

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	総務市民局地域・人づくり部市民活動推進課
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名称	北九州市旧古河鉱業若松ビル	施設類型	目的・機能
	所在地	若松区本町一丁目11番18号		
	設置目的	地域住民・団体、地域行事等との連携を図りながら、交流・文化・観光拠点として広く活用する。		
利用料金制	非利用料金制 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 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	株式会社スピナ		
	所在地	八幡東区平野二丁目11番1号		
指定管理業務の内容	(1) 管理運営に関すること (2) 施設の利用許可に関すること (3) 受付及び利用料金の徴収、納入に関すること (4) 貸与備品等の保全、管理に関すること (5) 利用者、来館者の案内及び説明に関すること (6) 利用促進に関すること (7) 前各号に付帯する業務に関すること (8) その他、市と協議のうえ決定した事項			
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日			

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント							
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み							
(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。							
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。							
[所見]							
○ 昨年度と比べ、館利用者は増加したものの、見学者は減少している。いずれも目標数を下回っているものの、貸し部屋の稼働率は約40%を達成しており、同類の施設と比べて高水準である。							
○ 個別具体的な事例で見ると、昨年度は若戸大橋国重要文化財指定記念イベントやJR主催のウォーキングイベントといった施設近傍のイベント開催時の見学者数が減少しており（いずれも令和4年度比約300人減）、主催者と連携する等した見学者誘致の取組みが期待される。							
○ 文化・観光の拠点として、既存の若松歴史講座の定期開催に加えて、6月のあじさいクルーズや花火大会に合わせた飲料の提供、クリスマスシーズンの古河YORUカフェ等、季節に応じた新たな自主事業に取り組み、新規利用者の掘り起こしに繋がった。また、Instagramを活用した情報発信の継続により、ファン獲得の取組みは着実に進展している。							
○ 交流の拠点として、音楽を中心とした会や趣味の会等の利用については、状況に応じて特別申請に応じるなど、柔軟に受付業務を行っている。その他、夏休み自由研究チャレンジやリトミック教室の開催等、これまで利用の少なかった子育て層をターゲットとした自主事業の開催のほか、地域イベントへの出展や若松の飲食物の提供等、地域のにぎわいづくりに貢献した。							
		目標数（人）		実績数（人）		達成率（%）	
		館利用者	見学者	館利用者	見学者	館利用者	見学者
参考	R3	35,100	26,100	10,593	8,499	30.2	32.6
	R4	35,000	26,000	15,188	7,562	43.4	29.1
R5		35,500	26,500	16,507	5,341	46.5	20.2
※R3は前指定管理者及び直営における管理機関を含む。以下同じ。							
※ <span style="border: 1px solid black; display: inline-block; width: 20px; height: 10px;"></span> ・・・評価対象年度							

## (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]

- 利用者アンケートの結果、施設利用に関しては 84.5%が、職員の対応に関しては 87.9%が「非常に満足」又は「満足」で、概ね満足の回答が得られている。
- 市の実施する利用者アンケートとは別に、株式会社スピナ独自に利用者アンケートを実施し、利用者ニーズの把握に努めている。
- 毎月1回、市内各所にある株式会社スピナ指定管理施設の全所長と幹部職員が集まり実施する所長会議において、事例共有や対応の検討、意見交換を行っている。
- 施設掲示板に、公共機関利用情報を掲示するなど、利用者利便性の向上に向けた取組みを行っている。
- 令和4年度から提案に従って公共施設予約システムを導入したが、オンライン利用申請については、活用に至っていない。
- 旧古河鉱業若松ビルの利用者の約6割は60代以上の高齢者であり、約8割がクラブ活動で利用している。また、約7割が月に1度以上利用をしている。今後はこうした施設の利用者特性を考慮した施設運営を行っていただくとともに、施設を訪れたことのない若年層へ施設の魅力を届ける取組みに期待したい。

### 【利用者アンケート結果】

年度	目標 (%)	施設の利用 (%)	職員の対応 (%)	
参考	R3	95.0	94.0	100
	R4	90.0	91.2	92.0
R5	91.0	84.5	87.9	

※ ・・・評価対象年度

## 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]

#### [評価の理由、要因・原因分析]

- 賃上げによる人件費の高騰、原油高による光熱費の高騰を受け、期末収支を圧迫し

ている。

- 清掃、警備、設備の保守点検などの業務については、指定管理者からの再委託により、適切な水準で行われているものの、当初の提案にあった自社施工は実施されておらず、前管理者と比べ経費の低減は見られない。
- 経費は主に光熱水費、委託関係費、人件費等の固定費であり、変動費においては大量一括購入による消耗品費の縮減が図られている。

【決算額】

年度	予算額 (円)	決算額 (円)	対予算
参考	R3	11,105,000	10,389,514
	R4	11,460,000	12,384,936
R5	11,348,000	11,834,544	374,544
対前年度	▲112,000	▲550,392	

※R3年度は9/10～3/31の直営期間中の金額を含む。

※  . . . 評価対象年度

【光熱水費】

光熱水費	決算額	使用量			
		電気 (kWh)	ガス (m <sup>3</sup> )	上下水道 (m <sup>3</sup> )	
参考	R3	1,310,162	27,818	2,126	126
	R4	1,763,298	30,593	3,395	168
R5	1,489,744	30,401	3,360	149	
対前年度	▲273,554	▲192	▲35	▲21	

※R3年度は9/10～3/31の直営期間中の金額及び使用量を含む。

※  . . . 評価対象年度

(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]

- 旧古河鉱業若松ビルや若松南海岸通りに関する歴史講座や町歩きイベントへの協力等により、認知度向上を図る取組が行われている。
- 人気の高いグランドピアノの貸し出しを継続し、ピアノを活用したコンサートのリピーターも増加してきている。
- 観光客等が来訪時に気軽に購入できるよう、自主事業としてお土産コーナーを設置し、株式会社スピナの羊羹や堅パンのほか、若松地区のお土産品を販売している。
- あじさいクルーズや古河 YORU カフェ、リトミック教室等、新たな自主事業に取り組みが新規利用者の掘り起こしに繋がった。また、Instagram を活用した情報発信の継続により、ファン獲得の取り組みは着実に進展している。

【歳入】

年度		予算額 (円)	決算額 (円)	対予算 (円)
参考	R3	11,105,000	3,345,125	
	R4	11,460,000	11,418,000	
R5		11,348,000	11,123,603	▲224,397
対前年度 (R4・R5 比較)			▲294,397	

【利用料金収入】

年度		予算額 (円)	決算額 (円)	対予算 (円)
年度	R3	3,125,000	2,129,620	
	R4	2,660,000	2,618,000	
R5		2,698,000	2,205,770	▲492,230
対前年度 (R4・R5 比較)			▲412,230	

※  . . . 評価対象年度

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]

- 施設運営に必要な最小限の人員配置で管理運営が実施され、利用者アンケートにおいても十分な満足度が得られていた。
- 朝礼の実施、接客サービス教育研修をはじめ、主管部署以外の社員による職場の相互チェック「互換パトロール」を実施するなど、適正な施設管理と職員の能力向上を図る取組みがなされた。
- 自主事業として、地域イベントへの出展や若松の飲食物の提供等を行い、地域のにぎわいに大きく貢献した。

(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を守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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。

⑥ 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]

- 個人情報の保護に関しては、プライバシーポリシーを掲示し、個人情報を利用する際は必ず施設利用者の承認を得るなど、必要な取り組みがなされている。
- 円滑な施設利用を行うための行き過ぎた配慮による利用者トラブルがあったが、適切にアフターフォローされており、以後再発防止に努めている。
- 施設の維持管理に係るモニタリングを2回、経理等事務処理に係るモニタリングを1回実施した結果、不適切な点は見られなかった。
- 防犯、防災、安全対策については、館内で管理体制を整備し、日常点検のほか、毎月の施設安全一斉点検、年2回の防災訓練等が行われていた。
- 豪雨等の災害時には速やかに閉館等の措置に対応し、また、災害収束後には、館の状況確認や報告が適切になされていた。
- 事前申込制度及び抽選により平等利用の機会を提供している。
- 市内複数施設の管理ノウハウを軸に安定的な施設運営を行っている。

【総合評価】

[所見]

- 清掃、警備、保守点検など施設の管理運営について、適切かつ安定的に行われている。
- 朝礼や接客サービス教育研修をはじめ、互換パトロールや所長会議による事例共有・意見交換等、市内に複数指定管理施設を持つメリットやノウハウが活かされている。
- 新たな自主事業の企画や SNS による積極的な情報発信により、これまで施設に関心の低かった利用者層の来館促進やファンの獲得に成果が見られた。

[今後の対応]

- 利用者増の取り組みについて、貸し部屋の稼働率は十分に高く、定期的な利用において伸び代は大きくない。一方で、施設近傍のイベント開催時の見学者数が減少しており、イベントに合わせて、地域や関係団体と連携・協力し、見学者の増加を図りたい。

