

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	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	令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 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		☒ 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・ ☒ 無	ペナルティ制 有・ ☒ 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 7 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り組みがなされ、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】			
① 管理運営は適切に行われている。 令和6年度は、利用件数・稼働率ともに目標を達成している。利用件数については、目標の約1.2倍、稼働率については、目標の約1.3倍を上回る結果となっており、目標達成に向けて施設の利活用を促進していることが評価できる。			
【利用状況】※3区分で集計			
年度	目標・実績	利用件数	稼働率
【参考】H30 (更新前)	目標	7,364 件	64.12%
	実績	6,536 件	57.08%
R1	目標	7,000 件	53.85%
	実績	6,918 件	60.20%
R2	目標	7,050 件	54.62%
	実績	3,442 件	30.06%
R3	目標	7,100 件	55.38%
	実績	5,203 件	45.44%
R4	目標	7,150 件	56.15%
	実績	7,113 件	62.12%
R5	目標	7,200 件	56.92%
	実績	7,960 件	69.31%
R6	目標	7,200 件	56.92%
	実績	8,768 件	76.57%
※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）			
② 利用者の利便性を図るため、以下に取り組んだ。 ・インターネットによる予約受付に取り組んだほか、電話による仮予約受付を実施			

	・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 ・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実施 ・キャッシュレス決済（PayPay）を引き続き実施 ③ 該当なし ④ 以下のとおり、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 ・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、営業活動に反映 ・ホームページ内容の改善・更新を実施 ・市が提供している広報を活用した情報発信 ・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、北九州芸術劇場・響ホールと共に当施設の紹介を実施 ・財団(指定管理者)の SNS を利用した、利用者の活動風景や定期演奏会等の情報提供 ・マスコミや市政だより等の媒体を活用した認知度向上																														
	（２）利用者の満足度 <table><tr><td>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。</td></tr><tr><td>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。</td></tr><tr><td>③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</td></tr><tr><td>④ 利用者への情報提供が十分になされたか。</td></tr><tr><td>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。</td></tr></table>	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。																									
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 「総合評価」とは、「大手町練習場の使い心地に関する総合的なご意見」という設問で「とても満足している」「まあ満足している」と回答した層を合わせたものであり、その回答割合は 97.3%と回収率とともに目標値を達成することができなかった。しかし、総合評価については、未回答で提出された 1 件が影響したものであり、ほぼ 100%の満足度を達成していると考えられる。 また、回答内容を個別に見ると、「館内の清潔度」「設備・機器の安全性」「予約受付」「スタッフの応対」に対する項目の評価が高い。 【アンケート結果】 <table><tr><th>年度</th><th>実施件数</th><th>回収率目標</th><th>回収率実績</th><th>総合評価目標</th><th>総合評価実績</th></tr><tr><td>【参考】H30 (更新前)</td><td>32 件</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>R1</td><td>23 件</td><td>95%</td><td>100%</td><td>98%</td><td>100%</td></tr><tr><td>R2</td><td>53 件</td><td>95%</td><td>100%</td><td>98%</td><td>100%</td></tr><tr><td>R3</td><td>32 件</td><td>95%</td><td>100%</td><td>98%</td><td>97%</td></tr></table>	年度	実施件数	回収率目標	回収率実績	総合評価目標	総合評価実績	【参考】H30 (更新前)	32 件	100%	100%	100%	100%	R1	23 件	95%	100%	98%	100%	R2	53 件	95%	100%	98%	100%	R3	32 件	95%	100%	98%	97%
年度	実施件数	回収率目標	回収率実績	総合評価目標	総合評価実績																										
【参考】H30 (更新前)	32 件	100%	100%	100%	100%																										
R1	23 件	95%	100%	98%	100%																										
R2	53 件	95%	100%	98%	100%																										
R3	32 件	95%	100%	98%	97%																										

R4	43 件	95%	100%	98%	98%
R5	43 件	95%	100%	98%	100%
R6	37 件	95%	90.2%	98%	97.3%

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。令和6年度は、通常利用者のアンケートに加え、年間定期利用団体からのアンケートを新設し、意見・要望を把握した。

また、窓口対応時の会話を大切にし、利用者がどのような意見、要望を持っているか聞き取り、施設の利用改善に努めた。

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
- ・窓口や電話での相談に対し、懇切丁寧な情報提供
- ・ホームページによる施設案内
- ・施設利用者の発表会会場としての利用を広く呼びかけ

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

- ・職員の接遇研修の実施
- ・室内レイアウトの相談に応じ、ピアノ等の位置のアドバイスを実施
- ・気持ちよく利用できるよう利用前の床やピアノ等の備品の状況点検を実施
- ・障がいのある方や年長者等の利用者には、職員が準備・片付けのサポートを実施

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。

【所 見】

【指定管理料】

年度	【参考】 H30 (更新 前)	R1	R2	R3	R4	R5	R6
決算	21,465 千円	21,169 千円	21,366 千円	21,366 千円	21,366 千円	21,366 千円	21,555 千円
前年度比 較	増減なし	微減	微増	同額	同額	同額	微増

- ① 指定管理料は、指定管理期間を一年間延長する際に、光熱水費等の物価高騰額を反映させた金額としたため、令和5年度と比較して微増した。なお、経費低減のため、以下のことに取り組んだ。
 - ・軽易な修繕については、指定管理者及び大手町ビルの防災センター設備職員が実施し、維持管理費を削減
 - ・備品・消耗品の管理は仕入れ管理を適切に実施し、消耗品のコストを削減
 - ・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、節水を実施
 - ・利用者がいない利用時間帯は、練習室内の照明を消し、省エネを実施
 - ・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を実施
- ② 建物の維持管理業務は、大手町練習場が入居している大手町ビル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	【参考】 H30 (更新前)	R1	R2	R3	R4	R5	R6
実績	1,573 万円	1,487 万円	610 万円	789 万円	1,181 万円	1,484 万円	1,641 万円
前年度比 較	54 万円 減	86 万円 減	877 万円 減	179 万円 増	392 万円 増	303 万円 増	157 万円 増

- ① 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の利用を積極的に PR するとともに、男女共同参画センター・ムーブなどの近隣施設と協力し、利用者の相互紹介を行って利用促進に取り組んだ。

新型コロナウイルス感染症の影響を受けて減少していた使用料が、コロナ前（平成30年度）よりも高い水準まで回復していることは評価できる。

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

(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 指定管理者講習会、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の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 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概ね適切であった。
- 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、施設の目的に沿って適正に行われた。
- 利用件数は目標の約1.2倍、稼働率は約1.3倍を上回る結果となっており、目標達成に向けて施設の利活用を促進していることが評価できる。
- 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や情報提供を行うなど、新規利用者の獲得や利用者の信頼確保に努めている。