇場と社会を取り巻く状況を常に意識し、多種多様な世代・国籍の人々との新たな出会いの創出

と深い共感を育む広報に取り組んだ。

- ・「情報誌Q」の更なる拡散を図り、新たな読者層の獲得に努める「創客」を意識した広報を展開
- ・新たな層の開拓に向け、社内外のメディアを有効的に活用
- ・SNS の活用による個人への直接的アプローチを強化し、年齢層や嗜好に応じた共感を促すコンテンツの作成及び発信の実施

【響ホール】

①施設の管理運営は適切に行われている。

令和3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感染拡大の影響をうけつつも、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した。

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いながら施設の管理運営を行ったことにより、目標稼働率の約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。

《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%

響ホールでは、「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）」の5つをコンセプトとして、質の高い多くの事業を実施し、特に音楽分野において本市の文化振興を図った。

令和3年度は令和2年度に引き続き、東アジア文化都市の推進を図るため、様々な公演に「東アジア色」を取り入れた内容を実施した。

例えば、日本舞踊、筑前琵琶、能楽の3つのジャンルの邦楽の名匠・俊英が一同に会した「邦楽の名匠による特別演奏会」や、日中韓の歌を含む合唱コンサートなど、東アジアを意識した多彩なラインナップを揃えた。

また、地域訪問コンサートの実施や他の文化施設との連携等、地域の音楽堂として、音楽文化の創造・発信やまちの賑わいづくりに積極的に取り組んでおり、令和3年度も、文化庁の「地域の中核劇場・音楽堂活性化事業」としての助成を受けるなど、その取り組みは全国的にも評価されている。

自主事業の入場率は59.0%と、目標の67.5%を下回っており、新型コロナウイルス感

染症拡大防止のための休館や、イベント中止、利用者数制限等の影響を大きく受けたものと考えられる。

従来からのクラシック層の減少に加え、クラシック音楽を取り巻く状況は厳しさを増している。今後も、公演内容や広報の充実や、他館との情報交換により、広域のホール利用者・来場者も視野に入れた取り組みを行うなど、入場率の増加に向けた対策と誰もが安心して公演等を楽しめる環境づくりに取り組んでもらいたい。

○創る（創造事業）

「東アジア文化都市北九州 2020▶21」連携事業として、北九州市出身のジャズドラマー鎌倉規匠と共に、北九州市若松と中国・上海をジャズと二胡でつなぐ地域色豊かなオリジナルコンサート「JAZZと二胡でつなぐ東アジア」を企画・実施した。

また、北九州国際音楽祭オリジナルオーケストラでは、北九州市出身のN響第1コンサートマスター篠崎史紀が率いる、国内主要オーケストラの首席奏者らと新進気鋭の若手演奏家による指揮者なしのオリジナルオーケストラによる公演を行い、独自性、創造性の高い公演を実施した。引き続き、北九州ブランドの発信に取り組んでほしい。

○育つ（育成事業）

公演へ招聘したアーティストが市内小学校や市民センター等に出向き、クラシック音楽等の芸術文化に直接触れる機会を届けるアウトリーチ事業（訪問コンサート）を市内13箇所で開催し、参加者は544人であった。新型コロナウイルス感染症拡大の影響で中止（5箇所）や人数制限を実施した影響で、令和2年度に引き続き感染拡大前の半数以下の参加者数となっているが、子どもや高齢者等に対する教育的・福祉的効果に加え、響ホールの認知度の向上やクラシック音楽ファンの裾野拡大などに寄与する取り組みとして評価できる。

また、「全日本学生音楽コンクール」、「東京藝術大学・早期教育プロジェクト」の会場に選ばれていることや、音楽文化の振興を担う人材育成を図る「アーツスタッフ養成講座」の開催等により、子どもたちや若年層を対象とした音楽家等の育成支援や、響ホールからの情報発信の面で、とても大きな効果があったといえる。

さらに、響ホールの企画事業とは別に、北九州市少年少女合唱団や北九州ジュニアオーケストラの育成・運営、合唱組曲「北九州」の演奏会を開催するなど、地域の音楽文化の向上・普及啓発に向けた事業にも取り組んでいる。幅広い年代に対して様々な機会を提供しており、引き続き事業内容のさらなる充実を図っていただきたい。

○聴く（鑑賞事業）

新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、中止になる公演もあったが、令和3年度においても、優れた音響を持つ音楽専用ホールとしての特性を活かし、クラシック音楽を中心とした質の高いコンサートが行われた。

「響ホールリサイタルシリーズ」小林沙羅〔ソプラノ〕では、「東アジア文化都市北九州 2020▶21」連携事業として、日本や中国の歌などを織り交ぜた公演を実施したほか、子どもから大人まで楽しめる公演として、響ホールフェスティバル「和楽器とサーカスのシンフォニー」「0歳からの音楽会」など、幅広い世代に向けたプログラムも実施す

るなど、バランスの良い内容となっている。

また、北九州国際音楽祭では、東アジア文化都市の開催を記念し、日本舞踊、筑前琵琶、能楽の3つのジャンルの邦楽の名匠・俊英が一同に会した「邦楽の名匠による特別演奏会」を開催するなど、市民が優れた音楽を身近に感じる機会となった。

さらに、クラシック音楽にあまりなじみのない客層を対象として、平日の昼間に開催しているワンコインコンサートでは、声楽やピアノ、ヴァイオリンによる短時間のコンサートを実施し、新たな顧客層を開拓し、クラシック音楽の魅力を伝えるとともに、本格的なクラシック音楽を聴くことができる響ホールのPRを行った。今後も引き続き当該事業の具体的な効果を検証しながら、引き続き入場者の増加に向けた取り組みに努めていきたい。

○支える（支援事業・貸館事業）

北九州市並びに周辺地域の音楽文化の拠点施設、中核音楽堂として、響ホールお迎えバス、市民企画事業（国際音楽祭）、芸術文化情報の発信等を通じて、市民活動の発表の場の提供及び技術向上を図りながら、市民並びに利用者の音楽活動を支える取り組みを行った。

○つながる（連携事業）

これまで八幡地区で実施していた「YAHATA MUSIC PROJECT」を発展させ「ひびきつながるプロジェクト」として、八幡図書館と連携した朗読コンサート「きらめく音楽と言葉のしらべ」、北九州市立大学と連携した「まちの小さな演奏会 in 門司港」など、区外も含めた展開へ取り組んだ。

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・協働しながら、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に取り組んだことは評価できる。

②貸館利用者（主催者）の増加や利便性を高めるため、以下の取り組みを行った。

○利便性の向上

- ・JR 八幡駅から無料のシャトルバス「響ホールお迎えバス」を運行
- ・響ホールのホームページにて施設の空き状況検索や施設利用料金、利用手続きの流れ等を分かりやすく記載
- ・ホームページで図面等の資料をダウンロードできるよう対応
- ・北九州芸術劇場等、管理運営する他施設との連携による利用機会創出や個々の状況に合わせたきめ細やかな対応を実施

○魅力的な事業の実施

- ・ターゲットに応じた事業展開

年代層や、クラシック音楽に馴染みがある層、ない層といったそれぞれの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た。

○鑑賞する機会を増やす取り組み

- ・アクセスしやすいチケット購入環境の整備。

リピート率の維持・増加とともに多くの市民が多様なチャンネルで文化芸術に
 出会うことのできる環境の整備に努めた。

- ・会員制度「チケットクラブQ」「KICPAKメンバーズ」を運用

チケット先行予約や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
 など、リピーターの獲得や新たな客層の開拓に取り組んだ。

- ・統合チケットシステムの利用

北九州芸術劇場事業・響ホール事業と北九州国際音楽祭事業とを統合したチケット
 システムを運用し、利便性を向上させているほか、ジャンルに固定されない観
 客の増加を図ることで、広く多様な芸術文化を鑑賞する機会を提供した。

○開かれた音楽堂としての取り組み

- ・大学等との連携によるインターンシップの受け入れなど、響ホールに愛着や誇りを
 感じられる取組を実施

- ・誰もが安心して公演等を楽しめる環境づくりとして、ホスピタリティ研修や多言語
 化（マナーシート、マナー動画、場内アナウンスなど）の実施

○施設間の有機的な連携を図るための取り組み

- ・ジャンルを横断した広報活動の実施

北九州芸術劇場と連携し、ジャンルを横断した広報活動により舞台芸術と音楽の双
 方の客層の取り込みとジャンルに固定されない観客の増加を図った。特に、「情報誌Q」
 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ている。

- ・自主事業での交流

施設間で制作ノウハウの共有やコーディネート力の養成を目的とした、自主事業の
 公演やワークショップ等における視察受け入れを積極的に実施。

- ・危機管理、舞台技術分野での交流

施設管理の面で共通の要素である危機管理やホスピタリティ面、舞台技術分野での
 交流による防火・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
 た。

(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。	1 5	5	1 5
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]

【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	
H30	98%	97%	68%
R1	97%	95%	65%
R2	97%	100%	80%
R3	97%	99%	79%

①アンケート調査の回収率は、前年度より 1%減となっているものの評価には十分な水準を維持した。

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。

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いよい」、「舞台設備・機器が充実している」「設備・機器を使用する際、安全に使用できた」という項目が特に評価が高く、その他の項目でも満足層が 95%以上を占める。

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い。このことは、「利用のきっかけ及び理由」という質問で「前回利用してよかったため」という回答が 50%以上であることにも繋がるもので、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っていることが窺える。

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 回答フォームを導入した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、料金表や図面等各種資料を掲載
- ・催し情報について、ホームページ、RWK 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
- ・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・問合せ対応や北九州市が進める文化芸術活動再開支援事業などに関する情報提供の実施

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
- ・不特定多数を収容する施設の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
- ・劇場スタッフの専門的知識や接遇・鑑賞サポート面のスキルアップを図り研修等を実施
- ・利用者のニーズをくみ取り、要望の高かったコピーサービスを導入

【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%

①アンケート調査については回収率が昨年度と比較して低下しているものの、依然として高い水準を維持している。

各項目では、全体に「満足」あるいは「まあ満足」と回答した層を合わせた「満足層」の割合が高く、100%となっている項目も多数見られる。

また、個別の設問においては、スタッフの対応について特に高い評価が得られており、「とても満足」が100%となっている「館内が清潔」「舞台設備・機器の充実」も含め、施設全体が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説明
- ・WEB アクセシビリティの改善の取り組みのほか、図面等各種資料を掲載し、利用者の利便性を向上

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、外部講師によるスタッフの接遇向上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	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り組みがなされ、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。			
[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)

年度	H30	R1	R2	R3
予算	908,571	908,152	916,484	916,484
決算	908,368	905,651	891,436	898,828

《光熱水費》

(単位：千円)

年度	H30	R1	R2	R3
予算	166,446	170,998	172,691	172,707
決算	169,631	173,219	149,889	166,148

《専用部の光熱水量(実績)》

年度	H30	R1	R2	R3
電気使用量 (kwh)	2,141,927	2,375,872	1,692,714	2,066,716
上下水道使用量 (M3)	6,277	7,340	4,573	5,875
空調熱源使用量 (MJ)	10,983,881	11,950,077	8,223,809	10,393,393

①令和3年度は、令和2年度に続いて新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う事業の中止等がありつつも、年度中盤以降はやや回復傾向となった。こうした影響を受け、指定管理料は前年比7,392千円増となった。光熱水費も同様に、緊急事態宣言に伴う臨時休館や公演自粛及び修繕工事に伴う中劇場の休館等の影響を受けつつ、昨年度よりやや増加している。

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。

なお、入居するリバーウォーク北九州の建物全体でより有利な供給契約を結べるよう、管理組合と意思共有を図る等、更なる経費節減の取り組みを進めている。

③劇場では経費低減のため、以下の取り組みを行っている。

- ・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
- ・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
- ・舞台、楽屋、ホワイエ、ロビーなどのLED化に向けた修繕計画の検討

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
予算	214,231	216,491	216,545	216,545
決算	210,335	208,648	198,335	201,724

《光熱水費》

(単位：千円)

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

①令和3年度は、令和2年度に続いて新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う事業の中止等がありつつも、年度中盤以降は回復傾向がみられている。こうした影響を受け、指定管理料は前年比3,389千円増となった。光熱水費も同様に、緊急事態宣言に伴う臨時休館や公演自粛等の影響を受けつつ、昨年度よりやや増加している。

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（劇場）》

(単位：千円)

	年度	H30	R1	R2	R3
助成金等	目標	37,720	48,165	42,236	44,358
外部資金	実績	41,385	39,746	31,238	49,169
チケット	目標	134,645	68,645	55,607	69,319
収入等	実績	119,521	67,885	29,588	44,193

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、文化庁や(一財)地域創造等の助成事業による資金調達に努めた結果、目標を4,811千円上回った。

一方、チケット収入等については、目標を25,126千円下回った。しかし、前年度と比較すると約1.5倍の増となっており、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でも増収としたことは評価できる。

【響ホール】

《自主事業における収入状況（劇場）》

（単位：千円）

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

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。助成金等外部資金については、目標を914千円上回った。

一方、チケット収入については、目標を3,945千円下回った。しかし、前年度と比較して約1.8倍の増となっており、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でも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実施方法の見直しなどできる工夫を行い、助成金等や外部資金を積極的に活用し、チケット収入等においても回復傾向を示す等、収入の確保に努めている。

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 | 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]

【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り組みや、劇場スタッフに地元の人材を積極的に登用・育成する取り組みは評価できる。

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、貸館フロントスタッフ研修といった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救急車要請講習、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、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や、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、車椅子利用者・視覚障害者サポート研修、接遇・ビジネスマナー研修などの内部研修のほか、全国公立文化施設協会や（一財）地域創造等、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、これまで八幡地域で実施していた「YAHATA MUSIC PROJECT」を発展させ、「ひびきつながるプロジェクト」として、区外においても事業を展開した。

東京藝術大学と連携して「早期教育プロジェクト」を実施し、小・中学生に日本最高峰のレッスンの機会を提供した。

地元アーティストによるワンコインコンサートの開催や、東アジア文化都市 2020▶21 連携事業として地元の JAZZ 演奏家と中国の楽器・二胡によるオリジナルコンサートを開催するなど、地元色豊かな企画を実施した。

(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	4	8
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た。

②③利用受付に当たっては、条例及び関連規定に則り、透明性及び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個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。

公演中に起きたヒヤリハット事例を、公演に関わっていないスタッフとも情報共有するなど、事故防止に努めた。また、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努め、よりよい作業環境となるよう配慮している。また、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ている。

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。修繕・改修が必要な場合は、専門的知識を持ったスタッフが積極的に参画・監修している点は評価している。

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た点は大いに評価できる。

また、新型コロナウイルス感染防止対策の徹底という点では、エントランスでの検温実施、遮蔽パネル等飛沫防止備品等の設置、館内消毒等基本的な予防措置のほか、抗ウイルスコーティングの施工等を実施したことは評価できる。

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、ホール利用時の楽屋スタッフの配置等により、監視体制を整えている。

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、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で普通救命講習を実施できない中、防災訓練において救急車要請訓練を行うなど、制限がある中で工夫して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の設置場所や基本操作、装備や準備品を確認し、実動訓練のフィードバックで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。

収容人数について、催事の来場者数状況の把握を行い、収容定員に達した場合の満員表示の準備など、避難行動等に支障のないよう努めている。

特に、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点から収容率をはじめとする制限の遵守を利用者に働きかけるなど、適正管理に努めている点が評価できる。

⑦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新たに整備したことは評価できる。

【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、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。

貸館利用者と打合せの際は、緊急時の避難誘導の経路や非常口について具体的に説明し、公演開催に当たっての安全の確保に努めた。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った。

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た点は評価できる。

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新たに整備した点は評価できる。

【総合評価】

合計得点	75	評価ランク	B
[評価の理由]			
○ 北九州芸術劇場、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施設の休館や使用取りやめ等があり、利用件数・稼働率のいずれについても、コロナ前の水準を下回った。しかし、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、前年度に比べて利用を増加させている。			
○ 事業実施においては、通常通りの実施ができない場合でもWEB企画による開催や、実施規模の見直しなどを行うなど工夫して取り組み、コロナ禍においても北九州市の芸術文化の核となる施設として地域の芸術文化を発展させるべく努めたことは評価できる。			

- 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、利用者の満足度の高い施設として定着している。
- 北九州芸術劇場、響ホールともに「文化庁 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、優れた舞台芸術の創造・発信を行っている。
- 地元アーティストと連携した企画等により、北九州市を挙げた施策である東アジア文化都市北九州 2020▶2021 の事業に積極的に協力した点は評価できる。

[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)