様式２

所見評価

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	① 保健福祉局地域共生社会推進部地域福祉推進課 ② 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３１日

１　指定概要

<table>
<tr><td rowspan="4">施設概要</td><td rowspan="3">名　　称</td><td>※ウェルとばたの構成施設は①②に区分</td><td>施設類型</td><td>目的・機能</td></tr>
<tr><td>①北九州市立福祉会館</td><td>Ⅰ　　—</td><td>⑦</td></tr>
<tr><td>②北九州市立戸畑市民会館</td><td>Ⅰ　　—</td><td>④</td></tr>
<tr><td>所 在 地</td><td colspan="3">戸畑区汐井町１番６号</td></tr>
<tr><td>設置目的</td><td colspan="3">①社会福祉活動を行う市民に対し、研修の機会を提供するとともに、社会福祉活動及び社会福祉に関する情報交換の場を提供することにより、市民の社会福祉活動の活性化に資する。
②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。</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">利用料金制</td><td colspan="3">非利用料金制　・　一部利用料金制　・　完全利用料金制</td></tr>
<tr><td colspan="2">インセンティブ制　有・無</td><td colspan="2">ペナルティ制　　有・無</td></tr>
<tr><td rowspan="2">指定管理者</td><td>名　　称</td><td colspan="3">社会福祉法人　北九州市社会福祉協議会</td></tr>
<tr><td>所 在 地</td><td colspan="3">戸畑区汐井町１番６号</td></tr>
<tr><td colspan="2">指定管理業務の内容</td><td colspan="3">①福祉会館の管理（受付・庶務、設備運転・保守、警備、清掃）及びウェルとばたのコンセプトに沿ったにぎわいの創出等
②市民会館の管理運営、貸館業務、自主事業の実施、広報、宣伝業務</td></tr>
<tr><td colspan="2">指定期間</td><td colspan="3">平成３１年４月１日～令和７年３月３１日</td></tr>
</table>

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）に関する取り組み

（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。

［評価の理由、要因・原因分析］

①について

福祉会館【参考：第３期における最終年度】

	区分	項目	目標	結果	達成率	利用者数
平成30年度	会議室	利用件数	5,553件	4,611件	83%	62,699人
		稼働率	88%	80%	91%	
	多目的ホール	利用件数	727件	726件	100%	45,748人
		稼働率	89%	87%	98%	

福祉会館【第４期における目標達成状況】

年度	区分	項目	市の要求水準	指定管理者による提案（目標）	実績	達成率	利用者数
令和１年度	会議室	稼働率	54.0%	56.0%	53.3%	95.2%	51,984人
		利用日数率	81.0%	82.0%	74.9%	91.3%	
	多目的ホール	稼働率	69.0%	69.0%	65.0%	94.2%	39,960人
		利用日数率	89.0%	89.0%	86.0%	96.6%	
令和２年度	会議室	稼働率	54.0%	56.5%	27.7%	49.0%	16,674人
		利用日数率	81.0%	82.5%	42.1%	51.0%	
	多目的ホール	稼働率	69.0%	69.5%	54.0%	77.7%	9,231人
		利用日数率	89.0%	89.5%	70.0%	78.2%	
令和３年度	会議室	稼働率	54.0%	57.0%	38.9%	68.2%	24,130人
		利用日数率	81.0%	83.0%	56.1%	67.6%	
	多目的ホール	稼働率	69.0%	70.0%	57.4%	82.0%	14,914人
		利用日数率	89.0%	90.0%	77.1%	85.7%	

令和 ４年度	会議室	稼働率	54.0%	57.5%	47.0%	81.7%	38,533 人
		利用日数率	81.0%	83.5%	67.9%	81.3%	
	多目的 ホール	稼働率	69.0%	70.5%	63.6%	90.2%	23,190 人
		利用日数率	89.0%	90.5%	81.3%	89.8%	
令和 ５年度	会議室	稼働率	54.0%	58.0%	41.1%	70.9%	42,671 人
		利用日数率	81.0%	84.0%	67.6%	80.4%	
	多目的 ホール	稼働率	69.0%	71.0%	63.9%	90.0%	28,107 人
		利用日数率	89.0%	91.0%	84.3%	92.6%	
令和 ６年度	会議室	稼働率	54.0%	58.0%	42.4%	73.1%	42,247 人
		利用日数率	81.0%	84.0%	66.4%	79.0%	
	多目的 ホール	稼働率	69.0%	71.0%	59.7%	84.1%	29,869 人
		利用日数率	89.0%	91.0%	81.0%	89.0%	

※ □ ・・・評価対象年度（以下、同じ）

※参考：「稼働率」、「利用日数率」について

◆「稼働率」

会議室やホールなどの１室について１日を午前、午後、夜間を３枠に分け貸出すとき、年間に利用があった枠の総計を、休館日及びメンテナンス等により使えない日を除いた年間利用可能日の枠の総計で除した割合。

$$\frac{\text{年間に利用があった枠の総計}}{\text{年間利用可能日}\times 3} = \text{稼働率}$$

◆「利用日数率」

会議室やホールなどの１室について、利用可能日の３枠のうち１枠でも利用があった日を利用日とした日の総計を、年間利用可能日で除した割合。

$$\frac{\text{利用日の総計}}{\text{年間利用可能日}} = \text{利用日数率}$$

※第３期（平成２６年度～平成３０年度）まで、上記「利用日数率」の算式で求めた値を稼働率と表示していたが、第４期から「稼働率」の考え方を上記のとおりとし、これに伴い従来の稼働率を「利用日数率」に改めた。

福祉会館は、年度計画に則って管理運営等は適切に行われた。

会議室及び多目的ホールの稼働率は、会議室が 42.4%、多目的ホールが 59.7%とそれぞれ目標を下回った。また、利用者数は会議室と多目的ホール合計で令和１年度の 91,944 人と比較して、令和６年度は合計 72,116 人となっており、新型コロナウイルス感染症発生前の水準まで戻っているとは言えないが、令和２年度以降、毎年増加傾向にある。

令和６年度は、周辺地域のにぎわい創出を目的とした七夕飾りをはじめ、クリスマスイルミネーションの展示とその関連行事の実施のほか、福祉文化の発信・推進のため「ふれあいフェスタ２０２４×北九州障害者芸術祭」への協力、学生の居場所づくりなどの事業に取り組んだ。利用者数も年々増加していることから、福祉会館の設置目的に適った成果をあげていると評価できる。

戸畑市民会館【参考：第３期における最終年度】

	項　目	目　標	結　果	達成率	入場者数
平成30年度	利用件数	966 件	1,002 件	104%	114,371 人
	ホール稼働率	77%	79%	103%	

戸畑市民会館【第４期における目標達成状況】

年度	区分	項目	市の要求水準	指定管理者による提案（目標）	実績	達成率	入場者数
令和１年度	ホール	稼働率	50.0%	56.0%	57.1%	102.0%	95,852 人
		利用日数率	75.0%	78.0%	79.1%	101.4%	
令和２年度	ホール	稼働率	50.0%	56.5%	49.4%	87.4%	26,618 人
		利用日数率	75.0%	78.5%	80.3%	102.3%	
令和３年度	ホール	稼働率	50.0%	57.0%	52.8%	92.6%	46,708 人
		利用日数率	75.0%	79.0%	82.2%	104.1%	
令和４年度	ホール	稼働率	50.0%	57.0%	56.7%	99.5%	68,739 人
		利用日数率	75.0%	79.0%	85.6%	108.4%	
令和５年度	ホール	稼働率	50.0%	57.0%	51.0%	89.5%	78,110 人
		利用日数率	75.0%	79.0%	71.4%	90.4%	
令和６年度	ホール	稼働率	50.0%	57.0%	51.2%	89.8%	76,292 人
		利用日数率	75.0%	79.0%	71.5%	90.5%	

※ ［　　］・・・評価対象年度

戸畑市民会館は、年度計画に則って管理運営等は適切に行われた。

稼働率及び利用日数率が昨年度からわずかに増加しているが提案目標は達成していない。市の要求水準に対しては稼働率を達成した。入場者数は昨年度から約 2%減少したが、稼働率が同程度であることからイベント内容によるものと考えられる。

注：市の方針により、第四期の指定管理期間を１年延長したため、令和６年度の目標数値は令和５年度分を据え置いて使用することとした。

②について

令和５年度に行われた「ミライ・トーク in 戸畑区」で、学生が自由に利用できるスペースがあればとの要望があり、中学校・高等学校の定期考査前を主に、多目的ホールを勉強や休憩スペースとして利用できる「学生のたまりば」を実施した。全３０回実施し、１０４人が利用した。「学生のたまりば」開催日以外にも、ウェルとばたに安心して立ち寄れるよう、交流プラザの休憩スペースの天井照明の照度アップと、机や椅子の増設を行った。

また、高校生の声を反映し、戸畑区役所とも連携した取組みとして、若者のダンスの練習用にウインドーミラーフィルム４枚を交流プラザ休憩スペースに貼付した。

更には、受付カウンター横にデジタルサイネージを活用して館内行事などを案内するようにしたり、ポータブルポケット Wi-Fi の貸し出しをしたりするなど、利用者の

利便性を図り好評を得ている。

戸畑市民会館が行う自主事業は、会場提供の他に市の助成はなく、指定管理者は入場料収入や協賛金等を事業費に充てる仕組みとなっている。

地域と連携した実行委員会形式による戸畑市民会館事業の「市民会館まつり」（計４回開催し、計１，０８７人が来場）を実施して文化に触れる機会を提供している。

市民会館の舞台スタッフの配置については、主催者との事前打ち合わせや開催時の各舞台設備の運転操作など、優れた技能、資格、実務経験を有するスタッフを配置して利用者のニーズにきめ細かく対応した。

③について

定期的に設備・警備・受付・清掃・舞台などの責任者が集まった報告会を実施し、苦情、要望、問題点を検討し、その改善を図りながら管理運営サービスの向上に取り組むとともに、ＳＮＳを業務連絡に活用することでシフトによる勤務体制でも十分かつスピーディーな情報伝達を実現している。

また、公平性の確保や平等利用、サービス向上のため、意見共有と対応の統一を図るなど、業務スキルの向上に努めている。

さらに、入居団体で構成する共同防火・防災管理協議会を設置し、防災教育、防災訓練を行うなど、施設間の有機的な連携に努めた。

④について

市政だよりや市社協だより等の紙媒体による広報だけでなく、ホームページやフェイスブックを利用しての積極的な情報発信を行った。

ホームページについては、見やすいデザインや分かりやすいコンテンツづくり、スマートフォンへの対応等の取組みや、会議室の利用を促進するため、新たな利用を提案するページを制作するなどして、利用者より好評を得ている。

年度	ユーザー数	アクセス数
平成 30 年度	74,538	96,814
令和 1 年度	85,005	109,945
令和 2 年度	57,899	76,022
令和 3 年度	68,525	90,562
令和 4 年度	77,896	101,624
令和 5 年度	80,792	106,175
令和 6 年度	78,621	114,157

（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り組みがなされたか。

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り組みがなされ、その効果があったか。

［評価の理由、要因・原因分析］

注：H30.8.1 開催の「北九州市指定管理者の評価に関する検討会議」ヒアリング時の意見に基づき、アンケート結果のうち無回答は母数に算入しないで集計。

①について

利用者アンケートにおける総合評価は次のとおり。

【福祉会館】

満足度	令和１年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
実績	１００％	１００％	９９％	９９％	９９％	９９％

【戸畑市民会館】

満足度	令和１年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
実績	１００％	１００％	１００％	１００％	１００％	１００％

※ □・・・評価対象年度

令和６年度に福祉会館利用者が「とても満足」、「満足」と回答した割合は９９％(N=309 人)、また戸畑市民会館利用者が「とても満足」、「まあ満足」と回答した割合は１００％(N=93 人)となっており、施設利用者の満足は得られていると評価できる。

②について

アンケートに回答があった意見や要望は、ミーティング等により内容を集計分析して利用者の満足度の向上に努めている。

③について

苦情の適切な解決を図るための実施体制、実施方法、苦情解決調整委員などについて規定した実施要項を定め、利用者の権利を擁護するとともに、事業の質と信頼性の向上に努めた。また、苦情等を受けた場合は、速やかな対応を心がけ、研修や業務連絡で全職員に情報を共有化し注意を促した。

④について

利用者に対しインターネットで施設の空き状況の検索、予約、抽選予約および当選状況の参照を行うことができるシステムを提供している。また、このシステムは視覚障害や聴覚障害がある方でも利用しやすいユニバーサルデザインを採用している。

そのほか、市民会館の施設利用者（主催者）に対しては、

・専門スタッフも入った事前打合せの中での助言

・安全管理上の注意事項の説明

などを行い、適切な情報提供が実施された。

⑤について

お客様の満足度、公平性の確保や平等利用、サービス向上のため、業務スキルの向上や意見交換、対応の統一化を図る総合案内業務研修を月１回行なった。

また、設備・警備・受付・清掃・舞台などの責任者が報告会を実施し、苦情・要望・問題点を検討して、改善を図りながら管理運営、サービス向上に取り組んだ。こうし

た各スタッフの連携プレーにより、施設利用者に安心・安全を提供した。
　また、総合案内でのコピーおよびＦＡＸ利用サービス、宅配便受付サービス、筆談器の設置、多目的ホール冷蔵庫貸出しサービスを実施するなど、利用者向けの各種（有料・無料）サービスを実施した。

２　効率性の向上等に関する取り組み

（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。

［評価の理由、要因・原因分析］

①について

【福祉会館】　（単位：千円）

指定管理料	令和１年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
予算	112,174	113,210	113,210	116,310	121,410	123,288
決算	109,291	107,756	104,642	113,098	116,737	122,215

（単位：千円）

うち光熱水費	令和１年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
予算	33,400	33,710	33,710	36,459	41,559	41,392
決算	30,517	28,255	25,142	33,246	36,886	40,319

【戸畑市民会館】　（単位：千円）

指定管理料	令和１年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
予算	114,654	115,685	115,685	118,685	123,685	123,284
決算	111,766	106,900	106,517	114,225	117,073	122,736

（単位：千円）

うち光熱水費	令和１年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
予算	30,392	30,659	30,659	33,659	33,659	35,919
決算	27,507	22,045	21,617	29,199	32,052	35,371

※ □・・・評価対象年度

【ウェルとばた全体（福祉会館＋戸畑市民会館）】　（単位：千円）

指定管理料	令和１年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
予算	226,828	228,895	228,895	234,995	245,095	246,572
決算	221,057	214,656	211,159	227,323	233,810	244,951

（単位：千円）

うち光熱水費	令和１年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
予算	63,792	64,369	64,369	70,469	75,218	77,311
決算	58,024	50,300	46,759	62,445	68,938	75,690

福祉会館及び戸畑市民会館を合わせたウェルとばた全体では、令和６年度の指定管理料は、光熱水費戻入後の決算ベース額で、令和５年度を 11,141 千円上回る 244,951 千円となった。主な増加理由は、光熱費等物価の高騰によるところが大きく、市からの指定管理料も光熱費の増額を補てんするため、流用による増額対応を行った。

なお、燃料需給契約の最適化を図り、日毎、月毎に電気、ガス、水道の各使用量を監視し節減に努めており、特に、電気料金については令和３年度から契約会社を変更する等の取組みを行い、光熱水費の節減に努めている。

②について

再委託業者は、清掃業務などで入札を行い、経費が最適化されるよう努めている。舞台を含む設備等の運転・保守業務については資格・技能、実務経験を有するスタッフを確保している専門業者を選定し、故障発生時の緊急対応にも備えている。

③について

指定管理料の範囲内で適切に業務を実施した。

（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。

［評価の理由、要因・原因分析］

①について

【福祉会館】

令和２年度以降は、感染対策として、会議室利用定員を 1/2 に制限したことが影響し、従来ならば１部屋で利用していた会議室を２部屋で利用するケースが増えるなど、利用形態が変化し、減免額が増加した。一方、駐車場収入は令和２年度以降毎年増加傾向にある。今後も、ホームページなど様々な形でイベント等の情報発信を行い、利用者への積極的なＰＲに努めていく。

（単位：千円）

収　入		令和１年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度	令和６年度
会議室多目的ホール	収入額	14,068	5,710	8,645	9,277	10,144	9,615
	減免額	7,550	8,670	9,434	11,063	8,930	8,779
	合計	21,618	14,380	18,079	20,340	19,074	18,490
駐車場	収入額	15,209	8,725	9,385	11,580	13,011	13,485
	駐車台数	85,083	72,520	73,575	73,096	73,999	69,978

【戸畑市民会館】

ホームページをはじめ様々な形で情報発信を行い、また利用者の利便性につながる取り組みとして、練習室やリハーサル室を定期的に利用する利用者を対象に月極めでロッカーを貸し出すなどサービス向上に努めた。

（単位：千円）

収　入		令和1年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
市民会館使用料	収入額	26,598	13,412	19,835	24,521	26,186	25,987
	減免額	22,115	21,468	26,083	26,316	30,151	23,605
	合計	48,713	34,880	45,918	50,837	56,337	49,592

※ □ ・・・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。

［評価の理由、要因・原因分析］

① について

② 休館日が年末年始のみであり、また、開館時間が９時～２２時と長時間であるが、早出・中出・遅出の勤務ローテーションにより１日６名を配置した。また、総務企画部長以下、運営管理担当業務と事業担当業務の管理体制とし、質の高いサービスの提供と効率的な運営を図った。

②について

幹部会や職場研修、各種専門研修を実施し、職員の資質・能力向上を図った。

また適時、設備・警備・受付・清掃・舞台などの責任者による報告会を実施し、苦情、要望、問題点を検討し、安全安心な管理運営、サービスの向上に取り組んだ。

災害ボランティアセンター研修や、危機管理対応訓練・自主防災訓練などに参加し、それぞれの職に必要な知識と技術の習得、資質の向上を図った。

また、全国、県、各域の各公立文化施設協会に加盟し、施設を取り巻く諸問題についての情報提供を行い、公立文化施設及び地域の芸術文化の振興に努めた。

③について

指定管理者のネットワークを活かして、戸畑区役所、戸畑消防署、地元の民間社会福祉施設などと連携した様々なイベントを実施し、「ウェルとばた」を活用したまちの活性化や多世代交流に努めた。

また、JR 戸畑駅、イオン戸畑店、福岡銀行戸畑支店、指定管理者の４者で「防災相互応援協定」を締結し、災害時の避難誘導や避難搬送活動、応援救護などの人的応援や施設使用、帰宅困難者受入れの物資の供給など、それぞれの役割を決め、地域や関係団体との連携・協働を図っている。

（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。

［評価の理由、要因・原因分析］

①について

指定管理者が制定した「個人情報に関する方針（プライバシーポリシー）」、「個人情報保護規定」、「コンピューター情報システムの運用に関する規程」に則り、個人情報の入手、利用目的の特定、目的外利用の制限など個人情報の適正な取り扱いを確保するとともに、研修等を通じて全職員に徹底した。

②について

受付業務マニュアルを整備して月１回の総合案内研修会を開催し、対応にバラつきがないよう常にサービスの公平性の確保に努めた。

市民会館の大・中ホールの利用は毎月１回、公開による抽選会を実施し、福祉会館会議室・多目的ホールや市民会館リハーサル室・練習室は毎月１回施設予約システムによる自動抽選と結果公表を行うなど、平等な条件の下で決定し適切に処理を行った。

③について

該当なし

④について

月例の各種報告等に問題はなく、適正な経理を行った。

⑤について

日々、施設や機器等の目視点検等を行うとともに、施設本体や機材の修繕・補修等を行い、施設の維持管理・安全対策に努めた。

また、２４時間警備のもと、警備員の定時・不定時の巡回や監視カメラの活用により防犯対策に努めた。

⑥及び⑦について

自衛消防組織の編成等や、事故対応の役割分担マニュアル・連絡体制の充実・整備に努めた。また、消防法の規定による「消防計画書」を基に災害時対応訓練を実施するなど、適正に体制を整備・維持している。

【総合評価】

［所　　見］

指定管理者はこれまでの実績、ネットワーク、ノウハウを活かしながら、一般の市民、福祉関係者、障害者団体・当事者・ボランティアが触れ合えるイベントを、様々な創意工夫をしながら実施し、にぎわいの創出に貢献した。

福祉会館の会議室・多目的ホールの利用者数は、新型コロナウイルス感染症発生前の水準まで戻っているとは言えないが、令和２年度以降、毎年増加している。

また、利用者の要望から、より利用しやすい施設にするための設備の改良を行うなど、利用者目線に立った取組みを行う努力がみられる点も評価できる。

利用者の満足度は高評価であり、施設の設置目的に沿った研修機会や情報交換の場を提供できている。

市民会館については、ホール稼働率及び利用日数率、利用者数は、新型コロナウイルスの影響から回復した値を維持しているが、提案目標を達成していない。利用者アンケートによる満足度は大変高く、良好なサービスが提供されていると評価できる。