

**北九州市立響ホールの  
指定管理（条件付公募方式）提案資料**

北九州市立響ホール 指定管理者

# 提 案 書

団体名：公益財団法人 北九州市芸術文化振興財団

## 指定管理者提案書（北九州市立響ホール） 目次

|        |                                  |    |
|--------|----------------------------------|----|
| 1- (1) | 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針       | 1  |
| ア      | 北九州市の施策                          | 1  |
| イ      | 北九州市芸術文化振興財団の設立目的と施設を管理運営する上での理念 | 1  |
|        | （ア）地域に開かれた音楽堂                    | 1  |
|        | （イ）出会いを創造する音楽堂                   | 1  |
|        | （ウ）安全・安心な音楽堂                     | 1  |
| ウ      | 施設を管理運営する上での基本方針                 | 2  |
| 1- (2) | 安定的な人的基盤や財産基盤                    | 3  |
| ア      | 管理運営を行なっていくための人的基盤、財産基盤について      | 3  |
|        | （ア）人的基盤                          | 3  |
|        | （イ）財政基盤                          | 4  |
|        | （ウ）監査体制                          | 4  |
| 1- (3) | 実績や経験など                          | 5  |
| ア      | 同様、類似の業務の実績について                  | 5  |
|        | （ア）北九州市芸術文化振興財団の実績               | 5  |
|        | （イ）響ホールの管理運営実績と成果                | 5  |
| イ      | 施設の管理運営に関する専門的知識や資格などについて        | 9  |
| 2- (1) | 施設の設置目的の達成に向けた取り組み               | 10 |
| ア      | 施設の管理運営方針について                    | 10 |
|        | （ア）運営を通して目指す姿                    | 10 |
|        | （イ）管理運営に対する数値目標                  | 10 |
| イ      | 政策支援を図るための効果的な取り組み               | 10 |
|        | （ア）北九州市との共同による音楽文化振興事業の実施        | 10 |
|        | （イ）響ホール自主事業の実施                   | 11 |
| ウ      | 施設の利用促進に向けた取り組みについて              | 16 |
|        | （ア）質の向上                          | 16 |
|        | （イ）利便性の向上                        | 16 |
|        | （ウ）インクルーシブ                       | 17 |
| エ      | 施設間の有機的な連携を図るための取り組み             | 17 |
|        | （ア）会員制度及びチケットシステムの共通運用           | 17 |
|        | （イ）包括的な情報発信                      | 18 |
|        | （ウ）舞台技術に係る情報共有                   | 18 |
|        | （エ）総合相談窓口の設置                     | 18 |
| オ      | 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な取り組み   | 19 |
|        | （ア）自主事業を通じた広報宣伝及び営業活動            | 19 |
|        | （イ）市内唯一の機能を持つホールとしての利用促進営業       | 19 |

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| (ウ) 市民に信頼と共感の醸成を促すための取り組み            | 19 |
| 2- (2) 利用者の満足向上                      | 20 |
| ア 利用者の満足が得られるための取り組み                 | 20 |
| イ 利用者等の意見を把握し、それらを反映するための仕組み         | 20 |
| (ア) 施設利用者への満足度調査                     | 20 |
| (イ) 主催公演等の観客、参加者へのアンケート調査            | 20 |
| (ウ) アーティストからのニーズの把握                  | 20 |
| (エ) 地域の声の把握・問い合わせによる意見等の把握           | 21 |
| ウ 利用者からの苦情に対する対策について                 | 21 |
| エ 利用者への情報提供を図るための取り組み                | 21 |
| (ア) 響ホールホームページの活用                    | 21 |
| (イ) 様々な予約方法の提供                       | 22 |
| (ウ) 情報サイト等の活用                        | 22 |
| オ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案         | 22 |
| (ア) 熟練したレセプションистの配置                 | 22 |
| (イ) 貸館利用者の利便性の向上                     | 22 |
| 2- (3) 指定管理料及び収入                     | 23 |
| ア 指定管理業務に係る費用について                    | 23 |
| (ア) 指定管理料の効果的な運用                     | 23 |
| (イ) 創意工夫による経費節減の取り組み                 | 23 |
| (ウ) 光熱水費について                         | 23 |
| イ 収入を最大限確保する提案について                   | 24 |
| (ア) 貸館利用、チケットの預かり販売における取り組み          | 24 |
| (イ) 自主事業来場者の確保                       | 25 |
| (ウ) 外部資金の確保                          | 25 |
| (エ) 響ホールエリアにおけるドリンクサービス（飲料用自動販売機の設置） | 25 |
| 2- (4) 収支計画の妥当性及び実現可能性               | 26 |
| ア 施設の管理運営に係る収支計画の内容及び積算根拠について        | 26 |
| イ 指定管理業務の適切な再委託について                  | 26 |
| (ア) 舞台設備関係委託業務                       | 27 |
| (イ) 楽器関係委託業務                         | 27 |
| (ウ) 響ホールを含む国際村交流センター全体の維持管理業務        | 27 |
| 2- (5) 管理運営体制など                      | 28 |
| ア 施設の管理責任者、管理体制について                  | 28 |
| (ア) 管理責任者                            | 28 |
| (イ) 管理体制                             | 28 |
| イ 施設の管理運営にあたる人員の配置について               | 28 |
| (ア) 組織図                              | 28 |
| (イ) 勤務体制                             | 28 |

|       |                                    |    |
|-------|------------------------------------|----|
| ウ     | 施設の管理運営にあたる人員の資格、経験について.....       | 28 |
| エ     | 職員の資質・能力向上を図る取り組みについて.....         | 29 |
| オ     | 地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開について..... | 29 |
|       | （ア）他団体等との連携.....                   | 30 |
|       | （イ）地元のまちづくり団体への参加.....             | 30 |
| 2-（6） | 平等利用、安全対策、危機管理体制など.....            | 31 |
| ア     | 施設の利用者の個人情報を守るための対策について.....       | 31 |
|       | （ア）個人情報の適切な取り扱い.....               | 31 |
|       | （イ）情報セキュリティ対策.....                 | 31 |
| イ     | 利用者が平等に利用できるような配慮について.....         | 31 |
| ウ     | 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などについて..... | 31 |
|       | （ア）日常のリスク回避.....                   | 31 |
|       | （イ）利用者への安全対策.....                  | 32 |
|       | （ウ）舞台の安全管理.....                    | 32 |
|       | （エ）車椅子・担架・AED等の設置及び訓練.....         | 32 |
|       | （オ）事故発生時の対応.....                   | 32 |
| エ     | 防犯、防災対策や非常災害時の危機管理体制などについて.....    | 32 |
|       | （ア）防犯対策.....                       | 32 |
|       | （イ）防災対策.....                       | 33 |
|       | （ウ）非常時の危機管理体制.....                 | 33 |
| オ     | 建物・舞台設備等の修繕・改修.....                | 34 |
|       | （ア）施設の維持管理に対する基本的な考え.....          | 34 |
|       | （イ）響ホールにおける修繕・改修の計画.....           | 34 |
| 2-（7） | 社会貢献・地域貢献.....                     | 35 |
| ア     | 社会貢献.....                          | 35 |
|       | （ア）労働環境の向上への取り組み.....              | 35 |
|       | （イ）SDGsの達成や環境への配慮に関する取り組み.....     | 35 |
| イ     | 地域貢献.....                          | 35 |
|       | 国際村交流センターの維持管理に関する事項.....          | 37 |

## 1- (1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針

### ア 北九州市の施策

北九州市は、令和6年3月に北九州市基本構想を定め、「つながりと情熱と技術で、「一歩先の価値観」を体現するグローバル挑戦都市・北九州市」を目指す都市像として掲げるとともに、目指す都市像の実現に向け、「稼げるまち」の実現、「彩りあるまち」の実現、「安らぐまち」の実現という3つの重点戦略を掲げました。

この基本構想のもと、文化芸術に関する分野別計画として次期「北九州市文化芸術推進プラン」の策定に向けて検討が進められています。

### イ 北九州市芸術文化振興財団の設立目的と施設を管理運営する上での理念

北九州市芸術文化振興財団は昭和51年に「市民の芸術文化の振興に関する事業や埋蔵文化財の調査、研究及び保護等を行い、市民生活の向上と市民の豊かな芸術文化の創造に寄与する」ことを目的に設立されました。

当財団は、この設立目的に加え、市の基本構想、基本計画及び次期「北九州市文化芸術推進プラン」、並びに文化芸術基本法及び劇場、音楽堂等の活性化に関する法律の趣旨を十分に反映し、指定管理者として北九州市立響ホールの管理運営に取り組むとともに、魅力的な自主事業を実施します。管理運営の根幹にある理念は次の3つです。

#### (ア) 地域に開かれた音楽堂

公平公正で、すべて市民に開かれた運営を行います。個人の年齢若しくは性別又は個人を取り巻く社会的状況等にかかわらず、施設を訪れ、利用できる環境を整え、市民の芸術文化活動の機会の拡大と充実を図ります。

#### (イ) 出会いを創造する音楽堂

日常生活における芸術文化との出会い、また、人と人との出会いを生み出す施設として、地域における文化の振興や活性化に積極的に取り組むことで、特色ある地域文化の創造に寄与します。

#### (ウ) 安全・安心な音楽堂

市民が安全・安心に利用できるよう施設の管理を行います。利用者を第一に考え、徹底した危機管理意識に基づき、ハード・ソフトの両面において、万全の体制で安全・安心な施設の管理運営に努めます。

ウ 施設を管理運営する上での基本方針

管理運営する上での理念を基に、以下の4つの基本方針を定め、音楽文化の推進拠点として、これまでの実績と北九州市の基本構想・基本計画に掲げる「稼げるまち」「彩りあるまち」「安らぐまち」という3つの重点戦略の実現を目指します。

基本方針

1 創造と発信

質の高い音楽文化を創造し発信します

質の高い公演の実施やオリジナル公演の創造など、発信力の高い音楽文化の振興に取り組み、地域の音楽文化を牽引する。

2 育成と継承

音楽文化の担い手を育成し、文化を継承します

鑑賞者、アーティスト、アーツスタッフなど幅広く文化芸術の担い手を育成し、次世代に音楽文化を継承する。

3 地域連携による心豊かな社会の実現

音楽で人々をつなげ、心豊かな社会を実現します

地域の文化団体などとの連携や、地元アーティストの公演など、文化芸術を担う市民やアーティストが集まる拠点となり、音楽の力を活かし、地域の活性化や教育・福祉の充実など、彩りある心豊かな社会の実現と「彩りあるまち」づくりに貢献する。

4 優れた音楽環境を継ぐ

音楽専用ホールとしての品質を維持し次代に受け継ぎます

利用者の安全・安心はもとより、優れた音響設計をもつホールと所蔵楽器を高い専門性のもと、適切に維持管理する。

## 1 - (2) 安定的な人的基盤や財産基盤

### ア 管理運営を行なっていくための人的基盤、財産基盤について

#### (ア) 人的基盤

当財団では、平成5年の響ホール開館以来、約30年にわたり、響ホールの管理運営等を行ってまいりました。施設の管理運営に加え、音楽事業の実施の両面での経験や能力に応じた適材適所の配置、人材育成にも積極的に取り組んでいきます。

また、財団全体で100名の職員が在職しており、北九州芸術劇場や財団内他部署と互換的な配置体制を取ることで、柔軟な人材の配置も行っています。

#### a 優秀な人材の育成・確保

##### (a) 「SPI3テスト（教養・性格）」の導入・活用

令和5年度採用試験からオンラインや全国のテストセンターでの受検が可能な「SPI3テスト（教養・性格）」を導入しています。

この、テスト結果から得られる能力や性格特性は、配属だけでなく、コーチングなどの人材育成に活用しています。

##### (b) 人材育成と組織力の向上

利用者の視点に立ったサービス提供や、効果的・効率的な施設運営のため、採用時からOJTや外部研修を実施しています。どの業務にもチームワークが求められることから、人事異動や財団が実施するワークショップ等による人事交流などにより、職員が仕事や多様な経験を通じて成長できる機会を提供しています。

また、音楽堂の運営では、アートマネジメントやテクニカルなどの各職能において高度な専門性を要求されることから、豊富な経験や専門知識・技能を有した優秀な人材の確保はもとより、若手育成にも力を入れ、専門職員を担保します。

これらを組み合わせて実施することにより組織力の底上げを図ります。

#### b 働きがいのある組織の醸成

##### (a) 成長支援と上位職制への登用

自己申告や自己評価及び人事評価制度等を導入しています。これらの制度を活用し、一定の実務経験と能力に基づいて、優秀な人材を主任やチーフ等の階層へ登用する昇任選考を行っています。また、給与への反映や、昇任後も階層に配慮した体系研修等を実施しています。

##### (b) 職員のメンタルサポート

管理職による新年度及び自己申告・自己評価時の面談、ストレスチェックの実施や産業医の講話、人事異動や人事交流を通じ、職員のメンタルサポートに



取り組みます。

(イ) 財政基盤

当財団は、昭和51年に市からの出資金500万円で設立され、舞台芸術や音楽の公演事業におけるチケット等収入や埋蔵文化財発掘調査等の事業収入、文化庁・(一財)地域創造等の助成金、市からの補助金・委託料などにより運営しています。令和5年度末の貸借対照表では流動資産比率も高く、正味財産も一定程度確保しており、安定した財政基盤を維持しています。

(ウ) 監査体制

公益財団法人として監事を設置し、毎年、財務状況が適正か審査するとともに、外部の税理士によるチェック体制を整備し、会計処理に関する指導及び相談を毎月実施しています。また、北九州市の外郭団体として、市の定期監査を受けています。これまで特段の指摘事項はありません。

1-(3) 実績や経験など

ア 同様、類似の業務の実績について

(ア) 北九州市芸術文化振興財団の実績

| 時期             | 概要   |
|----------------|--|
| 昭和51年4月        | 北九州市における体育・文化の普及振興等に寄与するため、市が全額出資し設立。(以来、市民会館、市民センター、体育施設等の管理運営を受託)  |
| 平成5年6月         | 北九州市立響ホールの管理運営を受託  |
| 平成7年5月         | 北九州市立大手町練習場の管理運営を受託  |
| 平成15年4月        | 北九州芸術劇場の管理運営を受託<br>同年11月から指定管理者としての指定を受ける  |
| 平成18年4月<br>～現在 | 北九州芸術劇場及び北九州市立響ホール、並びに北九州市立大手町練習場の指定管理者としての指定を受ける<br>平成18年4月～平成21年3月(3年間)<br>平成21年4月～平成26年3月(5年間)<br>平成26年4月～平成31年3月(5年間)<br>平成31年4月～令和7年3月(6年間) ※期間延長含む |

(イ) 響ホールの管理運営実績と成果

a 自主事業の実績

令和元～6年度は、5つのコンセプト、「創る」「育つ」「聴く」「支える」「つながる」に沿って事業に取り組んでいます。

この間、当財団が開催した自主事業は、「東アジア文化都市北九州」の連携事業等に位置付けられました。また、新型コロナウイルス感染症による行動制限下においても、できる限り事業を継続し、音楽文化の振興と音楽文化を活用したまちづくりに取り組んできました。

令和2、3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う行動制限もあり、公演への来場者が減っていましたが、令和4年度以降、自主事業の入場率は堅調に回復しており、多くの市民に質の高い公演を提供することができました。

■現指定期間におけるコンセプト別実績

| コンセプト | 内容等   |
|-------|---|
| 創る    | 独自性、創造性の高い公演を企画し、北九州市から質の高い音楽文化の創造と北九州ブランドの発信を行った。<br>【主な事業】北九州国際音楽祭企画、子ども向けオリジナル公演 |

|      |  |
|------|--|
| 育つ   | 市民が身近に音楽文化に親しむ機会を提供し、地域の音楽文化を担う人づくり、土壌づくりを行った。<br>【主な事業】鑑賞教室、地域訪問コンサート、子ども向け楽器公開レッスン、子ども向け施設開放・体験型公演   |
| 聴く   | 優れた音響を持つ音楽専用ホールとしての特性を十分に活かし、クラシック音楽を中心とした質の高い演奏会を開催した<br>【主な事業】響りサイタルシリーズ、北九州国際音楽祭有料コンサート   |
| 支える  | 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、市民並びに利用者の音楽活動を支えた。<br>【主な事業】響ホールお迎えバス、ホームページ等での情報発信、少年少女合唱祭、レディースコーラスフェスティバル                                      |
| つながる | 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。<br>【主な事業】ひびきつながるプロジェクト、図書館や大学との連携企画等 |

#### ■響ホール自主事業の入場率


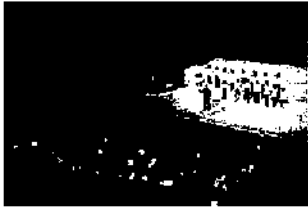


| 年度 | 令和元年度 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 目標 | 59.0% | 59.5% | 60.0% | 60.5% | 61.0% |
| 実績 | 76.7% | 70.6% | 59.0% | 76.3% | 83.9% |

※令和2～4年度実績についてはコロナ禍による行動制限の影響あり

#### b 受託事業の実績

指定管理業務の一環（受託事業）として、以下のとおり、音楽の手法を用いた人材育成・教育普及事業を実施し地域に貢献しました。音楽文化の担い手の育成・継承を行うと同時に、市民による文化活動を発表する機会の提供等を行い、地域文化の振興を図っています。

いずれも、核となる活動団体へのきめ細かい支援や対応が必要であり、年間を通じて、これらの市民活動を支えることで、地域の文化振興の裾野拡大に努めました。

| 事業名                  | 内容及び活動概要   |
|----------------------|--|
| 北九州市少年少女合唱団育成事業      | <p>合唱団の活動を通じて、合唱技術や音楽性の向上に努め、情緒豊かな青少年の育成及び市民文化の向上を図る</p> <p>【概要】週1回の練習、<br/>           団員数：100人（令和6年7月1日現在）</p> <p>【主な活動】年1回の定期演奏会、自主演奏会やイベントへの出演、全日本少年少女合唱連盟行事への参加等</p>  |
| 北九州少年少女合唱祭           | <p>市内及び近郊の少年少女合唱団による合唱の祭典を開催</p> <p>【概要】北九州少年少女合唱連盟（9団体）による発表会</p>    |
| 北九州市ジュニアオーケストラ育成事業   | <p>オーケストラ活動を通じて、団員の演奏技術や音楽性の向上に努め、情緒豊かな青少年の育成及び市民文化の向上を図る</p> <p>【概要】月3回の練習、団員数：86人（令和6年7月1日現在）</p> <p>【主な活動】年1回の定期演奏会、自主演奏会やイベントへの出演、全国公立ジュニアオーケストラ連絡協議会への参加</p>       |
| 合唱組曲「北九州」演奏会         | <p>ふるさと賛歌である合唱組曲「北九州」の演奏会を開催し、地域文化振興を図る</p> <p>【概要】合唱団「北九州をうたう会」を中心とする演奏会</p>    |
| 北九州市レディースコーラスフェスティバル | <p>40年以上続く合唱フェスティバル</p> <p>市内の女声合唱団が日頃の成果を発表し、市民文化の振興を図る。</p> <p>【概要】約40団体の女声合唱団による発表</p>  |

### c 外部評価

地域の文化拠点としての機能をより一層強化する取り組みを実施しているホールとして、文化庁文化芸術振興費補助金である劇場・音楽堂等機能強化推進事業（地域の中核劇場・音楽堂等活性化事業）に採択されています。

当該助成金は、劇場・音楽堂等の活性化に関する法律を踏まえ、地域における実演芸術の振興に貢献するような特色ある取り組みを支援するもので、各ホール独自の高い創造性が求められます。

#### ■助成金の採択実績

| 年度                                 | 助成事業名  |
|------------------------------------|--|
| 平成22年度<br>平成23年度<br>平成25<br>～令和6年度 | 文化庁優れた劇場・音楽堂からの創造発信事業<br>劇場・音楽堂等活性化事業（活動別支援事業）<br>劇場・音楽堂等機能強化推進事業（地域の中核劇場・<br>音楽堂等活性化事業） |
| 平成29<br>～30年度                      | (一財)地域創造<br>地域の文化・芸術活動助成事業 創造プログラム<br>(YAHATA MUSIC PROJECT～音楽でつ<br>ながる人とまち～)            |
| 平成24・26<br>・27年度                   | 芸術文化振興基金助成金地域文化施設公演・展示活動<br>(響ホール（室内楽）フェスティバル)   |

### d 来場者満足度

主催事業においては、国内トップシーンの公演の誘致、響ホールオリジナル企画、また、ホールの特性を活かした他ジャンルの公演と、多彩なラインナップを提供し、アンケート結果でも、「大変満足」が突出して高い状況を維持しています。

これらは、響ホールに対する一定の信頼を得ていることの現れであると捉えています。

|                     | 令和元年度            | 令和2年度            | 令和3年度            | 令和4年度            | 令和5年度            |
|---------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| 響ホールリサイタル<br>来場者満足度 | 98.5%<br>(83.4%) | 99.1%<br>(90.2%) | 98.9%<br>(82.1%) | 98.9%<br>(87.2%) | 99.8%<br>(91.3%) |
| 北九州国際音楽祭<br>来場者満足度  | 99.5%<br>(92.2%) | 99.0%<br>(93.3%) | 97.9%<br>(89.9%) | 99.2%<br>(92.4%) | 99.7%<br>(94.3%) |

※下段（ ）内は、内数で「大変満足」の割合

**e 施設の維持管理実績**

響ホールは、国内屈指の音響を誇る音楽専用ホールであり、ホールや所蔵楽器については、多目的ホールとは異なる、きめ細かな管理運営が不可欠です。

当財団は、響ホールの供用当初から、施設管理を市より受託し、平成18年度からは指定管理者として、当該施設の維持管理を担ってきました。(国際村交流センターの全施設の指定管理は平成26年度から)

築30年を超え、施設の老朽化が大きな課題ですが、雨漏り箇所への応急処置、大小さまざまな設備等の改修など、利用者が安全に施設を利用できるよう、市と連携しながら、迅速な対応をしてきた実績があります。

音楽専用ホールの維持管理に必要となる専門性と、当該施設の現状を適切に把握し安全・安心な維持管理を担ってきた経験値は、将来的な大規模改修においても、重要な役割を果たすと考えます。

**イ 施設の管理運営に関する専門的知識や資格などについて**

音楽ホールの運営には、音楽に関する幅広い知識、コンサート開催のノウハウ、舞台装置等の技術に関する知識等、様々な専門知識を持った人材が有機的に連携し、施設の運営にあたる必要があります。

専門性の高い職員や技術スタッフ等、上記に精通した経験豊かな人材を引き続き配置するとともに、専門性の維持向上のため、各種研修を実施しています。また、資格取得に係る受講・受験費用を負担するなど、職員の専門性向上を図ります。

**【内部研修の開催実績】**

- ① 音楽学に関する専門研修 (クラシック音楽史など)
- ② クラシック音楽公演におけるステージマネージャー業務について
- ③ ホールの音響効果・構造について、響ホールの音響特性について
- ④ 楽器搬入口の安全対策について (技術スタッフ)
- ⑤ 避難誘導研修 (避難訓練コンサートの開催 ほか)
- ⑥ ホールスタッフ研修 (障害者対応、接遇、災害対応)

## 2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み

### ア 施設の管理運営方針について

#### (ア) 運営を通して目指す姿

先に示した4つの基本方針のうち、「4優れた音楽環境を継ぐ」は、施設等の維持管理に関するもので、音楽専用ホールとしての施設の質を担保するものです。

響ホールの設置目的を達成するためには、施設の質の高い維持管理、充実した事業実施が両輪となって推進される必要があります。

#### (イ) 管理運営に対する数値目標

|                      | 令和7年度 | 令和8年度 | 令和9年度 |
|----------------------|-------|-------|-------|
| 年間稼働率                |       |       |       |
| ホール                  | 45%   | 46%   | 47%   |
| 利用件数A [計画休館を実施しない場合] |       |       |       |
| ホール                  | 450件  | 455件  | 460件  |
| 利用件数B [計画休館を実施した場合]  |       |       |       |
| ホール                  | 450件  | 220件  | 240件  |

※数値目標の根拠

#### ● 利用件数

コロナ禍の収束で、令和4年度の年間平均利用件数は431件、令和5年度は373件（8月、2～3月は空調工事のため休館）と回復傾向にあるため、当該件数を基に算出。

なお、利用件数Bについては、令和8～9年度にかけて大規模改修による休館期間があることを想定した場合の参考値。

#### ● 稼働率

施設の保全、安全性の担保等から勘案して、稼働不能日数を54日（館内整理日及び年末年始の休館日）と設定し、稼働率を算出。

### イ 政策支援を図るための効果的な取り組み

#### (ア) 北九州市との共同による音楽文化振興事業の実施

当財団では、これまで音楽文化振興の担い手として、北九州市の文化振興事業を受託し、事業を進めてきました。今後も、音楽文化振興の地域拠点である響ホールの運営と一体的に、北九州市との共同による音楽文化振興に努めます。

#### a 音楽を通じた青少年の育成事業の実施

未来の音楽文化を支える人材育成の他、音楽事業を通じて情操豊かな青少年の育成を図ります。

【事業】北九州市少年少女合唱団育成事業

北九州少年少女合唱祭

北九州市ジュニアオーケストラ育成事業

b 「合唱の街 北九州」の推進

合唱技術の向上及び相互交流のために、地域のコーラスグループに対する支援に努めるとともに、合唱の普及啓発を図るための取り組みを行い、「合唱の街 北九州」を推進していきます。

【事業】合唱組曲「北九州」演奏会

北九州市レディースコーラス・フェスティバル

北九州市少年少女合唱団育成事業、北九州少年少女合唱祭

(イ) 響ホール自主事業の実施

響ホールの施設運営における基本方針に沿って、市民に最大の効用を提供できる自主事業を実施し、文化芸術の力で「稼げるまち」「彩りあるまち」「安らぐまち」の実現に寄与します。



## 1 創造と発信

### 質の高い音楽文化を創造し発信します

質の高い公演の実施やオリジナル公演の創造など、発信力の高い音楽文化の振興に取り組み、地域の音楽文化を牽引する。

#### 多彩かつ質の高い音楽芸術の提供

北九州国際音楽祭の実施等、響ホールの優れた音響を活かした一流奏者の公演を行うことで、良質な音楽鑑賞の機会の提供や、国内外に向けた発信に取り組みます。

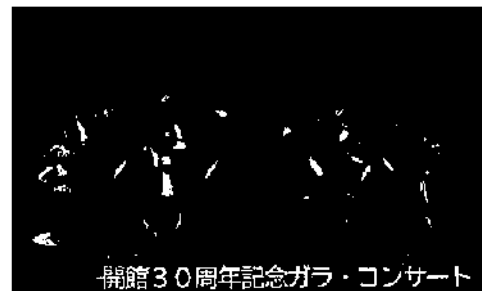
【実績】北九州国際音楽祭 有料コンサート  
響ホールリサイタルシリーズ



#### 響ホールオリジナル公演の創造

所縁のあるアーティストと連携した企画等、響ホールでしか聴くことのできないオリジナル公演を行うことで、質の高い音楽文化の創造に努めます。

【実績】響ホール開館 30 周年記念ガラ・コンサート、  
北九州国際音楽祭オリジナルオーケストラ公演  
オリジナルオーケストラから派生した室内楽公演 など



#### 他の文化施設を活用した公演事業

他の文化施設と連動性のある事業展開を行うことで、新たな芸術、地域への愛着、異なる客層の創造に努めます。

【実績】西日本工業倶楽部：サロンコンサート  
スペース LABO：プラネタリウム・コンサート  
長崎街道木屋瀬宿記念館：日本舞踊・長唄・囃子の講座 他



## 2 育成と継承

### 音楽文化の担い手を育成し文化を継承します

鑑賞者、アーティスト、アーツスタッフなど幅広く文化芸術の担い手を育成し、次世代に音楽文化を継承する。

#### 未就学児が入場できる公演

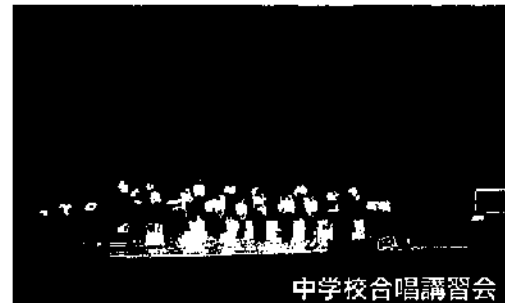
未就学児が入場可能なコンサートを開催する等、若い世代が質の高い文化芸術に触れる機会を提供することで、新たな鑑賞者を育成します。

【実績】0才からの親子で楽しむクラシックコンサート、まるっと Enjoy! 響ホールで夏休み



#### 教育プログラム（幼稚園、小学校、中学校）

各種学校等へのアウトリーチ事業や、北九州市教育委員会の受託事業の実施等、子ども達が一流の演奏に触れる機会を創出することで、音楽文化の担い手を育成します。



#### ワークショップ・講座

音楽に親しむ企画や鑑賞環境づくりを目的とした講習会等を実施することで、実演家と聴衆の育成や音楽文化の継承に努めます。

【実績】

北九州国際音楽祭 楽しみ方聴きどころ講座、  
響ホールアーツスタッフ養成講座  
「ホスピタリティ・カスタマーサポート研修」



### 3 地域連携による心豊かな社会の実現

音楽で人々をつなげ、心豊かな社会を実現します

地域の文化団体などとの連携や、地元アーティストの発掘など、文化芸術を担う市民やアーティストが集まる拠点となり、音楽の力を活かし、地域の活性化や教育・福祉の充実など、多岐にわたる心豊かな社会の実現と足跡をのこすべく活動しています。

#### 多様な人々を対象とした取り組み

障害の有無等に関わらず、良質な音楽に親しむことを目的としたインクルーシブ公演の実施や、福祉施設や学校におけるアウトリーチ事業を展開することで、教育・福祉の充実を図ります。

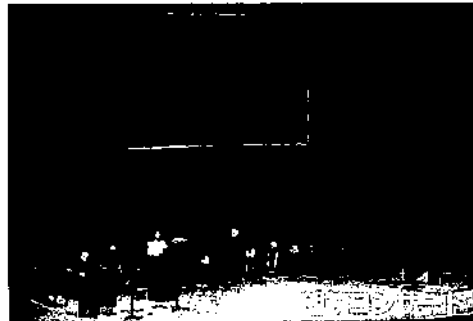


【実績】

児童養護施設、保育所、市民センターへの訪問コンサート

#### 地域連携による取り組み

地元演奏家の起用、新たな音楽に触れる機会の創出を目的とした市内の施設・団体との地域交流、また、「北九州国際音楽祭実行委員会」への北九州市における各界代表団体の参画等、音楽を通じた連携により地域の活性化を図ります。



【実績】

KEYAKI TERRACE YAHATA (JR 八幡駅周辺の活性化、にぎわいづくり団体) への参加、朗読コンサート (八幡図書館との連携)、北九州国際音楽祭組織委員会の運営



## 4 優れた音楽環境を継ぐ

音楽専用ホールとしての品質を維持し次代に受け継ぎます。

利用者の安全・安心はもとより、優れた音響設計をもつホールと所蔵楽器を高い専門性のもと、適切に維持管理する。

### 専門的かつきめ細かな維持管理の徹底

空調をはじめとしたホール施設の設備や所蔵楽器のコンディションは、専門業者に管理を委託するほか、利用者の意見も参考として音楽専用ホールの維持管理に努めます。



### 安全安心な施設利用に資する管理運営

利用者が安全・安心に施設を利用できるよう、計画的な老朽化対策や災害時の避難誘導訓練を行うことで施設の長寿命化に努めます。



避難訓練コンサート

## ウ 施設の利用促進に向けた取り組みについて

下記の4つの取り組みを実施し、施設の利用促進を図ります。

### (ア) 質の向上

#### a 音楽専用ホールの特徴を活かした取り組み

市民にとって音楽の殿堂であり続けられるよう、優れた音響設計、所蔵楽器を高い専門性のもと、維持管理します。そのために、主催事業では、優れた音響設計や所蔵楽器を活用した公演、それらを紹介する講座等を実施し、その品質の維持と素晴らしさを発信します。全国へ発信できる公演を創造し、本市における音楽文化の拠点としての役割を果たすとともに、地域の音楽文化を牽引します。また、内外へ発信することで、本市のにぎわいづくりに寄与します。

#### b 施設利用者からの信頼獲得

貸館事業においては、予約から当日の運営、個人練習から大規模公演まで、個々の利用者の状況に合わせて、施設管理職員・技術スタッフがきめ細かくサポートし、専門的見地からアドバイスを行います。市民・アーティストに文化芸術活動の場を提供するとともに、様々な音楽活動を支えています。

また、備品や設備器具等の「利用の手引き」や、利用時のルールをまとめた「利用者へのお願い」等を作成し、快適に利用できる環境を整備しています。

### (イ) 利便性の向上

#### a 施設を便利に利用してもらうためのサービスの提供

##### (a) お迎えバスの運行

坂の上という立地や高齢者の来場者割合が高い傾向を考慮し、主催公演は原則として JR 八幡駅からホールまでの「お迎えバス」の運行を実施します。貸館利用者が希望する場合も、当財団からの一部補助を行います。

##### (b) 駐車場の一括前払制による対応

駐車場は市の駐車場として一般に開放されており、通常は使用時間に応じた料金後払いとなっていますが、主催公演時には出庫時の混雑を避けるため、一括前払制とし、駐車場利用者の利便性を図ります。

##### (c) 利用者用Wi-Fi環境の整備

大ホール控室及びホワイエにWi-Fi環境を整備し、貸館主催者等が無料でインターネットを利用できるようサービス提供を行います。

#### b チケット購入・講座等への手軽な申込み方法の提供

##### (a) 多機能なチケット販売システムの導入

国立劇場を管理する日本芸術文化振興会や大手芸能プロダクションなど全国270社以上、利用団体数3,300団体以上が利用する信頼と実績のある株式会社リンクステーションが提供する「Gett i i /ゲッティ」を導入し、

チケット販売をします。

チケットは、窓口販売・電話予約のほか、インターネットでも販売します。現金、カード、電子マネーでの支払いが可能で、当財団窓口、セブンイレブンで発券できます。電子チケットにも対応しており、購入者は自宅にいながら、座席を選んで購入、チケット受取まで可能です。

また、英語表示による販売も行い、お客様の多様なニーズに対応します。

(b) 手軽な申込み方法の整備

講座、学生招待などの申込み方法を、ハガキだけでなく、インターネットから申し込めるよう整備します。

(c) チケットプレイガイドとしての機能

自主事業や貸館の有料公演をはじめ、市内で行われる他団体主催の催し物チケットを預かり、ホール管理事務室で販売することで、券売活動を支援しています。

(ウ) インクルーシブ

年齢や障害の有無などを超えて、様々な人に音楽を届けるため、自主事業の年間ラインナップは、次の点を踏まえて企画します。

- ① 優れた音響を有するホールの特性を活かして幅広い年齢層のニーズに応える公演のラインナップを用意します。
- ② 障害者等を対象とした公演やワークショップを開催するほか、ホールへの来場が難しい方々のために、出前コンサートを実施します。公演の際には車椅子や筆談用ホワイトボードの貸出、拡大鏡の設置などのサービスを提供します。また、利用者・観客等の状況に合わせて適切な対応ができるよう研修を実施するなど、職員のスキル向上を目指します。
- ③ 公演入場料、講演等参加料は、誰もが求めやすい価格に設定します。また、入場無料のホール開放型公演を実施します。本市在住の小学校から高校生までを保護者とともに無料招待する「hibikiこども未来シート」を引き続き設置します。
- ④ 施設内の案内看板、主催公演のチケット販売システムでは、英語表記も行うなど、多言語化の取り組みを今後も検討していきます。

エ 施設間の有機的な連携を図るための取り組み

(ア) 会員制度及びチケットシステムの共通運用

チケットの先行販売等を特典とした響ホール・劇場共通の会員組織を運営することで、顧客管理を統合する利点を活かし、演劇や音楽といった嗜好ジャンルを越え

た観客・支援者の開拓を図ります。

また、響ホールと劇場に共通のチケット販売システム「Get t i i /ゲッティ」を導入し、会員情報の管理から事業登録、予約、販売までを一体的に実施します。

2館共通の運用により、

① 財団指定公演でのチケット購入時にポイント進呈

② チケット予約の簡便化

③ 購入できるチケットの選択肢拡大

等が可能になるため、新規顧客の開拓、固定客の定着、満足度向上はもとより、業務の効率化にも努め、「優れた芸術文化を市民が享受する機会の拡大」を達成します。

#### (イ) 包括的な情報発信

響ホール及び劇場が実施する事業について、共同で情報誌を制作し発信します。特定のジャンルに興味がある市民にも同時に演劇やダンス、音楽など様々なジャンルの情報を提供し、鑑賞のきっかけ作りに努めます。また、これまで響ホールや劇場で舞台芸術に触れる機会のなかった市民を意識した発信にも注力し、創客につなげます。そのほか、当財団が運営する北九州市芸術文化情報サイト『かるぼー』を通じて、貸館事業を含めたイベント情報を一元的に管理・発信します。充実した検索機能（施設やジャンル・日時・ターゲット等）を備えたポータルサイトとし、市民が気軽に文化芸術に触れる機会の創出を図ります。

#### (ウ) 舞台技術に係る情報共有

当財団が管理運営する響ホールと劇場は、構造・設備・特性・組織形態・事業内容などが異なる施設ですが、防災や防犯対策、法改正に伴う安全作業の見直し、舞台備品等の利用調整、映像対応などのノウハウを共有することで、利用者の安全と利便性の向上、スタッフの意識向上を図り、安心して利用してもらえるよう環境整備に努めます。

#### (エ) 総合相談窓口の設置

地域を活動拠点とするアーティストや文化芸術活動を行う市民を対象とした総合相談窓口を開設しています。響ホールや劇場の管理運営により培われたノウハウと経験を活かし、市民の様々な声や思いをしっかりと聴き取り、寄り添うことで、市民の文化芸術活動を支援します。

上記の他、今回の一括管理の対象外ですが、当財団は大手町練習場の指定管理も行っており、楽器の保守管理にかかるノウハウや情報共有を行っています。また、コンクール前など、響ホールの練習室の予約が困難となった場合は、大手町練習場を案内するなど、施設間での連携を図った実績があります。

オ 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な取り組み

市内唯一の音楽専用ホールである響ホールの存在意義を、市民に伝える活動として、ブランディングを促進します。

響ホールが持つ潜在的な価値を理解し、特色ある公演や専門性の裏付けがある事業を戦略的に実施し、他ホールとの差別化を図り、響ホールの価値の向上を目指します。また、それらの事業を通じた広報宣伝を充実させ、信頼と共感の醸成を図ります。

(ア) 自主事業を通じた広報宣伝及び営業活動

公演事業の企画・制作活動を通じて、一流アーティストやクラシック音楽業界、メディア業界とのネットワークを構築し、業界の動向をキャッチします。ホームページのほか、響ホール公式X(旧Twitter)やYouTube等のメディアも積極的に活用し適切な広報活動を行うとともに、各業界へ響ホールの特色について理解を図ります。

また、主催公演の営業及び創客の一環として、地元企業や経済団体等に主催公演のチケットを斡旋します。

(イ) 市内唯一の機能を持つホールとしての利用促進営業

市内唯一の音楽専用ホールである、響ホールの特色を紹介するための「ホール見学プログラム」を企画し、希望団体を受入れ、貸館での利用促進と公演事業での来場者増を図ります。

また、貸館利用促進のチラシを作成し、近隣教育機関や自主事業公演来場者に対して配布等を実施します。

(ウ) 市民に信頼と共感の醸成を促すための取り組み

市民が響ホールに親しむことを目的として、北九州市内在住の小学生から高校生、及びその保護者を対象に、自主事業に招待する取り組みや、ホールを無料開放して、所蔵楽器や響ホールの特色などを紹介する公演を実施します。

また、自主事業の宣伝のみならず、響ホール自体の特色を様々な媒体で積極的に広報することで、市民の財産としての意識を高め、信頼と共感の醸成を図ります。



## 2-(2) 利用者の満足向上

### ア 利用者の満足が得られるための取り組み

利用者の声、地域の声を取り入れることは大切な業務のひとつと考えています。利用者及び地域の声を組織全体で共有・分析・検討し、より良い施設運営につなげるため、その声を活かしていきます。

#### ■令和7年度から令和9年度までの目標（利用者アンケート数値目標）

| 回収率 | 総合評価「満足層」 |
|-----|-----------|
| 92% | 97%       |

※平均回収率は、令和元～5年度の平均値

※総合評価「満足層」は、今後、施設の老朽化や設備が更新時期を迎えるため、「満足層」の低下が見込まれることから、令和5年度実績を基に算定。

### イ 利用者等の意見を把握し、それらを反映するための仕組み

貸館、主催公演等で回収したアンケート結果、地域の声等を事業評価として活用し、より良いホールの管理運営に向けて、様々な検討材料とするため、以下の取り組みを行います。なお、重要なものは北九州市に報告することとします。

#### (ア) 施設利用者への満足度調査

貸館催し終了後に施設利用者に対し、市作成の「施設利用に関するアンケート調査（ホール用）」による満足度調査を実施しています。メールでの回収や切手を貼付した返信用封筒を配布するなど回答率の向上を図る工夫を行います。また、得られた調査結果を基に、利用者の満足度の低い項目等を精査し、さらなる改善に努めます。

#### (イ) 主催公演等の観客、参加者へのアンケート調査

主催公演等において、サービスや内容等に関する満足度やニーズの把握のため、観客や参加者を対象にアンケート調査を実施します。

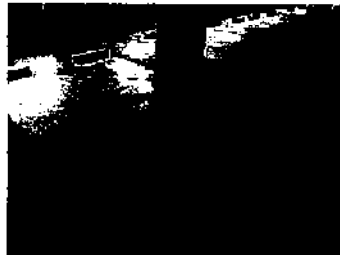
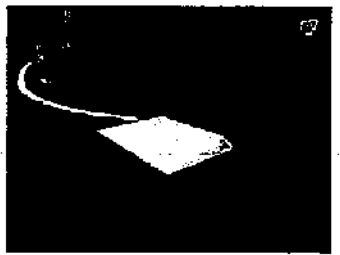
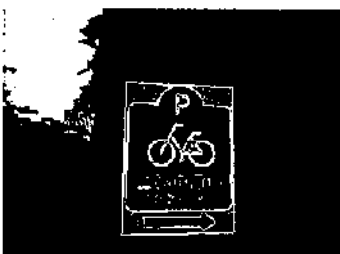

また、収集した情報は、ラインナップや事業内容を組み立てる際の参考として活用します。今後のホール運営の課題改善や支持層の更なる獲得につなげます。

#### (ウ) アーティストからのニーズの把握

主催公演で施設を利用したアーティスト等から施設利用やスタッフの対応等に関する意見を聞き取り、施設管理にフィードバックしてホールの管理・運営に活かしていきます。また、利用者が安心して快適に施設を利用できるように取り組みます。

## (工) 地域の声の把握・問い合わせによる意見等の把握

地域連携事業等を通じて、地域の声を把握するよう努めるとともに、電話やメールによる問い合わせや意見等を随時受け付け、より良い施設運営につなげます。

|  |  |
|--|--|
| 駐車場内ライン改修  | 段差解消スロープの改修  |
| <br>(ライン・文字を見やすく改修) | <br>(固定式スロープへ改修)   |
| 案内表示の改修  | お迎えバス (主催事業・貸館)  |
| <br>(駐輪場の案内設置)     | <br>(お迎えジャンボタクシー) |

## ウ 利用者からの苦情に対する対策について

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ています。対応については、マニュアルを作成し、苦情・クレームにかかる情報伝達ルートを整備しており、組織として迅速に対応しています。

対応後は、課内会議での報告、職員間での回覧等を通じてホール内の問題を共有し、改善に努めます。

## エ 利用者への情報提供を図るための取り組み

### (ア) 響ホールホームページの活用

開館日や使用時間、利用形態や使用料等、施設の使用に関し必要な情報を冊子にまとめ、施設内で無料配布しています。また、響ホールのホームページでは、冊子掲載内容のほか、施設の空き状況の検索（大ホールは当月から翌年の同月、練習室等は3か月先）を始めとして、利用手続きの流れ、施設使用料、図面（ダウンロード可）等の情報提供を行っています。

(イ) 様々な予約方法の提供

施設利用者や、利用を検討しているお客様からの電話・訪問による問い合わせに随時スタッフが対応しています。施設の空き状況照会、資料請求、施設見学や利用における相談等、様々な問い合わせに対応しています。

(ウ) 情報サイト等の活用


貸館を含めた催しについて響ホールホームページや催し案内コーナーに掲載するほか、ホール内でのポスター・チラシの設置を引き続き行います。また、当財団が運営している北九州市芸術文化情報サイト『かるぼー』にも、貸館も含めた響ホールの催しを全て取りまとめて掲載することで、広報活動の充実を図っています。

オ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案

利用者等に対するサービスの質を向上させるため、以下の取り組みを行うとともに、アンケートなどによる利用者の声や、職員によるサービス向上のアイデア等を基に、満足度向上に向けた様々な取り組みを検討していきます。

(ア) 熟練したレセプションистの配置

誰もが安心して公演等を楽しめる環境づくりを行うことは重要な課題であると考えています。主催公演時には、音楽専用ホールにふさわしいスキルをもったレセプションистを配置するとともに、「上質なサービス」や「安全管理」、「バリアフリー」の視点を踏まえて、外部講師等の研修によりレセプションистの接遇の維持・向上に努めます。

| 主催事業レセプションист研修会  |  |
|---|--|
| 音楽専用ホールとしての接遇を学ぶとともに、響ホール独自の避難誘導等安全管理を知るための研修会を実施。実務で必要となる知識を体系的に捉え、業務内容を深く理解できることを目的に行う。 |  |

(イ) 貸館利用者の利便性の向上

貸館利用者の要望に合わせ、音楽専用ホールならではの相談対応を行います。また、前出（P16）のとおり、お迎えバスの運行など利用者の利便性を図ります。

## 2-(3) 指定管理料及び収入

### ア 指定管理業務に係る費用について

響ホール開館当初から管理運営を担ってきた経験や実績を基に、市民が安心して利用できる環境を提供し、市民の誇りとなる「魅力あるホール」であるために、下記の点を考慮して経費を算定し、執行します。

#### (ア) 指定管理料の効果的な運用

稼働状況やラインナップから策定した適正なスタッフの配置、機器・設備の保守計画にもとづく適正な予算執行を行います。また、単年度の予算だけでなく、施設や設備・機器の保守保全に係る時宜的な経費を考慮した指定管理期間全体の執行計画を構築・共有し、より効果的な運用に努めます。

#### (イ) 創意工夫による経費節減の取り組み

これまでの経験や知識を活かし、施設や設備・備品の維持管理に努め、価値の延伸により、管理運営経費の削減を図るとともに、部署間の連携強化により業務効率化を進めます。

#### (ウ) 光熱水費について

光熱水費については、稼働率や観客動員数等により使用量の変動はありますが、必要に応じた照明の点灯や空調の運転などにより、引き続き節電等を徹底し、削減に努めます。また、国際村交流センターの入居者に対しても電力等の計画的な使用を求めるなど使用量の削減に取り組みます。

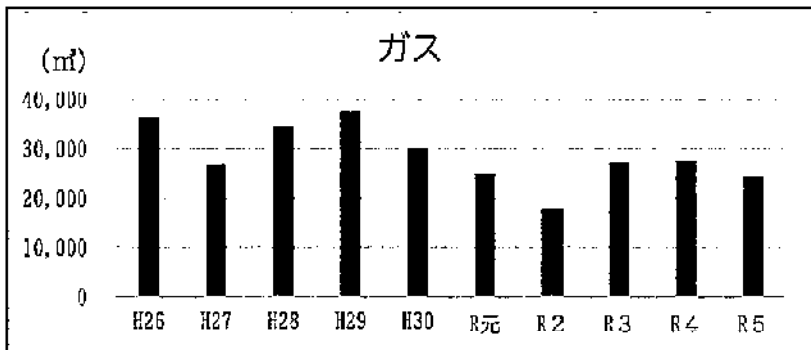
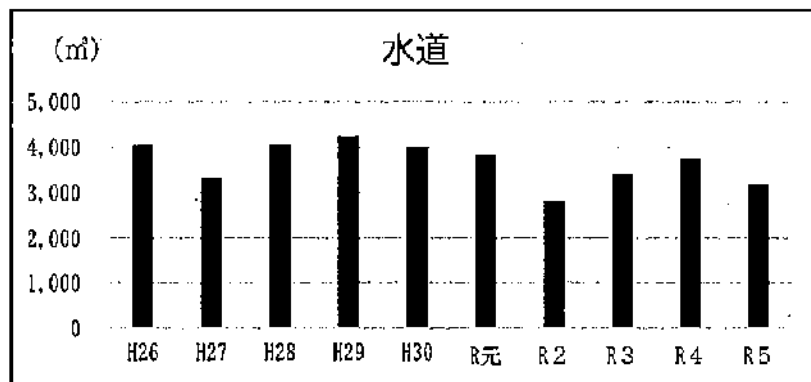
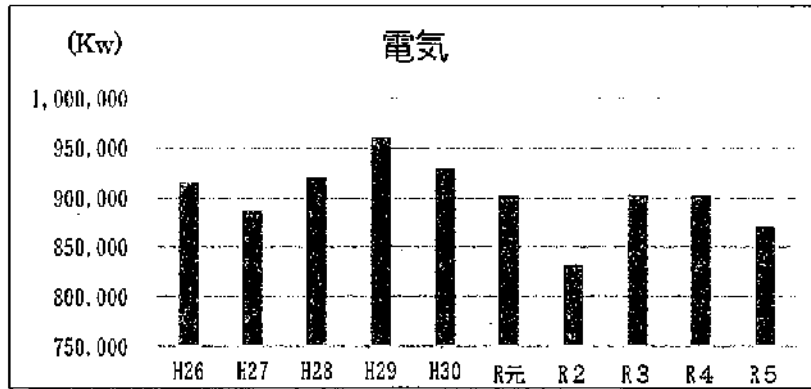
#### ■電気使用量目標値

| 項目    | 令和7年度     | 令和8年度     | 令和9年度     |
|-------|-----------|-----------|-----------|
| 電気使用量 | 960,000kw | 960,000kw | 960,000kw |

※電気使用量は、ホールの稼働率が上昇すれば使用量も上昇するほか、自然現象（温暖化傾向）などに伴う電気使用量の増加など不確定な要素に左右される。コロナ禍から回復傾向にあることも見込んで過去の数値を参考に目標値とした。

(参考) 平成29年度 : 961,687kw

(参考：国際村交流センター電気・水道・ガス使用)



※平成26年度から国際村交流センターを指定管理者として管理。  
 ※令和2～3年度はコロナ禍のため施設利用が低下し光熱水費が減少している。その後利用は回復傾向にあることから、今後は光熱水費の増加が見込まれる。  
 ※平成27年度及び令和5年度は、響ホールの修繕工事を実施して休館期間があるため、使用量が下がっている。

イ 収入を最大限確保する提案について

(ア) 貸館利用、チケットの預かり販売における取り組み

貸館事業におけるきめ細やかな対応は、利用者の信頼を確たるものとし、今後の継続利用に繋がっています。経験の積み重ねによりサービスを更に洗練させ、貸館

利用の水準を保つとともに、利用促進にも取り組みます。

また、ホール管理事務室でのチケット預かり販売や、公演情報の掲示及び情報発信等により、一層の利用促進を図ります。

(イ) 自主事業来場者の確保

公演事業では、近隣にはない中規模の音楽専用ホールとしての強みを活かした公演や幅広い年齢層を対象とした公演など、充実したラインナップをバランスよく構成します。戦略的な広報・営業活動で、市内はもとより、九州圏域・中国地方などからも広域に来場者を取り込みます。

また、安定したチケット収入を確保するため、チケットクラブ会員向けサービスの維持・向上や団体営業先への丁寧なアプローチの継続に取り組みます。

(ウ) 外部資金の確保

当財団は、これまでも助成金の獲得に努めてきましたが、平成30年度から北九州国際音楽祭、年間ラインナップともに地域の文化拠点としての機能をより一層強化する取り組みとして評価され、文化庁文化芸術振興費補助金である劇場・音楽堂等機能強化推進事業（地域の中核劇場・音楽堂等活性化事業）に採択されました。また、平成24年度から福岡県退職教職員協会の負担金による事業も実施しています。

引き続き、文化庁や民間による助成事業、企業・団体からの寄付金・協賛金等、さらに助成金の形によらない企業支援などの開拓にも取り組み、自主財源比率の向上を図ります。また、観客増加に向けた取り組みを行い、チケット収入等の増加にも努めます。

(エ) 響ホールエリアにおけるドリンクサービス（飲料用自動販売機の設置）

自主事業として、公演の前後や休憩時間に利用できる飲料用自動販売機を、以下のとおり響ホールエリア内に設置することで、市民が憩える空間づくりを進めます。

| 設置場所       | 台数(予定) |
|------------|--------|
| 響ホール事務室入口前 | 1台     |
| 響ホールエントランス | 1台     |
| 合 計        | 2台     |

## 2-(4) 収支計画の妥当性及び実現可能性

### ア 施設の管理運営に係る収支計画の内容及び積算根拠について

指定管理料を収入として、使用目的ごとに適正予算を策定します。

#### ■響ホール管理運営経費（単年度）

|               | 金額（千円）  | 内容・積算根拠  |
|---------------|---------|--|
| 事業費           | 23,563  | 市文化振興に資する公演及び育成事業経費  |
| 人件費           | 84,754  | 響ホール管理運営・国際村交流センター管理運営に係る人件費<br>※過去実績額や物価高騰等を考慮しながら、より節減意識をもった執行とすることを視野に入れ算定。                           |
| 施設維持管理に関する経費  | 111,579 | 響ホール・国際村交流センターに係る設備等保守管理経費、施設修繕費及び設備維持管理経費等<br>※施設・設備保守やスタッフ費等は、安全性を損なわぬよう適正な稼働・配置を熟慮し算定。光熱水費は過去実績額より推計。 |
| その他管理運営に関する経費 | 11,154  | 響ホール管理運営・国際村交流センター管理運営に係る物件費<br>※過去実績額や物価高騰等を考慮しながら、より節減意識をもった執行とすることを視野に入れ算定。                           |
| 合計            | 231,050 | 税込   |

### イ 指定管理業務の適切な再委託について

響ホールは音楽専用ホールとして、専門技術を要する業務や特殊な施設・設備の保守管理を必要とします。また、楽器類については、国内外の一流の演奏家をはじめ多くの演奏家を使用するため、常時、最適なコンディションを維持する必要があります。これらの業務を、専門業者に再委託しつつ、管理を統括することで、ホールの高い信頼性を維持していきます。

次の設備類、楽器類については個々の分野で精通した業者に再委託を行い、具体的な作業を実施します。出演アーティストやステージマネージャー等からの情報を施設管理にフィードバックし、音楽専用ホールとしての機能を維持・向上させていきます。

(ア) 舞台設備関係委託業務

- ① 舞台技術業務
- ② 舞台照明設備保守点検業務
- ③ 舞台機構保守点検業務
- ④ 舞台音響設備保守点検業務

(イ) 楽器関係委託業務

- ① ピアノ保守点検業務
- ② ハープ保守点検業務
- ③ チェンバロ保守点検業務



楽器関係委託業務（ピアノ保守点検）

(ウ) 響ホールを含む国際村交流センター全体の維持管理業務

駐車場管理や清掃業務は、ホールの質を維持するために重要な分野です。また、空調の管理は、ホールや楽器のコンディションを決める重要な要素となります。

国際村交流センターの施設全体の維持管理に係る契約（設備の保守点検、警備、清掃、消防点検等）については、入札により適正な業者に再委託するとともに、施設の安全・安心やホールの信頼性が維持されるよう指導・監督を行います。



## 2-(5) 管理運営体制など

### ア 施設の管理責任者、管理体制について

#### (ア) 管理責任者

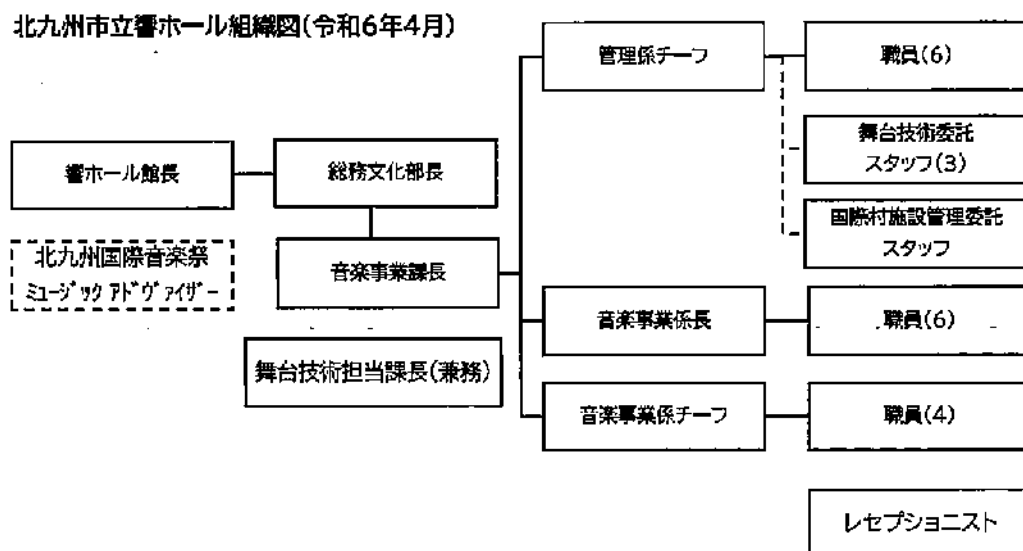
響ホールの施設管理責任者として館長を配置します。館長職は当財団理事長が兼務します。響ホール及び国際村交流センターの管理運営業務は、音楽事業課長を中心に行います。

#### (イ) 管理体制

ホールの貸館及び自主事業実施の際には、原則として音楽事業課の係長級以上の職員が出勤し、事故などが発生した際に適切な対応が取れる管理体制を確立します。

### イ 施設の管理運営にあたる人員の配置について

#### (ア) 組織図



#### (イ) 勤務体制

勤務体制は、開館・閉館時間や練習室等の利用状況に対応するためシフト勤務とします。公演が開催される際は、複数体制にするなど、利用状況に応じた柔軟な勤務体制とし、常時管理運営業務に支障を来さない状態を保ちます。

組織形態について、随時見直しを行うとともに、当財団における部署間連携を図ることで、効率的な組織運営に努めます。

### ウ 施設の管理運営にあたる人員の資格、経験について

音楽を中心とした文化芸術、舞台技術等に精通した人材を配置していきます。共に業務を遂行するなかで、高度な知識や技術が職員間で継承されるよう促し、組織全体

の底上げを図ります。

また、ホールの保守管理においては、再委託をする業者を含め必要な資格（防火管理者、第三種電気主任技術者、建築物環境衛生管理技術者等）の資格保有者が従事することとします。

## エ 職員の資質・能力向上を図る取り組みについて

施設運営において重要な利用者サービスや安全・安心の向上等を目的として、専門的な知識や技能が習得できるよう、日常におけるOJTや研修を実施しています。

また、人材育成や経営体制強化を目的として、職員個人がスキルアップできるよう、社会人としてのスキルやコミュニケーション、組織運営に関する研修を実施しています。

### 〔研修の事例〕

- ① 社会人として必要な知識・スキルに関する内容  
接遇研修、ビジネスマナー研修、セクハラ・パワハラ防止研修 等
- ② 組織運営に関する内容  
北九州市職員研修所の新任係長・主査研修等を活用
- ③ 来場者・利用者サポートに関する内容  
車椅子利用者・視覚障害者サポート研修 等
- ④ 専門技能の強化に関する内容  
・フロントスタッフ研修（レセプション研修）  
・クラシック音楽企画制作、ホールの音響特性に関する研修  
・著作権、広報等に関する研修
- ⑤ 安心・安全に関する内容  
防災研修 等
- ⑥ 事業理解・コミュニケーションに関する内容  
ワークショップや学校等での芸術体験（アウトリーチ）事業視察 等
- ⑦ 他団体等の実施する研修への参加  
（公財）全国公立文化施設協会
- ⑧ 他館・他団体への派遣研修  
事業視察、他館主催研修の受講 等

## オ 地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開について

響ホールでは、これまで様々な主体との交流・連携・協働により、事業展開を進めてきました。今後も「地域」・「人」と向き合うホールとして、多様な主体との交流・

連携・協働を図り、芸術文化の力を活かした事業展開を進めていきます。

また、取り組みを通じて、新たなまちの価値を創造するとともに、地域住民がまちの魅力を再発見することで、まちへの愛着や誇りを醸成していきます。

(ア) 他団体等との連携

| 芸術・文化施設との連携  |
|--|
| ○全国的な音楽コンクール開催への協力（貸館事業、北九州市共催）<br>・全日本学生音楽コンクール（毎日新聞社主催）                    |
| ○地元の芸術文化を共通項とした産官学民ネットワーク「やはたアートフォレスト」へ参画<br>・朗読コンサート（八幡図書館×響ホール）            |
| 医療機関・福祉施設等との連携   |
| ○アウトリーチ～音楽を届ける～<br>・特別支援学校（学級）・児童養護施設・福祉施設・医療機関等                             |
| ○障害当事者によるホスピタリティ研修<br>・障害理解とその特性に応じた対応方法を学ぶ研修                                |
| その他多様な主体との連携   |
| ○まちなにぎわいづくり～地域との協働～<br>・地元自治会を通して地域住民を公演へ招待<br>・地元イベント（冬のイルミネーション等）への参加・協力   |
| ○教育機関との連携～音楽を介した地域交流～<br>・近隣大学のゼミ生に対してインターンを実施<br>・穴生学舎のカリキュラムの一環としてインリーチを実施 |

(イ) 地元のまちづくり団体への参加

| KEYAKI TERRACE YAHATA<br>(ケヤキ テラス ヤハタ)  |
|---|
| JR八幡駅前の官公庁・地元自治会・大学・商業施設・企業等（17団体）とともに、エリアマネジメント活動を行う団体に参画し、連携しながら地域課題の解決や地域の一員としてまちの発展に寄与する。 |

## 2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

### ア 施設の利用者の個人情報保護するための対策について

響ホールでは、マイナンバー、チケット購入者、施設利用者、催し来場者など個人情報を多く取り扱います。

これらの情報については、財団策定の「個人情報保護規程」及び「情報セキュリティポリシー」に基づき、適切に管理します。

#### (ア) 個人情報の適切な取り扱い

収集した情報は、同意いただいた利用目的の範囲内に限り適切に利用します。なお、本人が了承していても、法令の定めやその他正当な理由がある場合を除き、個人情報を第三者への開示や提供を行いません。

本人から情報の訂正や削除の要請があった時は速やかに対応し、不要となった情報は適切な方法で処分します。

#### (イ) 情報セキュリティ対策

個人情報は、紛失・破壊・改ざん・漏えいを防止するため、「情報セキュリティポリシー」に則って適切な管理を徹底しています。

電子情報については、ファイアーウォールなどを導入し、コンピュータネットワークの安全性を高めます。また、紙媒体に掲載された個人情報については、金庫や鍵付きのキャビネットで厳重に保管します。

### イ 利用者が平等に利用できるような配慮について

施設利用の受付・決定にあたっては、設置条例及び関連規程に則り、透明性や公平性に十分配慮します。優先利用については、貸館受付対象日から除外しますが、必要最低限の範囲とし、必要に応じて北九州市とも協議し調整します。

受付開始日前には、対象日の事前告知のために、希望者の問い合わせを受け付けます。受付・決定は今後も公平・公正に実施します。

### ウ 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などについて

管理運営中の事故・事件・故障等の備えとして公立文化施設賠償責任保険（公益社団法人全国公立文化施設協会）に加入の上、以下の取り組みにより安全管理を行います。

#### (ア) 日常のリスク回避

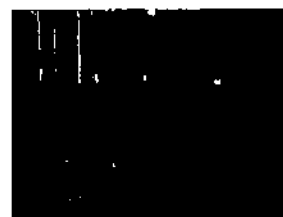
危険が予想される箇所に適宜予防措置を行います。アンケートや職員の意見も参考にし、事前にリスクを回避する取り組みを行います。

なお、施設内及び物品の不具合を発見した際には、速やかに北九州市に報告する

とともに、修繕が必要な場合は、北九州市と協議の上で対応を行います。

#### (イ) 利用者への安全対策

貸館の利用者については、打合せ時に避難誘導経路など非常時の安全対策などについて具体的に説明します。また、練習室等の利用者に対しても、緊急時の避難誘導の経路や非常口などについて事前説明を行い、安全の確保に努めます。



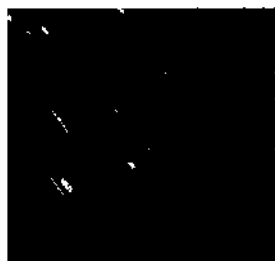


柱とガラスの間の安全ボード設置

#### (ウ) 舞台の安全管理

利用者との打合せを行い、利用内容から予測されるリスクを想定し、仕様書に基づき舞台管理担当職員を配置します。安全性が確保できる適切な要員の配置により、安全・安心に利用できる運営を行っています。また、舞台上の作業が適切かつ安全に行われているか細心の注意を払うだけでなく、日頃からより良い作業環境の整備に努めます。

#### (エ) 車椅子・担架・AED等の設置及び訓練

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、職員には使用方法について訓練を実施しています。

| 車椅子   | 担架  | AED  |
|---|---|--|
|  |  |  |

#### (オ) 事故発生時の対応

万が一事故が発生した場合、職員が事故現場へ急行し、傷病者等の対応を行います。また、危機管理マニュアルに則り、施設管理責任者に報告するとともに、係長級以上の職員が現場の情報を把握し、素早く的確に職員を指揮しながら、来場者等の安全確保を常に図っていきます。なお、緊急時にも適切な対応を行えるよう日頃から職員の意識づけを実施していきます。

### エ 防犯、防災対策や非常災害時の危機管理体制などについて

来場者等に安全・安心を提供するには、以下の対策・体制を整備する他、緊急時に的確に対応できるよう日頃から職員の危機管理意識の向上に努めていきます。

#### (ア) 防犯対策

**a 中央監視室による24時間対応**

響ホールが入居している国際村交流センターでは、館全体として中央監視室に警備員を常時配置し、機械警備システムの活用、警備職員による見回りをを行い、昼夜問わず防犯体制を確保します。


**b 監視カメラでのエリア監視**

中央監視室及びホール事務室で監視カメラでの監視を行います。監視カメラの映像は録画機器で記録し、一定期間保存します。

**(イ) 防災対策**

**a 多様な防災訓練の実施**

音楽事業課長を防火管理者として配置し、年1回以上、国際村交流センター全体の防災訓練を実施します。その他、避難訓練コンサートや図上訓練など多様な訓練も実施していきます。

| 避難訓練コンサートの開催  |   |
|---|---|
| 八幡東消防署の協力を得て、コンサート中に火災等が発生したことを想定し、出演者及び観客とともに避難訓練を実施します。また、その結果を活かし、危機管理マニュアルの見直し等を行います。 |  |
| 令和元年度開催の様子  |   |

**b 予防の取り組み**

**(a) 自主検査**

消防法や市の消防関係条例の下、「火気関係」「閉鎖障害」について各部屋等の最終退出者が日常点検・確認することにより予防を徹底していきます。

**(b) 収容人員の適正管理**

催事の来場者数状況を把握し、収容定員に達した場合には入口にて会場内満員等の表示による告示を行い、避難行動等に支障がないよう収容人数の適正管理に努めます。

**(ウ) 非常時の危機管理体制**

**a 危機管理マニュアルの整備**

火災、地震、停電などの各種緊急時に対応した危機管理マニュアルを整備しており、職員への周知・徹底を図り、日常的な職員への危機管理への意識づけも行っています。

## **b 緊急時の体制及び連絡網の整備**

緊急時における指示命令系統を明確にするため、緊急発生時及び緊急配備後の組織体制並びに連絡網を整備し、迅速かつ適切な対応ができるよう準備しています。

## **c 帰宅困難者等の受入れ**

響ホールは北九州市の避難所として指定されていませんが、市内外から多くの来場者が訪れる施設であることから、災害等の発生により帰宅困難となった来場者等の避難や待機場所としての一時的な受入れを想定し、必要となる飲料水や保温アルミシート等を整備しています。なお、帰宅困難者の受入れにあたっては、近隣の避難所等とも連携を図っていきます。

## **オ 建物・舞台設備等の修繕・改修**

### **(ア) 施設の維持管理に対する基本的な考え**

施設の維持管理業務の実施に当たっては、「北九州市立響ホール指定管理者要求水準等仕様書」をはじめ、関係法令に基づき適切に実施し、異常事態が発生した際には、速やかに市に通報します。

### **(イ) 響ホールにおける修繕・改修の計画**

開館から30年を経過し、建物や施設、舞台設備等については、劣化が顕著になっています。事故等の未然防止や安全・安心の担保のため、建物・設備等の状態を把握し、予防保全に努めます。なお、休館を伴う修繕・改修については、北九州市との協議を行い、計画を進めていくとともに、利用者への影響を最小限に留めるため、国際村交流センター入居者との調整の上、早期に市民への告知等を行います。

## 2-(7) 社会貢献・地域貢献

当財団の響ホールにおける社会貢献及び社会貢献に資する取り組みを以下にまとめて掲げます。

### ア 社会貢献

#### (ア) 労働環境の向上への取り組み

- ① (財団職員として) 利用者の視点に立ったサービス提供や、効果的・効率的な施設運営のため、採用時からOJTや外部研修を実施します。
- ② (財団職員として) 管理職による新年度及び自己申告・自己評価時の面談、ストレスチェックの実施や産業医の講話、人事交流や人事異動を通じ、職員のメンタルサポートに取り組みます。
- ③ 施設運営において重要な利用者サービスや安全・安心の向上等を目的として、専門的な知識や技能が習得できるよう、日常におけるOJTや研修を実施します。
- ④ 人材育成や経営体制強化を目的として、職員個人がスキルアップできるよう、社会人としてのスキルやコミュニケーション、組織運営に関する研修を実施します。

#### (イ) SDGsの達成や環境への配慮に関する取り組み

- ① 各種学校等へのアウトリーチ事業や、北九州市教育委員会の受託事業での実施等子ども達が一流の演奏に触れる機会を創出することで、音楽文化の担い手を育成します。
- ② 障害の有無等に関わらず、良質な音楽に親しむことを目的としたインクルーシブ公演の実施や、福祉施設や学校におけるアウトリーチ事業を展開することで、教育・福祉の充実を図ります。
- ③ 障害者等を対象とした公演やワークショップの開催、ホールへの来場が難しい方々のために、出前コンサートを実施します。公演の際には車椅子の貸出、拡大鏡の設置や筆談に対応するホワイトボードの貸出などのサービスを提供します。また、利用者・観客等の状況に合わせて適切な対応ができるよう研修を実施するなど、職員の対応力向上を目指します。
- ④ 舞台・客席・楽屋・ホワイエ・ロビーなどの照明LED化について、引き続き北九州市と検討・協議します。

### イ 地域貢献

- ① 北九州市の各界を代表する団体からなる「北九州国際音楽祭組織委員会」の運営を担うとともに、関係者の様々な意見を集約し、本市の音楽文化を牽引する北九州国際音楽祭の企画策定と事業の推進に取り組みます。
- ② JR八幡駅周辺の活性化に寄与することを目的に、周辺企業・団体・自治会などの産学連携で組織されたKEYAKI TERRACE YAHATAに、響ホールとして参画し、地域のにぎわいづくりに貢献します。



- ③ 学生のインターンシップの受入れ、大学等の講座の連携実施、他施設職員の視察や研修の受入れを積極的に行い、当財団の知見やノウハウを地域に還元、貢献します。
- ④ 地元優良企業の接遇の方法や考え方を、市民講座として開催します。

## 国際村交流センターの維持管理に関する事項

国際村交流センター建物全館の維持管理業務については、館及び付帯設備が常に良好な状態と性能を維持できるよう、当財団の有する施設管理の実績・ノウハウを活かし、以下のとおり適切に業務を行い、業務の基準に則り必要な点検・管理等を実施します。また、入居する各団体の設置理念や基本方針を尊重しつつ、各団体間の連携を図りながら管理業務を行います。

### 1 入居団体との連絡調整、協力体制について

複合施設に入居する各団体との連絡調整を図り、響ホールとのスケールメリットを活かした施設の管理運営に努めます。年2回程度の連絡会議を開催し、施設管理の要望に関する調整や行事に関する周知・連絡を行います。

有事に備えては、入居者各団体の「緊急時対応連絡網」を作成するほか、合同での防災訓練等の実施により、センター全体の安全対策に努めます。

### 2 駐車場の管理運営について

利用者の利便性に配慮するとともに、駐車場運営における駐車場使用料の徴収事務については、正確・迅速な処理を行います。金融機関への収納は、響ホールの収納事務と並行して効率的に行います。

### 3 責任体制について

複合施設の管理運営に当たっては、総括責任者を音楽事業課長とし、管理係チーフをセンター管理業務のチーフとして配置します。定期的に施設全体を巡回し、安全管理に万全を尽くすとともに、事故や異常を発見した際は直ちに対応し、遅滞なく北九州市への報告を行います。

### 4 経費の削減について

「2-(3) 指定管理料及び収入」(P23)に一括して記載しています。

### 5 建物等の修繕・改修

「2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など」の「オ 建物・舞台設備等の修繕・改修」(P34)に一括して記載しています。

## 北九州市立響ホールに関する収支計画書（指定管理業務）

【収入見込】

（単位：千円）

| 区 分      | 収入計画    |         |         |  |  | 計       | 備 考 |
|----------|---------|---------|---------|--|--|---------|-----|
|          | 7年度     | 8年度     | 9年度     |  |  |         |     |
| 1. 指定管理料 | 231,050 | 231,050 | 231,050 |  |  | 693,150 |     |
|          |         |         |         |  |  |         |     |
|          |         |         |         |  |  |         |     |
|          |         |         |         |  |  |         |     |
| 収入合計（A）  | 231,050 | 231,050 | 231,050 |  |  | 693,150 |     |

【支出見積】

| 区 分              | 支出計画    |         |         |  |  | 計       | 備 考                    |
|------------------|---------|---------|---------|--|--|---------|------------------------|
|                  | 7年度     | 8年度     | 9年度     |  |  |         |                        |
| 1. 事業費           | 23,563  | 23,563  | 23,563  |  |  | 70,689  | 様式12-3<br>支出内訳書(1)のとおり |
| その他事業費           | 23,563  | 23,563  | 23,563  |  |  | 70,689  |                        |
|                  |         |         |         |  |  |         |                        |
|                  |         |         |         |  |  |         |                        |
| 2. 人件費           | 84,754  | 84,754  | 84,754  |  |  | 254,262 | 様式12-3<br>支出内訳書(2)のとおり |
| 3. 施設維持管理に関する経費  | 111,579 | 111,579 | 111,579 |  |  | 334,737 | 様式12-3<br>支出内訳書(2)のとおり |
| 4. その他管理運営に関する経費 | 11,154  | 11,154  | 11,154  |  |  | 33,462  | 様式12-3<br>支出内訳書(2)のとおり |
| 5. 一般管理費等        |         |         |         |  |  |         | 様式12-3<br>支出内訳書(2)のとおり |
| 小 計              | 231,050 | 231,050 | 231,050 |  |  | 693,150 |                        |
| 消費税              |         |         |         |  |  |         | 各区分に含む                 |
| 合 計（B）           | 231,050 | 231,050 | 231,050 |  |  | 693,150 |                        |

【収支明細】

|            |         |         |         |  |  |         |  |
|------------|---------|---------|---------|--|--|---------|--|
| 収入合計（A）    | 231,050 | 231,050 | 231,050 |  |  | 693,150 |  |
| 支出合計（B）    | 231,050 | 231,050 | 231,050 |  |  | 693,150 |  |
| 収支差（A）－（B） |         |         |         |  |  |         |  |
| 指定管理料      | 231,050 | 231,050 | 231,050 |  |  | 693,150 |  |

※ 指定管理者の行う業務（指定管理料の対象となる業務）について、指定期間内における各年度の収支計画を記載してください。

※ 自主事業の経費は、指定管理業務の経費に計上できません。ただし、自主事業による収益を指定管理業務へ還元する提案がある場合は、収入見込みに計上してください。また、《様式13》収支計画書（自主事業）の収支明細「指定管理業務への収益還元」に計上してください。