

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6年4月1日～令和7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		
			I	— ⑥		
	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 ・ ☐ 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	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〕

○ 昨年度と比べ、貸し部屋の稼働率は約 30%と館利用者は減少したものの、見学者は増加している。

個別具体的な事例で見ると、若松みなと祭りお仕事パークに、くろがね堅パンの POP 広告制作体験を考えるワークショップを出店し、250 名の参加があった。西鉄バスノベルティをプレゼント特典の“来館記念品引換券”参加者に配布し、35 名の来館者があった。地域団体との交流も活発になり、今後もこのようなイベントを通じて地域振興や地元産品のファンづくりにつながる活動の取り組みが期待される。

○ 文化・観光の拠点として、既存の若松歴史講座の定期開催、6 月のあじさいカフェや花火大会に合わせた飲料の提供、季節に応じた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、ファン獲得の取り組みは着実に進展している。

また、JR 九州企画 特別列車ツアーの昼食会場として、施設を開放。幼稚園の園児と関係者約 100 名が利用した。福岡県内、たくさんの方に施設を利用いただくこのような企画の継続が期待される。

○ 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。

年度		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	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
R6		36,000	27,000	13,336	6,866	37.0	25.4

※ ・・・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 90.1%が、職員の対応に関しては 85.2%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り組みを行っている。
- 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5割がクラブ活動で利用している。また、約4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り組みに期待したい。
- 施設の魅力を伝えるため、海岸通りの出入口(閉鎖中)を限定解放し、掲示物で歴史とフォトスポットを案内している。

【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	R4	90.0	91.2	92.0
	R5	91.0	84.5	87.9
R6		92.0	90.1	85.2

※ ・・・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。
- 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。また、清掃業務について、従業員のコスト意識改善、業務の可視化、業務効率化の推進により、完全内製化による経費削減を達成している。
- 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	R4	11,460,000	
	R5	11,348,000	
R6	11,386,000	11,772,932	386,932
対前年度	38,000	▲61,612	

※ ・・・評価対象年度

【光熱水費】

【光熱水費】

光熱水費		決算額	使用量		
			電気(kWh)	ガス(m³)	上下水道(m³)
参考	R4	1,763,298	30,593	3,395	168
	R5	1,489,744	30,401	3,360	149
R6		1,663,823	28,761	3,512	143
対前年度		174,079	▲1,640	152	▲6

※ ・・・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】

- 施設と若戸大橋をスケッチしたパッケージのドリップコーヒーや八幡名物「くろがね羊羹」のギフトセットを販売し、地元店舗を応援しつつ、来館者の思い出づくりと収益UPを目的とした取り組みを行っている。
- マルシェ主催者の誘致し、出展者やお客様に対して、施設の利用料金や利用方法、施設の魅力、Instagramの活用事例などを紹介し、自ら主宰するマルシェの開催を促す働きかけを行っている。

【歳入】

年度	予算額（円）	決算額（円）	対予算（円）
参考	R4	11,460,000	
	R5	11,348,000	
R6	11,386,000	10,981,909	404,091
対前年度（R5・R6比較）		▲141,694	

【利用料金収入】

年度		予算額（円）	決算額（円）	対予算（円）
年度	R4	2,660,000	2,618,000	
	R5	2,698,000	2,205,770	
R6		2,736,000	2,072,210	▲663,790
対前年度（R5・R6 比較）			▲133,560	

※ ・・・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】

- 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。
- 全従業員を対象にしたコンプライアンス研修を実施し、全スタッフが参加。施設運営における適正な管理体制の強化を行っている。また、カスタマーハラスメント研修も併せて行い、適切な対応方法を学び、利用者とのトラブル防止に努めている。
- Instagram の投稿業務を一部現場スタッフに移行したため、SNS ポリシーを含む運営ガイドラインに基づき、担当者に対して別途研修を行い、SNS 活用における適切な管理と運営を行っている。

（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。
- 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。
- 防犯対策として、自動ドアに人感センサーを設置し、利用者と従業員の安全確保に努めている。
- 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。
- 7月に一部の空調に不具合が発生したが、その後速やかに、予約のあった団体に対して、利用可能な他の部屋への振替や近隣他施設の利用検討をお願いする等の対応を行った。

【総合評価】

〔所 見〕

- 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。
- 清掃業務内製化による経費削減や、スタッフに防寒ジャンパーや空調服(夏場の清掃作業時用)を貸与することにより、冷暖房費削減施策も成功し、持続可能な運営体制づくりが進んでいる。また、利用者との協力による清掃意識向上も行っている。
- 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。
- Instagramでの広報活動でフォロワー数が570人から746人へと増加し、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。
- 日本遺産である付加価値を最大限に活かし、更なる集客施策として御周印サービスの導入や施設のパンフレットを市内の観光案内所にも配布し、多くの方々に施設や地域の魅力の発信を行っている。

〔今後の対応〕

- 利用者増に向けて、自主事業などを提案してきており、協力して利用者増に取り組みたい。また、若松区役所が企画するイルミネーションイベント等、施設近傍の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。
- 令和8年度実施の空調設備改修工事が完了するまでの間、日常点検や予防保全の強化を図り、安心して利用できるよう、長期的な施設の維持管理に努めたい。