

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	北九州市立大手町練習場	施設類型	目的・機能
			IV	— ④
	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 checked="" type="checkbox"/> 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 checked="" type="checkbox"/> 無	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		○施設の管理運営 ○貸館業務		
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																										
1	<p>施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み</p> <p>（1）施設の設置目的の達成</p> <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> <p>【所見】</p> <p>①管理運営は適切に行われている。</p> <p>令和3年度は、令和2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ことから、利用件数は目標を達成することはできなかったものの、令和2年度に比べて約1.5倍に増加しており復調傾向が見られる。</p> <p>更なる感染対策の徹底により多くの市民に演劇や音楽など表現活動の練習の場を提供することによって、施設の設置目的に沿った成果が得られるよう努められたい。</p> <p>なお、稼働率は平成31年4月からの使用料の見直しにより、利用区分が午前・午後・夜間の区分（3区分）から1時間ごとの時間区分（13区分）に変更されている。本市が指定管理者募集時に提示した稼働率の要求水準は52%となっており、今後の稼働率の状況によっては提示した要求水準を見直す必要がある。</p> <p>【利用状況】</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">1</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>46.80%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2</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>18.33%</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">3</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>26.72%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※指定管理者募集時の提案書記載の目標値と比較するため、R1年度以降の利用件数は3区分（午前・午後・夜間）、稼働率は13区分（1時間ごと）の集計方法としている。</p> <p>②利用者の利便性を図るため、以下に取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策を行い、安心して利用できる施設運営に努めた。 ・インターネットによる予約受付に取り組んだほか、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した。 	年度	目標・実績	利用件数	稼働率	1	目標	7,000件	53.85%	実績	6,918件	46.80%	2	目標	7,050件	54.62%	実績	3,442件	18.33%	3	目標	7,100件	55.38%	実績	5,203件	26.72%
年度	目標・実績	利用件数	稼働率																							
1	目標	7,000件	53.85%																							
	実績	6,918件	46.80%																							
2	目標	7,050件	54.62%																							
	実績	3,442件	18.33%																							
3	目標	7,100件	55.38%																							
	実績	5,203件	26.72%																							

- ・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した。
- ・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行った。
- ・安定的な練習場の確保を支援する「年間定期利用制度」を実施した。
- ・施設使用料の口座振替による支払いなど、遠方の利用者への負担軽減のためのサービスを行った。また、実証実験として導入していたPayPayによる支払いを本格導入した。
- ・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反映させる取り組みを行った。

③該当なし

④下記のとおり、施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動を行った。

- ・利用者や関係団体等に施設のPRの協力を要請した。
- ・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、営業活動につなげた。
- ・北九州市ジュニアオーケストラの活動について、マスコミや市政だより等の媒体を活用し、市民の認知度向上を図った。
- ・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て、北九州芸術劇場・響ホールと共に施設の紹介を積極的に行った。
- ・利用者の視点を意識したホームページ情報の更新を行った。
- ・利用者に対し友人等への口コミによるPRをお願いし、利用者増加に努めた。

(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。 |
| 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、回収率及び総合評価実績ともに目標を達成している。アンケートの実施件数は、32件で昨年度の53件を下回っている。より積極的な利用者アンケートの実施を求めたい。

総合評価実績は100%から97%に下がっているが、総合的な満足度について未回答で提出された1件が影響したもので、ほぼ100%の満足度を達成しており、利用者の満足度は高いレベルにあることを示している。

【アンケート結果】

年度	回収率目標	回収率実績	総合評価目標	総合評価実績
1	95%	100%	98%	100%
2	95%	100%	98%	100%
3	95%	100%	98%	97%

②利用者アンケート結果を精査し、改善のための資料として解決に取り組んだ。

具体例として、令和3年度は利用者からの要望を受けてダンス練習等で使用するガラスミラーを中練習場2に設置した。

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、以下に取り組んだ。

- ・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を心掛けた。
- ・施設利用者の発表会会場として、利用者や参加者によるクチコミ情報提供を依頼して利用を広く呼びかけた。

⑤サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みとして、以下に取り組んだ。

- ・職員の接遇研修の実施
- ・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行った。
- ・室内は利用前に床や備品の状況を点検し、特にピアノの汚れ等がないように留意し、気持ちよく利用できるよう努めた。
- ・障がいのある方や年長者の個人利用者等の場合には、職員が準備・片付けのサポートを行った。

2 効率性の向上等に関する取組み

(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。
- 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	1	2	3
決 算	21,169 千円	21,366 千円	21,366 千円
前年度比	微減	微増	同額

①指定管理料は、令和 2 年度と同額である。なお、令和元年 10 月の消費税率の引き上げに伴い、対前々年度比では微増となっている。

以下のことに取り組んで経費低減を図った。

・軽微な修繕については、指定管理者職員及び大手町ビルの防災センター設備職員が行い、経費削減を図った。

・備品・消耗品は無駄のない仕入れ管理を行うとともに、物品等の廃棄にあたっては、資源の有効活用や廃棄処理費用の軽減に努めた。

・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、節水を心掛けた。

・練習場 10 階に利用者が不在の時間帯は、通路・ロビー、トイレ等を全て消灯し、省エネを徹底した。

・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に努めた。

②建物の維持管理業務は、大手町ビル（総務局男女共同参画推進課が所管）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。

[所 見]

【使用料等収入状況】

年度	1	2	3
実 績	1,477 万円	607 万円	789 万円
前年度比較	96 万円減	870 万円減	182 万円増

令和 2 年度に引き続いて新型コロナウイルス感染症感染拡大による臨時休館や利用キャンセル・利用控えの影響を受けてコロナ以前（令和元年度）と比較すると約半分となっているものの、利用者が施設を安心して利用できるよう感染防止対策の徹底に努めた結果、前年度比で約 1.3 倍に増加していることは評価できる。

また、広報の強化やサービスの向上の取り組みをはじめ、北九州芸術劇場・響ホール利用者等の事前練習場として、当該施設の利用を積極的に PR し、男女共同参画センター・ムーブなどの近隣施設と協力して、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組み

(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。
- 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を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。

【所見】

- ①保有する個人情報の安全管理のため、個人情報の保護に関する法律及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大きな事故や非常災害等の発生事例は無かった。

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】

[所見]

- 施設の管理運営は、施設の設置目的に沿って適正に行われた。
- 利用者の利便性向上に向け、きめ細かい利用上のアドバイスを行うなど、新規利用者の獲得や利用者の信頼確保に努めている。
- 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響下の中で、利用者の安全確保に努めた施設運営に努め、文化芸術活動の場を守ったことは評価できる。

[今後の対応]

- 新型コロナウイルス感染症の影響により文化芸術活動の継続と発展が困難な社会状況が続いている。その中で芸術文化に関わる市民の日々の練習機会を支える大手町練習場の存在意義は一層大きいものとなっている。
- 今後も、感染拡大の防止に最大限留意しつつ、より利用しやすい施設となるよう取り組んでいただきたい。