

令和 10年度	会議室	稼働率	45.0%	53.0%	-	-	- 人
		利用日数率	68.0%	76.0%	-	-	
	多目的 ホール	稼働率	64.0%	68.0%	-	-	- 人
		利用日数率	83.0%	87.0%	-	-	
令和 11年度	会議室	稼働率	45.0%	54.0%	-	-	- 人
		利用日数率	68.0%	77.0%	-	-	
	多目的 ホール	稼働率	64.0%	69.0%	-	-	- 人
		利用日数率	83.0%	88.0%	-	-	

※ ・・・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枠に分け貸出するとき、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を適切に行った。

・施設の稼働率は、会議室が39.1%（目標50.0%）、多目的ホールが60.4%（目標65.0%）とそれぞれ目標を下回っている。昨年度との比較では、会議室は減少しているが（前年度42.4%）、多目的ホールは増加（前年度59.7%）している。

また、利用者数は、会議室と多目的ホール合計で69,390人と前年度（72,116人）より減少している。コロナ禍以降、対面での会議や研修が減少したことに伴い、企業からの利用申請が減少していることが要因と考えられるため、利用率向上対策として、さまざまな利用形態をホームページなどで発信しながら、新たな層からの利用増を目指していく。

・令和7年度は、周辺地域の「にぎわい創出」を目的とした交流プラザでの七夕飾りをはじめ、正面玄関および1階から2階への階段両脇にクリスマスイルミネーションの展示とあわせて、ミニコンサートなど関連行事を実施した。また、福祉文化の発信・推進のため「ふれあいフェスタ2025×北九州障害者芸術祭」への協力などを行っている。

・近隣の福祉施設や商店と連携を図り、市民が楽しめるよう、交流プラザでウェルとばた秋まつりを開催、まつり当日は戸畑市民会館で当会による北九州市社会福祉大会や、ボランティアウィークを開催し、来場者は1,040名であった。

・福祉を考えるきっかけづくりに焦点を当て、福祉文化の発信と豊かな土壌づくりを目的として市民会館中ホールで映画上映会を開催した。

・芸術文化の向上の一環として、音楽を通じて人と人とか緩やかにつながる場の提供として、交流プラザにてグランドピアノを開放し、市民が自由に弾けるまちかどピアノを月2回開催し、年間の演奏者は195名であった。

・市内で活躍する音楽愛好家の演奏を発表する機会づくりと、市民が気軽に様々な音楽に親しめる環境づくりを目的として、ウェルカムコンサートを奇数月第2木曜日の昼休み時間帯に開催、毎回100名ほどの聴衆が集まるなか、会場横にて子ども・若者応援センターYELLによる地元野菜や手作り雑貨の販売を行っており、あわせて好評を得ている。

戸畑市民会館【参考：第4期における最終年度】

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 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%	

戸畑市民会館【第5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 7年度	ホール	稼働率	54.0%	56.0%	51.4%	91.8%	77,816 人
		利用日数率	79.0%	79.0%	70.9%	89.7%	
令和 8年度	ホール	稼働率	54.0%	56.5%	-	-	- 人
		利用日数率	79.0%	79.5%	-	-	
令和 9年度	ホール	稼働率	54.0%	57.0%	-	-	- 人
		利用日数率	79.0%	80.0%	-	-	
令和 10年度	ホール	稼働率	54.0%	57.5%	-	-	- 人
		利用日数率	79.0%	80.5%	-	-	
令和 11年度	ホール	稼働率	54.0%	58.0%	-	-	- 人
		利用日数率	79.0%	81.0%	-	-	

・戸畑市民会館は、年度計画に則って管理運営等を適切に行った。

・ホールの稼働率は、51.4%（目標56.0%）と目標を下回っている。昨年度との比較では稼働率は微増するも利用日数率は微減。入場者数は77,816人と令和6年度の76,292人から増加している。大ホール中ホールの利用にかかる抽選時において、希望日重複による辞退が多かった。今後は、利用の少ない平日利用の動機付けを促すため、出演者のリハーサル利用も可能であることをホームページで発信するなどして、利用増に繋げていく。

・市内で芸術文化活動を行っている個人、団体の練習成果発表の場として、市民会館大ホールで初夏の芸能まつりを開催し16組の団体が出演、入場者数243名であった。

・市民を対象に、著名な海外製のベーゼンドルファー（大ホール）、スタインウェイ（中ホール）といったピアノを弾いてみませんかという体験会を年間4回実施、ホームページやフェイスブックなどで案内したところ、4回で計77名の方が参加、演奏した。

② 利用者増加や利便性を高める取組みについて

・学生などの若者にダンスや学習ができる場を設けるため、交流プラザオープンスペースや多目的ホール前の広場を「若者のたまりば」として開放、戸畑区役所制作の若者の居場所マップにも掲載され、学生などが利用している。また、同じように、多目的ホール利用のない時間帯を「若者のたまりば」として開放、学習スペースとしての利用が多く、令和7年度は40回実施して187人が利用、平均利用者数は4.7人であった。令和6年度（30回実施、104人利用、平均利用者数3.5人）から増加しており、認知度は高まっている。

・正面玄関にデジタルサイネージを設置して館内行事を案内したり、ポータブルポケット

Wi-Fi を貸出したりするなど、利用者の利便性を図り、好評を得ている。

- ・地域と連携した実行委員会形式による「市民会館まつり」事業を計7回開催し（計1,295人が来場）、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 施設間の有機的な連携について

- ・定期的に両施設の設備・警備・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、スタッフ間の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 営業・広報活動について

- ・ホームページ、フェイスブック、LINE配信（市社協だより）による情報発信のほか、紙媒体として市政だよりや市社協広報誌等への掲載のほか、ウェル新聞を毎月発行、全入居団体へは一斉メール配信を行っている。

- ・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。

- ・ホームページのユーザー数は84,958件で昨年度比8.1%増、アクセス数は117,407件で昨年度比2.8%増だった。

年度	ユーザー数	アクセス数
令和6年度	78,621	114,157
令和7年度	84,958	117,407

(2) 利用者の満足度

評価レベル
(0～5)

- | | |
|---|---|
| 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。 | 5 |
| 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]

利用者アンケートにおける総合評価は次のとおり。

【福社会館】

満足度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
実績	99%	99%	-	-	-	-
有効回答数	309人	261人	-	-	-	-

【戸畑市民会館】

満足度	令和6年度 (更新前)	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	令和10年度 (4年目)	令和11年度 (5年目)
実績	100%	100%	-	-	-	-
有効回答数	93人	72人	-	-	-	-

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 利用者アンケートについて

・令和7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=261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=72人)となっている。福祉会館・戸畑市民会館ともに、「利用の問合せや予約等の手続きや受付は円滑だったか」という問いに、それぞれ「99%」「100%」の利用者が「はい」「どちらかといえば、はい」と回答しており、日頃からスタッフが利用者目線で親切丁寧に対応したことが、アンケートの結果に反映されている。アンケートには、「申請受付時、利用当日とも丁寧な対応で気持ちよく利用出来た」「清掃が行き届いている」「本番当日までに適切な助言をいただき感謝する」といった記入が多く見られ施設利用者の満足は得られている。

② 利用者意見の把握と反映させる取組みについて

・アンケートに回答があった意見や要望は、月例会などのミーティング等の実施により、内容を集計分析するなど、継続して、利用者の満足度の向上に努めた。

③ 利用者からの苦情対応について

・苦情の適切な解決を図るための実施体制や実施方法、苦情解決などについて規定した実施要項を整備し、利用者の思いに寄り添いながら、事業の質と信頼性の向上に努めている。苦情等を受けた場合は速やかな対応を心がけるとともに、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。

また、月例会などの課内研修の場を活用し、接客方法について、カスタマーハラスメント対応マニュアルを用いて、全職員に徹底を図った。

④ 利用者への情報提供について

・利用者に対しては、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。

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や安全管理上の注意事項の説明など、適切な情報提供を行った。

⑤ サービスの質を維持・向上させるための取組みについて

・利用者の満足度、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月例会を月初に実施している。

また、設備・警備・清掃・舞台の責任者を月初に参集してミーティングを実施し、よりよい管理運営に向けて意見交換を行うなどしている。

・そのほか、総合案内でのコピーおよびFAX利用サービス、ポケットWi-Fiの貸出し、宅配便受付サービス、筆談器の設置、多目的ホール冷蔵庫の貸出しサービスなど、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。

評価レベル
(0～5)

4

[評価の理由、要因・原因分析]

【福祉会館】

(単位：千円)

【支 出】		6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
光熱水費	計画	33,692	35,716	35,716	35,716	35,716	35,716
	実績	40,319	36,773	—	—	—	—
修繕費	計画	8,050	7,160	7,160	7,160	7,160	7,160
	実績	8,050	7,160	—	—	—	—
その他管理 運営費	計画	73,846	79,580	79,580	79,580	79,580	79,580
	実績	73,846	79,580	—	—	—	—
計	計画	115,588	122,456	122,456	122,456	122,456	122,456
	実績	122,215	123,513	—	—	—	—

【戸畑市民会館】

(単位：千円)

【支 出】		6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
光熱水費	計画	28,984	31,888	31,888	31,888	31,888	31,888
	実績	35,371	33,118	—	—	—	—
修繕費	計画	1,000	1,511	1,511	1,511	1,511	1,511
	実績	1,000	1,511	—	—	—	—
その他管理 運営費	計画	86,365	93,897	93,897	93,897	93,897	93,897
	実績	86,365	93,897	—	—	—	—
計	計画	116,349	127,296	127,296	127,296	127,296	127,296
	実績	122,736	128,526	—	—	—	—

【ウェルとばた全体（福祉会館＋戸畑市民会館）】

(単位：千円)

【支 出】		6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
光熱水費	計画	62,676	67,604	67,604	67,604	67,604	67,604
	実績	75,690	69,891	—	—	—	—
修繕費	計画	9,050	8,671	8,671	8,671	8,671	8,671
	実績	9,050	8,671	—	—	—	—
その他管理 運営費	計画	160,211	173,477	173,477	173,477	173,477	173,477
	実績	160,211	173,477	—	—	—	—
計	計画	231,937	249,752	249,752	249,752	249,752	249,752
	実績	244,951	252,039	—	—	—	—

・その他管理運営費は、清掃・警備業者等への再委託が中心であり、人件費上昇の影響を受けやすい。また、再委託は 5 年一括契約であるため、人件費上昇局面では、指定期間の切り替えタイミングで再委託料に影響する。こうした状況から、R7(現指定期間初年度)は、R6(前指定期間最終年度)年度比 108%となった。

一方で、全体経費の約3割を占める光熱水費は、使用料の監視などの業務改善を行い、前年度比 92%に抑えることができた。

その結果、支出全体は、前年度比 103%(計画比 101%)と微増に抑えることができた。

① 経費節減の取組みについて

・光熱水費節減については、催し物や入場者数を見ながら使用量の監視を行うなどして、前年度比で電気 97%、ガス 79%と、ともに前年度使用料金を下回る実績となった。

② 再委託にかかる取組みについて

・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。

・清掃は夜間 20 時までスタッフが常駐しトイレの不具合などに対応、警備は日中 3 名、夜間 2 名が常駐、平時は館内外へ 1 日 5 回の巡回を実施、設備については緊急時に各機器が機能するよう日頃からチェックを怠ることなく実施するとともに、操作にあたっては熟知しており、適切に対応することができている。

③ 経費の効果的・効率的な執行について

・建物の経年劣化と資材・人件費の上昇などコスト構造の変化のなかで、貸室申請手続きの簡略化や SNS を活用した業務改善など創意工夫することで、人員体制 13 名による管理運営が可能となっており、経費の効果的・効率的な執行を実現した。

(2) 収入の増加

評価レベル
(0～5)

- | | |
|---|---|
| ① 収入を増加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。 | 3 |
| ② 使用料(利用料金)収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入(例：協賛金など)を獲得できているか。 | |
| ③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元取組みがなされたか。 | |

【評価の理由、要因・原因分析】

【福祉会館】

(単位：千円)

【収 入】		6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
指定管理 料収入	計画	115,588	122,456	122,456	122,456	122,456	122,456
	実績	122,215	123,513	—	—	—	—
計	計画	115,588	122,456	122,456	122,456	122,456	122,456
	実績	122,215	123,513	—	—	—	—

【戸畑市民会館】

(単位：千円)

【収 入】		6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
指定管理 料収入	計画	116,349	127,296	127,296	127,296	127,296	127,296
	実績	122,736	128,526	—	—	—	—
計	計画	116,349	127,296	127,296	127,296	127,296	127,296
	実績	122,736	128,526	—	—	—	—

【ウェルとばた全体（福祉会館＋戸畑市民会館）】

(単位：千円)

【収 入】		6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年 目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
指定管理 料収入	計画	231,937	249,752	249,752	249,752	249,752	249,752
	実績	244,951	252,039	—	—	—	—
計	計画	231,937	249,752	249,752	249,752	249,752	249,752
	実績	244,951	252,039	—	—	—	—

・収入全体は前年度比 103%(計画比 101%) の微増となった。

【使用料収入(市)】

(単位：千円)

【収 入】	6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
会議室・多目的ホール	9,615	8,481				
駐車場	13,485	12,566				
戸畑市民会館	25,987	24,748				

① 収入増加への取組みについて

- ・利用者増を図るため、ホームページ、フェイスブック、LINE 配信（市社協だより）による情報発信のほか、紙媒体として市政だよりや市社協広報誌等への掲載、ウェル新聞を毎月発行するなど、市民、団体への積極的な PR に努めている。
- ・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。

・戸畑市民会館は、リピーターを増やすためにも、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。

・利用者の利便性につながる取組みとして、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ている。

② 自主事業や外部からの収入について・③収益還元の取組みについて

<指定管理業務への収益還元の状況>

(単位：千円)

【実績】	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
利益額	1,627	1,563	-	-	-	-
還元額	1,385	400	-	-	-	-
還元率	85.1%	25.6%	-	-	-	-

・自主事業として、自動販売機の設置は13台（福祉会館9台、市民会館4台）を予定していたが、機器維持コストの高騰などにより、昨今の自販機事業をめぐる環境が厳しかったため、令和7年度実施の入札では5社の応札で8台（福祉会館7台、市民会館1台）という結果となった。なお、利益は落ち込んだが、市に収益の一部と光熱費相当分を積極的に還元した（市の歳入に還元）。

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

評価レベル
(0～5)

- | | |
|--|---|
| ① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員配置が合理的であったか。 | 4 |
| 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。 | |

〔評価の理由、要因・原因分析〕

① 人員配置について

・早出勤務2～6名、中出勤務1名、遅出勤務2名の勤務ローテーションにより1日最低5名を配置、4週8休による人員配置としている。運営管理担当業務と事業担当業務の管理体制のもと、効率的かつ円滑な管理運営に努めた。

② 職員の資質・能力向上を図る取組みについて

・月例会での研修や設備・警備・受付・清掃・舞台の責任者を参集してのミーティングなどで、職員の資質・能力向上を図っている。

そのほか、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ている。

③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたかについて

・指定管理者のネットワークを活かして、戸畑区役所と連携し、区内の大学・高校合同学園祭「文教祭」、10月の「とばたマンス！」に参画したほか、自主事業である「秋まつり」では、地元の商店や福祉施設など計12の店舗、団体と連携したイベントを実施するなど、

「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社で「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、帰宅困難者受入れ時の物資の供給など地域や関係団体との連携を図っている。 令和7年度に戸畑消防署（消防局共催）、戸畑警察署協力のもと実施した「消防避難訓練コンサート」では、演奏中に災害が発生したという想定のもと、来場者参加型の避難訓練を行った。イオン戸畑店や福岡銀行戸畑支店にも参加いただき、より実践的な訓練を実施したことで、地域一丸となった連携体制の強化に繋がった。 ・そのほか、ウェルとばた入居団体である北九州市身体障害者福祉協会が主催する「北九州障害者芸術祭」への協力や、子ども総合センターと連携し、一時保護施設内の児童たちを対象にした市民会館大ホールバックヤードツアーを年に数回行うなど、日頃から様々な形で入居団体と関わり、良好な関係を築いている。	
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	評価レベル (0～5)
① 施設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。	4
〔評価の理由、要因・原因分析〕 ① 個人情報保護のための対策について ・個人情報の適正な管理体制確保のため、令和7年度は市社協内で「内部監査チェックシート」を活用し、注意喚起を行っている。 また、「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 利用者の平等利用について ・貸室の利用抽選については、市民、行政それぞれからの申し込みについて適切に対応し、常にサービスの公平性の確保に努めている。 また、市民会館の大・中ホールの利用については毎月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、平等な条件下で決定し適切に処理を行った。 ③ 利用者の選定が公平で適切に行われているかについて ・該当なし ④ 管理運営に係る収支の内容について ・月例の各種報告等については問題なく適正な経理を行った。 ⑤ 事故防止などの安全対策について	

- ・日々、施設や機器等の目視点検や、修繕・補修等を行い、施設の維持管理・安全対策に努めた。

⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制について

- ・初めての取組として、戸畑消防署（消防局共催）、戸畑警察署協力のもと、令和7年度に「消防避難訓練コンサート」を実施した。演奏中に災害が発生したという想定のもと、来場者参加型のより実践的な避難訓練を行った。
- ・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。

また、北九州市各関係部署や、業務委託業者、安全・防災機関である警察署および消防署、ライフラインのガスおよび電力会社（送配電グループ含む）などの関係機関と緊急連絡網を共有し有事に備えている。

- ・そのほか、毎年、市（消防局）と協力して消防避難訓練を実施している。

⑦ 事故発生時や非常災害時の対応について

- ・来館者の怪我等による救急対応時には、俊敏な動きがとれるようOJTを実施した。

【総合評価】

[全体的な評価・今後の対応等]

- ・設置目的達成のため、にぎわい創出や福祉文化の発信を目的とした様々な取組みを積極的に実施した。
- ・内部研修や電子掲示板を活用したタイムリーな情報交換を行うなど、利用者からの申し込みや問合わせに適時的確に対応できるよう日々努め、利用者アンケートによる満足度は高い評価を得ることができた。
- ・地域や関係団体、入居団体等との連携や協業に努め、良好な関係を築くことができた。また、抽選会や予約システムにより平等利用に努めるとともに、市、警察、消防、ガス・電力会社などと連携し、有事に備えた。
- ・福祉会館、市民会館ともに、施設の稼働率等が提案目標に達しなかったため、次年度以降は、施設利用に繋がる情報を積極的に発信することで、目標達成できるよう注力していきたい。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2	↓	要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

※この様式は外部にも公表する資料となります。

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・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7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	名 称	①J：COM北九州芸術劇場 (北九州芸術劇場) ②北九州市立響ホール	施設類型	目的・機能
			I	④
	所 在 地	①北九州市小倉北区室町一丁目1番1号 ②北九州市八幡東区平野一丁目1番1号		
	設置目的	①演劇を主とした舞台芸術の制作及び公演、当該舞台芸術を担う人材の育成等を行うとともに、市民自らが演劇、音楽等の活動をする場を提供することにより、優れた芸術文化を市民が享受する機会の拡大及び新たな芸術文化の創造に資する。 ②音楽を主とした公演、音楽を担う人材の育成等を行うとともに、市民自らが音楽等の活動をする場を提供することにより、優れた芸術文化を市民が享受する機会の拡大及び新たな芸術文化の創造に資する。		
利用料金制の状況		☒ 非利用料金制 ・ ☐ 一部利用料金制 ・ ☐ 完全利用料金制		
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		両施設共通 ・ 施設の使用許可に関する事務 ・ 使用料の徴収に関する事務 ・ 施設の維持管理に関する事務 ・ 自主事業の実施【政策支援の業務】 ・ 貸館業務【政策支援の業務】 ・ 集客事業（広報宣伝、イベント企画業務）		
指定期間		令和7年4月1日～令和10年3月31日		

【参考：評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 (評価結果)
	(評価レベル：0～5)		(100点満点)		
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み				50	43
(1) 施設の設置目的 の達成	4	4	両施設とも適切に管理運営されているが、特にJ：COM北九州芸術劇場大ホール・中劇場の利用件数・稼働率については目標を大きく上回る水準となっていることが評価できる。(いずれも対目標比115%以上を達成)	35	28
(2) 利用者の満足度	5	5	利用者への情報提供の工夫や施設全体で利用者・来場者のサポートを行い、サービスの質向上に努めたことから高い満足度を達成しているため。	15	15
2 効率性の向上等に関する取組み				30	20
(1) 経費の低減等	3	3	物価の高騰等により、人件費や光熱水費等が増額する中、こまめな照明の消灯や空調の運転に関わる節電行動の実施等に努めることで適切に管理運営されている。	20	12
(2) 収入の増加	4	4	2館あわせて前年度収入額を大きく上回る水準となっているため。(対前年比：136.6%)	10	8
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み				20	14
(1) 施設の管理運営 (指定管理業務) の実施状況	4	4	事業の円滑な実施や安全対策・危機管理の推進のため、舞台芸術・音楽・アートマネジメント・舞台技術等に精通した経験豊かなプロの専門職を配置し、専門人材による質の高い運営体制の維持に努めている点が高く評価できる。	10	8
(2) 平等利用、安全 対策、危機管理体制 など	3	3	日常の事故防止について、危険が予想される箇所への予防措置や緊急時の避難誘導経路など、利用者への安全対策に関する具体的な説明を行う等、十分な安全対策のもと適切に管理運営されている。	10	6
【参考：総合評価ランク】 A：優れていると認められる（80点以上） B：やや優れていると認められる（70点以上80点未満） C：適正であると認められる（60点以上70点未満） D：努力が必要であると認められる（50点以上60点未満） E：かなりの努力が必要であると認められる（50点未満）				合 計	100
				総合評価ランク (A～E)	

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

○施設の管理運営は適切に行われた。

○J：COM北九州芸術劇場各ホール（劇場）では、大規模催事について、次回利用に向けた早期からの働きかけや、利用者との良好な関係づくりに努めることで、利用拡大につなげる等の工夫を行っており、これらの結果が高い利用件数・稼働率につながっている点が高く評価できる。

○事業実施においては、電子チケット・キャッシュレス決済等のDXの推進、財団共通のチケットシステムの運用など、利用者の利便性や満足度の向上に努めている。

○施設全体で利用者・来場者をサポートするための様々な取り組みを実施しており、高い満足度を達成している。

○市内図書館・小中特別支援学校・福祉施設等へのアウトリーチ、大学生インターンシップの受入れ、中学校授業への職員派遣等を実施するなど、文化施設としての地域貢献機能を発揮したことは高く評価できる。

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

休館した近隣ホールの受け皿として具体的に働きかけを行った点など、指定管理者独自の積極的な取り組みを適切に評価している。

今後も市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

<参考> 現指定期間中の評価結果

区 分	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	平 均
	77	—	—	77

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（+5年間）を認めるもの。

※低評価のパナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から10点または15点をマイナス）するもの。

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	① J : COM北九州芸術劇場（北九州芸術劇場） ② 北九州市立響ホール
	所 在 地	① 北九州市小倉北区室町一丁目1番1号 ② 北九州市八幡東区平野一丁目1番1号
指定管理者 （自己評価者）	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
指定期間		令和7年4月1日～令和10年3月31日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和7年4月1日～令和8年3月31日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
なし	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
自主事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
創造事業（芸術劇場）	☒	○	
公演事業（芸術劇場）	☒	○	
提携・協力事業（芸術劇場）	☒	○	
学芸事業（芸術劇場）	☒	○	
創造事業（響ホール）	☒	○	
公演事業（響ホール）	☒	○	
育成事業（響ホール）	☒	○	
連携事業（響ホール）	☒	○	
国際音楽祭事業（響ホール）	☒	○	
自動販売機の設置	☒	○	

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント								自己評価
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み								4
(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。								
【評価の理由、要因・原因分析】								
【北九州芸術劇場】								
① 施設の管理運営は適切に行った。								
施設・設備の老朽化等に伴う修繕工事のため、令和7年度小劇場については、市と協議のうえ提案書記載の目標値から計画休館期間（約2.5ヶ月）相当件数を減じた目標値（366件）とした。								
なお、稼働率については、下記のとおり算出方法が変更している。								
【前指定期間（平成31年度～令和6年度）】（算定式：稼働日数÷稼働可能日数）								
【現指定期間（令和7年度～9年度）】（算定式：稼働コマ数÷稼働可能コマ数）								
令和7年度の利用件数・稼働率の実績は以下のとおりである。								
【利用件数・稼働率】								
年度	要求水準・ 目標・実績	大ホール		中劇場		小劇場		利用件数 合計
		利用件数	稼働率	利用件数	稼働率	利用件数	稼働率	
R6年度 (更新前)	要求水準	450件	70%	500件	70%	550件	75%	—
	目標	500件	75%	416件	70%	565件	80%	1,481件
	実績	500件	78%	398件	64%	508件	74%	1,406件
R7年度 (1年目)	要求水準	450件	55%	450件	55%	500件	55%	1,400件
	目標	450件	55%	450件	55%	366件	55%	1,266件
	実績	584件	70%	537件	68%	372件	59%	1,493件
R8年度 (2年目)	要求水準	450件	55%	450件	55%	500件	55%	1,400件
	目標	450件	55%	337件	55%	500件	55%	1,287件
	実績							
R9年度 (3年目)	要求水準	450件	55%	450件	55%	500件	55%	1,400件
	目標	450件	55%	450件	55%	500件	55%	1,400件
	実績							

※ ・・・評価対象年度

大ホール・中劇場・小劇場の利用件数・稼働率は全て目標を達成した。特に大ホールは、稼働率の当年度目標値に加え、利用件数の対前年比についても大幅に上回った。これは、近隣ホールの休館によりその定期的な利用者が大ホールを利用するようになったことや、3日以上を連続利用する大規模な催事が増加したことなどが要因となっている。休館した近隣ホールの定期利用者に対しては、近隣ホールでの利用状況を丁寧に伺い、大ホールなどを代替施設としてご利用いただくうえでの懸念や不安が解消されるよう努めた。あわせて、要望に応じ利用前の施設見学等を実施するなど、利用計画を立てやすい環境を整えることで、新規利用者の獲得に努めた。新たな利用者に対しては、利用方法や施設特性等を丁寧に案内し円滑な利用を支援した。大規模催事については今後も継続利用いただけるよう、利用者との良好な関係づくりや、次回利用に向けた早期からの働きかけに努めたほか、さらに利用満足度を高めるため劇場内での情報・事例共有を密にし、自主事業実施等の経験やノウハウを貸館対応等幅広い利用形態にも活かした。これらの結果、利用拡大につながったと考えている。なお、小劇場は目標値を上回ったものの、大ホール・中劇場と比較すると稼働率・利用件数ともに低い数値となっている。引き続き、施設の利便性を高める取組み等を通じて、利用促進に取り組む。

令和7年度においても、「創る・育つ・観る・支える」の4つの事業コンセプトを柱に、劇場オリジナル作品や独創性に富んだ良質な作品等を通じて優れた舞台芸術の創造・発信、地域の賑わいづくり、文化・芸術を担う人材の育成等に取り組んだ。自主事業（公演事業）全体の入場率は以下のとおりである。

【自主事業（公演事業）の入場率】

年度	R 6年度 (更新前)	R 7年度 (1年目)	R 8年度 (2年目)	R 9年度 (3年目)
実績	92%	83%		

※ ・・・評価対象年度

入場率は83%となり、前年度実績を下回る結果となった。95%を超える演劇・サーカス公演や創造事業もあったものの、12～1月に意欲的に演劇・ダンスの公演に取り組んだが時期が集中したことで入場者が分散してしまった可能性もある。今後はさらに、効果的に入場率を高めることができるよう、公演ラインナップや時期の調整、広報等に多角的に取り組む。

- ② 利用者の増加や利便性を高めるための取組として、キャッシュレス決済を継続するとともに、令和7年度においても電子チケット（チケットレス機能）の活用等DXを推進し、利便性向上につなげた。また、Q-stationにおける公演チケット預かり販売の利便性向上や、自主事業ラインアップから複数演目セット券・ターゲット別券種の設定、新たに団体観劇幹旋のチラシを作成・周知を行う等、販売促進に積極的に取り組んだ。より地域に開かれた劇場を目指し、「キタゲキヒラクプロジェクト」を始動。市民と劇場をつなぐ企画をさらに充実させた。
- ③ 響ホールとの連携のもと、財団共通の会員制度及びチケットシステムの運用により顧客管理を統合し、新規観客層の開拓と固定客の定着を推進した。また、舞台技術分野の情報共有（防犯・防災対策、法改正対応、舞台備品調整のノウハウ等）を図ると

ともに、各自主事業において公演・ワークショップ等の視察を積極的に受け入れることにより、施設間の相互理解と芸術文化分野での専門的人材育成を加速させた。

- ④ 令和7年度は「情報誌Q」による包括的な情報発信を継続し、他ジャンル層へのアプローチにより新たな観客層の開拓につなげた。有料会員向けに新たに実施した季刊DMでは、公演情報に加え施設周辺を中心とした観光スポットの紹介等も掲載するなど、観劇プラスアルファの楽しみ方を提案した。

また、社内外メディアを最大限活用し、ファンの満足度向上と新規ファン獲得の両輪で広報活動を展開した。デジタルサイネージによる館内PRの強化や、新聞・テレビ・ネットメディアなど伝播力の高いメディア発信を通じ、劇場への期待値醸成に取り組んだ。SNSでは舞台裏動画やスタッフ目線の見どころ紹介、市民サポーターの活動発信など、フォロワーの年齢層・嗜好に応じた共感を促すコンテンツの作成・発信を強化した。

近隣店舗へのチラシ設置や市主催イベントでのPR、「キタゲキ通信」の配布による学芸事業の周知等、主催・貸館両事業の総合的な認知拡大を図った。劇場応援キャラクターを正式リリースし、市民に親しみやすい地域文化施設としてのイメージ強化を図った。

【響ホール】

- ① 施設の管理運営は適切に行った。

なお、稼働率については、下記のとおり算出方法が変更している。

【前指定期間（平成31年度～令和6年度）】（算定式：稼働日数÷稼働可能日数）

【現指定期間（令和7年度～9年度）】（算定式：稼働コマ数÷稼働可能コマ数）

令和7年度の利用件数・稼働率の実績は以下のとおりである。

【利用件数・稼働率】

年度	要求水準・ 目標・実績	ホール利用件数	稼働率
R6年度 (更新前)	要求水準	450 件	55%
	目標	495 件	61%
	実績	437 件	59%
R7年度 (1年目)	要求水準	450 件	45%
	目標	450 件	45%
	実績	430 件	46%
R8年度 (2年目)	要求水準	450 件	45%
	目標	455 件	46%
	実績		
R9年度 (3年目)	要求水準	450 件	45%
	目標	460 件	47%
	実績		

※ ・・・評価対象年度

目標値に対して、利用件数は未達成であったものの、稼働率は達成した。利用件数

については、定期的に利用していただいていた方の高齢化に伴う活動の見直しなどが一因と考えられる。また、施設特性や時期・曜日による利用希望の偏りがあることを踏まえ、閑散期・繁忙期を見極め、市内小中学校への利用案内チラシの配布等により利用の平準化を図るなど、さらなる利用促進に取り組む。（なお、稼働率が前年度より大幅に下がっているのは、稼働率の算出方法を改めたことによる。）

令和7年度は、「創造と発信」「育成と継承」「地域連携による心豊かな社会の実現」「優れた音楽環境を継ぐ」の4つの基本方針に基づき、北九州国際音楽祭（7事業）、「響シリーズ」（4事業）、「響ホールへようこそ！」（3事業）等の自主事業を実施した。また、市との共同による音楽振興事業（北九州市少年少女合唱団育成事業・ジュニアオーケストラ育成事業等）を引き続き実施した。

自主事業（公演事業）の入場率は以下のとおりである。

【自主事業（公演事業）の入場率】

年度	R 6年度 (更新前)	R 7年度 (1年目)	R 8年度 (2年目)	R 9年度 (3年目)
実績	84%	70%		

※ ・・・評価対象年度

入場率は70%となり、前年度実績を下回る結果となった。理由としては、「響シリーズ」、「響ホールへようこそ！」について、令和6年度は複数公演で高い集客率を記録したが、令和7年度は公演内容の特性や入場料の見直し、開催時期の影響等により、全体として入場率が伸び悩んだ。今後は、開催時期の見直しに加え、広報手法の強化により安定した集客確保に取り組む。北九州国際音楽祭においては、キリル・ゲルシュタイン&藤田真央など市民から支持の高いアーティストを招聘し、高い集客を実現した。

令和7年度も、地域における音楽文化振興の取り組みが評価され、文化庁「地域の中核劇場・音楽堂等活性化事業」の助成採択を受けた。平成30年度からの継続採択は高い評価を裏付けるものである。

- ② 昨年度に引き続き、無料のシャトルバス「響ホールお迎えバス」を運行した。また、会員制度を通じた利用者ニーズへの対応、電子チケット（チケットレス機能）の活用を継続するとともに、インターネット予約・抽選システムを活用した貸館のサポート体制をさらに充実させることにより、利用者の利便性向上に取り組んだ。
- ③ 北九州芸術劇場との連携のもと、財団共通の会員制度・チケットシステムの運用により顧客管理を統合し、新規観客層の開拓と固定客の定着を推進した。また、舞台技術分野の情報共有（防犯・防災対策、法改正対応、舞台備品調整のノウハウ等）を図るとともに、各自主事業において公演・ワークショップ等の視察を積極的に受け入れることにより、施設間の相互理解と芸術文化分野での専門的人材育成を加速させた。
- ④ 「情報誌Q」による包括的な情報発信により、他ジャンルへのアプローチによる新たな観客層の開拓を推進した。また、ホームページ・響ホール公式X・YouTubeを積極的に活用し、情報発信の充実・強化を図った。市内唯一の音楽専用ホールとしての強みを活かした貸館利用促進（チラシの近隣教育機関等への配布）や、「hibiki こども未来シート」「まるっとEnjoy！響ホールで夏休み」の実施等を通じ、新たなファン層の開拓に取り組んだ。

(2) 利用者の満足度					評価レベル (0～5)
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。					5
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。					
[評価の理由、要因・原因分析]					
【北九州芸術劇場】					
① 令和7年度のアンケート結果は以下のとおりである。					
【アンケート結果】					
年度	総合評価（「満足層」達成率）			回収率	回収数
	要求水準	目標	実績		
R6年度 (更新前)	—	97%	97%	75%	213 件
R7年度 (1年目)	85%	97%	99%	72%	196 件
R8年度 (2年目)	85%	97%			
R9年度 (3年目)	85%	97%			
※ ・・・評価対象年度※実績は、満足度に対する回答が無いものを除く					
アンケートの回収率は72%、総合評価「満足層」の割合は99%となり、スタッフの応対や館内の清潔さについて特に高い評価を得ている。アンケート結果から利用者の満足度の低い項目を精査し、更なる改善に活かした。また、自主事業においても観客や参加者を対象にアンケート調査を実施し、サービスや公演内容等に関する満足度やニーズの把握に努めた。これらのアンケート結果をもとに継続的な調査研究を行い、その分析に基づいてより良い劇場運営のあり方を検討し続けている。こうした取り組みの積み重ねが、利用者の信頼とリピート率の高さにつながっていると考える。					
②③ 利用者の意見・要望や苦情については、報告体制を整備し的確に把握するとともに、課題解決等に役立てた。工事等を実施する場合は適切な時期に利用者へ情報提供を行い、迅速な対応と分かりやすい説明に努めた。苦情・クレームはネガティブに捉えるのではなく、お客様目線で改善できる機会と捉え、苦情の発生・対応内容を組織内で共有し、予防・改善につなげた。					
④ 利用者への情報提供として、以下に取り組んだ。					
○ホームページに施設の空き状況、使用の流れ、料金表、図面等各種資料を掲載					
○催し情報について、ホームページ・リバーウォーク北九州館内での情報掲示・プレイガイドでのポスター・チラシ設置、北九州市芸術文化情報サイト「かるぽー」を活用した情報発信					

- デジタルサイネージの活用による施設内での分かりやすい利用案内と情報発信
- ⑤ 施設全体で利用者・来場者をサポートし、サービスの質向上に努めた。
- 各会場にて案内を行うスペシャリスト「北九州芸術劇場レセプションист」を配置
- 令和7年度文化庁委託事業を活用して、インクルーシブ研修を実施し、舞台芸術を活かしたインクルーシブな劇場となるためにできることを劇場全体で思索
- バリアフリーチェックの実施とアクセシビリティ改善への継続的な取り組み
- 劇場スタッフのノウハウ共有、専門的知識や接遇・鑑賞サポート面のスキルアップ研修等を実施

【響ホール】

- ① 令和7年度のアンケート結果は以下のとおりである。

【アンケート結果】

年度	総合評価（「満足層」達成率）			回収率	回収数
	要求水準	目標	実績		
R6年度 (更新前)	—	97%	100%	100%	230 件
R7年度 (1年目)	85%	97%	100%	97%	292 件
R8年度 (2年目)	85%	97%			
R9年度 (3年目)	85%	97%			

※ ・・・評価対象年度

※ 実績は、満足度に対する回答が無いものを除く

- アンケートの回収率は97%、総合評価「満足層」の割合は100%となり、スタッフの応対や館内の清潔さについて特に高い評価を得ている。個別設問においても施設・スタッフの応対ともに高い満足度を維持した。「また利用したい」との回答割合も前年度同様に高い水準を確保しており、施設として利用者から高い信頼を得ている。
- ②③ 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、職員間の情報共有を通じて積極的な改善を図った。対応マニュアルを整備し、苦情・クレームに係る情報伝達ルートの整備と組織内での問題意識の共有、予防・改善に努めた。
- ④ 利用者への情報提供として、以下に取り組んだ。
- ホームページに施設の空き状況・使用の流れ・利用料金を分かりやすく記載
 - 図面等各種資料のダウンロード対応による利便性向上
 - 北九州市芸術文化情報サイト「かるぽー」を活用した催事情報の一元発信
- ⑤ 誰もが安心して公演等を楽しめる環境づくりのため、「安全管理」と「バリアフリー」の視点を軸に、利用者の利便性向上と接遇力の強化に取り組んだ。貸館利用者の希望に合わせたお迎えバスの運行により、来場しやすい環境の整備を図った。
- インクルーシブな音楽堂環境の実現に向けては、アーツスタッフ養成講座において一般社団法人「生き方のデザイン研究所」から講師を招き、インクルーシブデザイン思考に基づく、障害のある方への接遇を学んだ。養成講座で研鑽を積んだスタッフが実際のインクルーシブ公演の現場に立つことで、障害のある方を含むすべての来場者が安心して音楽を楽しめる環境をさらに充実させた。

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。

3

【評価の理由、要因・原因分析】

【北九州芸術劇場】

① 令和7年度指定管理期間初年度として、以下の収支状況となった。

(単位：千円)

【支 出】		R 6年度 (更新前)	R 7年度 (1年目)	R 8年度 (2年目)	R 9年度 (3年目)
修繕費	計画	5,834	5,839	5,839	5,839
	実績	5,834	4,927	—	—
リバーウォーク北九州 管理組合負担金	計画	454,860	463,663	463,663	463,663
	実績	444,243	459,954	—	—
その他管理運営費	計画	504,072	540,538	544,738	544,738
	実績	502,766	540,538	—	—
計	計画	964,766	1,010,040	1,014,240	1,014,240
	実績	952,843	1,005,419	—	—
前年度との比較		—	52,576	—	—

※ ・・・評価対象年度

指定管理料の実績額は1,005,419千円となった。前年度と比較し52,576千円増となっているが、これは指定管理期間の更新時に上限額が引き上げられたこと等によるもの。引き続き、経験・知識を生かした施設・備品の維持管理による価値の延伸を図り、管理運営経費の節減に取り組んだ。

② 舞台機構・音響・照明等の保守点検や、ホスピタリティサービスを含む各業務へのスタッフ配置については、これまでの管理運営経験と実績を活かして委託内容を熟慮し、適切な業者選定と監督・指導を徹底した。

③ 経費低減のため、以下の取組みを行った。

○技術力や経験・知識を活かした施設・備品の維持管理による価値の延伸と管理運営経費の節減

○劇場ホール施設区画とオフィス区画を区別し、それぞれに適した省エネ行動を実施

○舞台・客席・楽屋・ホワイエ・ロビー等の照明LED化について北九州市と継続して検討・協議

単年度予算だけでなく指定管理期間全体の執行計画を構築・共有し、時宜的な経費

を考慮した計画的な予算執行を実施し、効果的かつ効率的な執行を行った。

【響ホール】

① 令和7年度指定管理期間初年度として、以下の収支状況となった。

(単位：千円)

【支 出】		R 6年度 (更新前)	R 7年度 (1年目)	R 8年度 (2年目)	R 9年度 (3年目)
修繕費（響ホール）	計画	825	1,250	1,250	1,250
	実績	575	1,140	—	—
修繕費（市有施設： 国際村交流センター）	計画	3,462	4,833	4,833	4,833
	実績	3,462	7,241	—	—
光熱水費	計画	27,212	27,212	27,212	27,212
	実績	29,331	29,535	—	—
その他管理運営費	計画	199,335	198,544	199,191	199,191
	実績	197,466	198,544	—	—
計	計画	230,834	231,839	232,486	232,486
	実績	230,834	236,460	—	—
前年度との比較		—	5,626	—	—

※ ・・・評価対象年度

指定管理料の実績額は236,460千円となった。前年度と比較し5,626千円増となっているが、これは指定管理期間の更新時に上限額が引き上げられたこと等によるもの。

市有施設（国際村交流センター）に係る修繕費の実績額は7,241千円となり、当年度計画及び前年度実績を上回った。これは、施設の老朽化に伴う修繕工事の増加や人件費・資材価格等の物価上昇による修繕単価の上昇によるものである。

今後も、利用者の安全確保及び施設機能の維持の観点から、消防設備等の法定対応を含む緊急性・必要性の高い修繕に絞って対応を行う。

② 響ホールに係る専門技術を要する業務（舞台設備・楽器類の保守管理等）については、当該業務に精通した業者に適切に再委託を行った。国際村交流センターの施設全体の維持管理（設備保守点検・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し、施設の安全・安心やホールの信頼性が維持されるよう適切に指導・監督を行った。

③ 経費低減のため、以下の取組みを実施し、効果的かつ効率的な執行を行った。

○技術力や経験・知識を活かした施設・備品の維持管理による価値の延伸

○必要に応じたこまめな照明の消灯、空調の運転に係る節電行動の実施

○国際村交流センター入居者に対しても電力等の計画的な使用を継続して呼びかけ

○舞台・客席等の照明LED化について北九州市と継続して検討・協議

(2) 収入の増加						評価レベル (0～5)
① 収入を増加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。						4
② 使用料（利用料金）収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入（例：協賛金など）を獲得できているか。						
③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。						
【評価の理由、要因・原因分析】						
【北九州芸術劇場】						
施設使用料収入については、利用者の利便性や満足度の向上に努めた結果、60,342 千円となった。前年比で増収となっており、大ホールについては近隣ホールの休館の影響や3日以上を連続利用する大規模な催事が増加したこと、中劇場については工事による休館期間のあった令和6年度と比較して利用増となったことが主な要因と考えられる。						
チケット収入については、「最後のドン・キホーテ THE LAST REMAKE of Don Quixote」、「二兎社公演 49『狩場の悲劇』」等、話題性が高い作品を招聘・上演した結果、33,055 千円となった。						
助成金等外部資金については、文化庁助成及び民間助成の獲得に取り組んだ結果、10,308 千円を確保した。						
自主事業として、劇場エリア内に飲料用自動販売機（8台）を設置し、公演の前後・幕間における来場者サービスの向上と収入確保を図った。						
(単位：千円)						
【収 入】		R 6年度 (更新前)	R 7年度 (1年目)	R 8年度 (2年目)	R 9年度 (3年目)	
指定管理料 収入	計画	964,766	1,010,040	1,014,240	1,014,240	
	実績	952,843	1,005,419	—	—	
(単位：千円)						
【施設使用料】		R 6年度 (更新前)	R 7年度 (1年目)	R 8年度 (2年目)	R 9年度 (3年目)	
施設使用 料収入	実績	40,373	60,342			
	前年度比較	—	149.5%	—	—	
(単位：千円)						
【自主事業に おける収入】		R 6年度 (更新前)	R 7年度 (1年目)	R 8年度 (2年目)	R 9年度 (3年目)	
チケット 収入等	実績	118,091	33,055	—	—	
助成金等 外部資金	実績	11,604	10,308	—	—	
自動販売機 設置事業収入	実績	1,371	1,482			

※ ・・・評価対象年度

【響ホール】

施設使用料収入については、13,738 千円と前年度実績から微減となった。これは、貸館事業の利用件数と同様に、定期的に利用していただいていた方の高齢化に伴う活動の見直しなどが一因と考えられる。

チケット収入については、北九州国際音楽祭においてキリル・ゲルシュタイン&藤田真央等、市民から支持の高いアーティストを招聘し、25,520 千円となった。

助成金等外部資金については、文化庁及び民間負担金助成の獲得に取り組んだ結果、18,613 千円を確保した。

(単位：千円)

【収 入】		R 6年度 (更新前)	R 7年度 (1年目)	R 8年度 (2年目)	R 9年度 (3年目)
指定管理料 収入	計画	230,834	231,839	232,486	232,486
	実績	230,834	236,460	—	—

(単位：千円)

【施設使用料】		R 6年度 (更新前)	R 7年度 (1年目)	R 8年度 (2年目)	R 9年度 (3年目)
施設使用 料収入	実績	13,860	13,738	—	—
	前年度比較	—	99.1%	—	—

(単位：千円)

【自主事業に おける収入】		R 6年度 (更新前)	R 7年度 (1年目)	R 8年度 (2年目)	R 9年度 (3年目)
チケット 収入等	実績	36,237	25,520	—	—
助成金等 外部資金	実績	20,041	18,613	—	—
自動販売機 設置事業収入	実績	375	370		

※ ・・・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

評価レベル
(0～5)

- 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。

4

【評価の理由、要因・原因分析】

【北九州芸術劇場】

- ① 事業の円滑な実施、安全対策・危機管理の推進及び多様な市民サービスの実現に向け、舞台芸術及び舞台技術等に精通した経験豊かなプロデューサー・テクニカルディレクター・ローカルディレクター・フロントマネージャー等の専門職を配置した。こうした専門人材による質の高い運営体制のもと、来場者が安全・安心に鑑賞できる環境の維持に努めた。

館長（理事長兼務）指揮のもと、劇場支配人（総務文化部長・市派遣）が管理運営業務を統括し、ホールの貸館・自主事業実施の際は係長級以上の職員が出勤するなど、有事の際にも迅速に判断・対応できる管理体制を確立した。

- ② 職員のスキルアップを図るため、以下の研修を実施した。
 - 接遇・ビジネスマナー研修、カスハラ対策研修（社会人スキル）
 - 北九州市職員研修所の新任係長・主査研修等の活用（組織運営）
 - インクルーシブ研修（来場者サポート）
 - フロントスタッフ研修（レセプションист研修）・舞台手動吊物操作研修・大ホール本花道組勝手研修（専門技能）
 - 施設内防災設備講習・普通救命講習・救急車誘導訓練（安全・安心）
 - 劇場安全委員会（全課職員参加のヒヤリハット共有・防火防災活動）
 - （公社）全国公立文化施設協会・（一財）地域創造・公共劇場舞台技術者連絡会加盟館等が実施するアートマネジメント研修・他劇場舞台技術講座視察
- ③ 市内図書館・市民センター等と連携した演劇・ダンスワークショップ、地元劇団との提携公演・稽古場提供、小・中学校・特別支援学校へのアウトリーチ、大学生インターンシップの受入れ、市内中学校の授業への職員派遣等を実施した。

また、ネーミングライツパートナー企業との協働、リバーウォーク北九州のにぎわいづくり協議会への参加、小倉都心部クリーンキャンペーンへの参加等、地域と向き合う劇場として多様な主体との交流・連携に取り組んだ。

広域的には、福岡県公立文化施設協議会・北部九州文化ネットワーク、劇場・音楽堂等連絡協議会、公共劇場舞台技術者連絡会等の専門部会における加盟館との連携により、公共ホール運営スキルを高め合える協力関係を維持した。

【響ホール】

- ① ホール運営に必要な資格（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）の資格保有者や、音楽・アートマネジメント・舞台技術等の専門技術を有する人材の配置など、音楽ホールという特性に適した人員配置を行った。館長（理事長兼務）のもと、音楽事業課長（市派遣）が管理運営業務を統括し、貸館・自主事業実施の際は係長級以上の職員が出勤し、事故発生時に的確な対応ができる責任体制を整えた。
- ② 職員の資質・能力向上のため、以下の研修を実施した。
 - 接遇・ビジネスマナー研修、人権研修、カスハラ対策研修（社会人スキル）
 - 車椅子利用者・視覚障害者サポート研修（来場者サポート）
 - フロントスタッフ研修（レセプションист研修）、クラシック音楽公演・企画に関する

る研修（専門技能） ○国際村交流センター全体での避難訓練、北九州芸術劇場が実施する防災設備講習等への参加（安全・安心） ○（公社）全国公立文化施設協会・類似ホール連絡会等が実施する研修への参加 ③ 「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に取り組んだ。 具体的には、全日本学生音楽コンクール（毎日新聞社主催）の実施、北九州市立八幡図書館との連携による「朗読コンサート」の実施（地元アーティスト起用）、特別支援学校・福祉施設への訪問コンサートやインクルーシブ公演等を実施した。 また、ＪＲ八幡駅周辺の活性化を目的に組織された地元産学連携団体「KEYAKI TERRACE YAHATA（ケヤキ テラス ヤハタ）」への参画を継続し、地域のにぎわいづくりに貢献した。 これらの取組みを通じ、地域住民がまちの魅力を再発見し、まちへの愛着や誇りを醸成する機会を提供した。	
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	評価レベル (0～5)
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。	3
【評価の理由、要因・原因分析】 【北九州芸術劇場】 ① 当財団が策定した「個人情報保護規程」及び「情報セキュリティポリシー」を遵守して業務を行った結果、令和7年度においても個人情報の漏洩は発生せず、個人情報の保護を適切に行った。 ②③ 施設利用の受付・決定にあたっては、条例及び関連規程に則り、透明性・公平性に配慮して行った。優先利用については必要最低限の範囲とし、北九州市とも協議・調整しながら、公平・公正な運営を実施した。 ④ 使用料等の徴収及び市への納付並びに月例報告等各種報告書の作成・提出とも、適切に行った。 ⑤ 適正なスタッフの配置により、安全な舞台管理と来場者の安全確保に努めた。来場者アンケート・日常のスタッフの気づきによる危険箇所への明示や予防措置、段差部への仮設スロープの配置、劣化カーペットの張替え・部分修繕等、危険箇所や鑑賞の障害となる箇所の解消に継続的に取り組んだ。	

劇場安全委員会を毎月開催し、議事録を関連公演以外の職員を含む全職員へ回覧することにより、公演中に起きたヒヤリハット事例を組織全体で共有した。プロの舞台技術者がいない場合の重量物備品の設置や移動等については劇場技術管理者が直接対応し、安全性を確保した。施設の修繕・改修については、設備状態を把握しながら修繕計画・予防保全について北九州市と適切に情報共有を行い、設備による事故の未然防止に努めた。

- ⑥ 公演中は常時危機管理リーダーを配置し、事故・災害等の緊急時に的確に劇場スタッフを指揮できる体制を整えた。防犯対策として、エリア監視室への要員配置、1階警備室での有人受付による入館者チェック、リバーウォーク北九州管理組合の24時間対応中央防災センターとの一体監視体制を維持した。防災対策については、全課職員からなる防災プロジェクトチームによる防火・防災活動を推進し、リバーウォーク北九州防火防災管理者と協力した劇場独自の実働防災訓練を実施した。収容人数の適正管理を徹底し、避難行動に支障のない環境を確保した。
- ⑦ 令和7年度の主催事業において、仕込み作業中に舞台設備の落下による接触事故が発生したが、直ちに作業を中止し応急処置・医療機関への搬送を行ったことにより大事には至らなかった。現場検証により安全を確認後、関係者と迅速に情報共有のうえ適切に作業を再開した。本事業を教訓に再発防止策を徹底し、安全な舞台環境の確保に引き続き努めていく。また、公演時には予防措置の徹底により重大事故を未然に防ぐことができた。平常時は緊急時対応マニュアルの周知徹底に加え、危機管理リーダーを中心に有事に迅速かつ適切に対応できる体制を継続的に維持した。また、北九州芸術劇場は北九州市の避難所には指定されていないが、災害発生時に帰宅困難となった来場者等の避難・待機場所としての受入れを想定し、飲料水・保温アルミシート等の災害時支援物資を継続して整備している。

【響ホール】

- ① 当財団が策定した「個人情報保護規程」及び「情報セキュリティポリシー」を遵守して業務を行った結果、令和7年度においても個人情報の漏洩は発生せず、個人情報の保護を適切に行った。
- ②③ 利用受付について、条例及び関連規程に則り、透明性・公平性に配慮して行った。優先利用については必要最低限の範囲とし、北九州市とも協議・調整しながら公平・公正な運営を実施した。
- ④ 使用料等の徴収及び市への納付並びに月例報告等各種報告書の作成・提出とも、適切に行った。
- ⑤ 日常の事故防止については、危険が予想される箇所への予防措置や緊急時の避難誘導経路など、利用者への安全対策に関する具体的な説明を行った。車椅子・担架・AEDを適切に配置し、定期的に動作・状態確認及び使用方法の訓練を実施した。
施設の修繕・改修については、劣化が著しい施設の状態把握に努め、適切に北九州市に報告するとともに予防保全に取り組んだ。これにより日常場面及び舞台においても事故を未然に防ぐことができた。
- ⑥ 防犯対策として、中央監視室による24時間対応の防犯体制及び監視カメラによるエリア監視体制を維持した。防災対策として、音楽事業課長を防火管理者として配置

し、国際村交流センター全体での防災・消防訓練（年度中2回）を実施した。危機管理マニュアル・緊急時連絡網の整備と職員への周知徹底、収容人数の適正管理を継続した。

- ⑦ 令和7年度は予防措置の徹底により、重大事故を未然に防ぐことができた。響ホールは北九州市の避難所には指定されていないが、災害発生時に帰宅困難となった来場者等の避難・待機場所としての受入れを想定し、飲料水・保温アルミシート等の災害時支援物資を継続して整備している。

【総合評価】

【全体的な評価・今後の対応等】

◇全体的な評価

【トピック①：施設利用実績の顕著な達成】

令和7年度は新たな指定管理期間の初年度として、北九州芸術劇場では大ホール利用件数 584 件（目標比約 130%）、中劇場 537 件（目標比 119%）と目標を大幅に上回る実績を達成した。施設全体の利用件数合計 1,493 件（目標比約 118%）についても、近隣ホールの休館による代替需要の取り込みや大規模催事の増加等により、目標を上回った。響ホールについても、稼働率（46%）が要求水準（45%）を上回るなど、施設特性に応じた安定的な運営を維持した。

【トピック②：利用者満足度の極めて高い水準】

利用者満足度については、北九州芸術劇場 97%・北九州市立響ホール 100%と、いずれも要求水準（85%）・目標値（97%）を達成した。特に響ホールは 97%という高い回収率の中、満足度 100%を維持しており、サービスの質に対する利用者からの高い信頼が強く現れている。さらには、インクルーシブに関する研修や公演の実施、バリアフリーチェック等、ハード・ソフト両面でのアクセシビリティ向上に係る取組みも、高満足度維持に寄与している。

【トピック③：両施設の有機的な連携】

両施設共通の会員制度及びチケットシステムの統合運用、情報誌Qによる包括的な情報発信等により、新規観客層の開拓と固定客の定着を一体的に推進した。舞台技術分野の情報共有（防犯・防災対策・法改正対応・舞台備品調整のノウハウ共有等）、相互視察の積極的实施等、施設間の専門的連携も充実させた。

【トピック④：外部資金の継続確保と文化庁助成の継続採択】

芸術劇場において文化庁・民間助成を合わせて 10,308 千円、響ホールにおいて 18,613 千円の外部資金を確保した。地域の芸術文化拠点としての質の高い取組みが評価されていることにより、長年、両施設とも文化庁等の助成を獲得している。

【トピック⑤：地域との多様な連携・協働】

市内図書館・小中特別支援学校・福祉施設等へのアウトリーチ、大学生インターンシップの受入れ、中学校授業への職員派遣等を実施するなど、文化施設としての地域貢献機能を発揮した。芸術劇場では「キタゲキヒラクプロジェクト」を始動し、市民と劇場をつなぐ企画を充実させた。響ホールでは地元産学連携団体「KEYAKI TERRACE YAHATA」への参画を継続し、JR八幡駅周辺の活性化にも貢献した。

◇今後の対応

- 自主事業（公演事業）の入場率については、芸術劇場・響ホールとも前年度実績を下回った。開催時期の見直し・広報の強化・更には会員制度を活用した販売促進等、分析に応じた具体的な改善策を実施し、入場率向上を図る。
- 響ホールの利用件数は目標（450件）に対して実績430件と未達であった。高齢化に伴う活動の見直しが一因である。市内小中学校へのチラシ配布等を通じた閑散期の利用促進・新規利用者開拓などの取組みを継続する。
- 令和7年度に発生した舞台設備落下による接触事故の再発防止策を徹底するとともに、劇場安全委員会を中心とした組織的な安全管理体制のさらなる強化を図る。
- 老朽化施設の修繕・更新については北九州市との情報共有・連携を継続し、設備事故の未然防止を最優先課題として取り組む。
- インクルーシブな文化芸術の推進、デジタル活用によるアクセシビリティ向上、次世代への文化継承等、時代の変化に対応した事業展開を継続する。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2	↓	要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

※この様式は外部にも公表する資料となります。

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・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7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	名 称	①北九州市立門司市民会館 ②北九州市立若松市民会館	施設類型	目的・機能
	所 在 地	①北九州市門司区老松町3番2号 ②北九州市若松区本町三丁目13番1号	I	— ④
	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。		
利用料金制の状況		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
指定管理者	名 称	共同企業体グループ A2K (代表企業:朝日建物管理株式会社九州支店、株式会社ケンビ)		
	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 ○自主事業の実施		
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日		

【参考：評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 (評価結果)
	(評価レベル：0～5)			(100点満点)	
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み				50	43
(1) 施設の設置目的 の達成	4	4	ホールの稼働状況については、目標利用件数や要求水準の稼働率を上回り、前年度の利用実績との比較も、15%以上上回っているため、高く評価できる。自己評価も妥当である。	35	28
(2) 利用者の満足度	5	5	親切丁寧な対応を心掛けており、利用者満足度が95%以上を上回っているため、非常に高く評価できる。自己評価も妥当である。	15	15
2 効率性の向上等に関する取組み				30	18
(1) 経費の低減等	3	3	計画に従って適切に管理運営されており、市の求める水準を満たしている。自己評価も妥当である。	20	12
(2) 収入の増加	3	3	計画に従って適切に管理運営されており、市の求める水準を満たしている。自己評価も妥当である。	10	6
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み				20	12
(1) 施設の管理運営 (指定管理業務) の実施状況	3	3	人員配置、CS研修、地域との連携等が適切に行われており、自己評価も妥当である。	10	6
(2) 平等利用、安全 対策、危機管理体制 など	3	3	個人情報管理や収支管理において内部監査を実施するなど、適切に行われており、自己評価も妥当である。	10	6
【参考：総合評価ランク】 A：優れていると認められる（80点以上） B：やや優れていると認められる（70点以上80点未満） C：適正であると認められる（60点以上70点未満） D：努力が必要であると認められる（50点以上60点未満） E：かなりの努力が必要であると認められる（50点未満）				合 計	100
				総合評価ランク (A～E)	B

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

- 施設の管理運営は適切に行われた。
- 門司、若松市民会館の両館大ホールの稼働率については、前年度実績を大きく上回っており評価できる。
- 利用者アンケート調査において回収率は高く、利用満足度においても高水準となった。
- 施設利用者に対して、HPで空き情報の公開やInstagramでの案内をおこない、デジタルサイネージ（若松市民会館）や館内掲示板で適切な情報提供を実施し、利用者の利便性や満足度の向上に努めている。
- CS研修や北九州市障害福祉ボランティア協会の協力で実施している福祉講習会を実施するなど、高齢者や身障者にやさしい会館運営に努めている。
- 両館とも、地域団体と連携して市民会館まつりを実施し、地域のまちのにぎわいの創出に貢献した。また、門司市民会館では、市民企画募集事業を実施し、若松市民会館においては、若松図書館と連携してバリアフリー映画を実施するなど、身障者の方も含め、市民に優れた芸術文化を提供し、文化施設としての地域貢献機能を発揮した。

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

適正に評価されている。
今後も、市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

<参考> 現指定期間中の評価結果

区 分	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	平 均
評価結果 (合計得点)	73	—	—	73

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（+5年間）を認めるもの。

※低評価のペナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から10点または15点をマイナス）するもの。

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	①北九州市立門司市民会館 ②北九州市立若松市民会館
	所 在 地	①北九州市門司区老松町3番2号 ②北九州市若松区本町三丁目13番1号
指定管理者 （自己評価者）	名 称	共同企業体グループA2K（代表企業：朝日建物管理株式会社九州支店、株式会社ケンビ）
	所 在 地	北九州市小倉北区室町一丁目1番1号
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和7年4月1日～令和8年3月31日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
障害者フェスタの取り組み	☒	○	
市民からイベント企画募集	☒	○	
自主事業	応募時提案 （□にレ点）	実施の有無 （○・×）	備 考 （補足説明等）
舞の祭典（門司、隔年実施）	☒	○	
コーラス（門司、隔年実施）	☒	×	令和8年度実施
門司シネマフェスタ	☒	○	
門司カラオケフェスタ	☒	○	
ホールでピアノ弾いてみませんか？（門司）	☒	○	
若松芸能まつり	☒	○	
ブラスフェスタ in 若松	☒	○	
若松のホールでピアノを弾こう！	☒	○	
清涼飲料水等自販機の設置（門司）	☒	×	7年度設置なし
清涼飲料水等自販機の設置（若松）	☒	○	4台→2台
	☐		

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント		自己評価
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		評価レベル (0～5)
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。		4
【評価の理由、要因・原因分析】		
①事業計画に則って施設の管理運営等は適切に行われた。 利用件数は、目標値を大幅に超えることができた。若松市民会館が、9月～11月まで大ホール、小ホール、第一練習室が空調工事で使用不可になったにも関わらず、利用件数は前年比でも上回ることができた。 ②利用促進等を目的として、自主事業を毎年実施している。 門司市民会館では、「門司カラオケフェスタ」「門司シネマフェスタ」「門司市民会館まつり“舞の祭典”」「ホールでピアノを弾いてみませんか」を実施した。 若松市民会館では「ブラスフェスタ in 若松」「若松芸能まつり」「ホールでピアノを弾こう！」を開催して好評を得た。 これらの自主事業は、地域の方を主体とした催しで、地域に根差した文化事業として、認知されており、地域の芸術文化の発展に寄与している。 また、提案事業として、門司は「市民企画公募事業」を展開した。10団体の応募があった中から選りすぐり、ピアノ演奏とプロのバイオリン演奏者南紫音さんを招いてのコンサートを実施し、優れた芸術文化を市民に提供できた。 一方、若松では、パラフェスタ企画事業で「みんなでみんなのコンサート」を実施した。障害のある方もない方も一緒に楽しめるコンサートをコンセプトとして、五平太ばやし、障害者ダンスグループ、シシドカフカ主宰の「エルテンポ」を招いての打楽器演奏で会場が一体となって、障害のある方もない方も楽しむことができた。 門司、若松とも提案事業は大成功のもとに幕を閉じた。 ③A2K 各社および全館合同で毎月1回運営会議を開催し、意見交換、情報共有を図っている。これにより2館の問題意識の共有化、ルールの統一化がなされており、一体運営の効果が得られている。 ④各館ごとに「市民会館だより」を作成し、イベント情報等を市民に配布している。ま		

た、HPやインスタグラムでも広く情報発信を実施している。【両館合計（大ホール）】

年度	要求水準/目標/実績	利用件数	稼働率
R 6年度 (更新前)	要求水準	件	%
	目標	600 件	日数(コマ数) 41.0%(－)
	実績	505件	35.3%(27.1%)
R 7年度 (1年目)	要求水準	557 件	30.0%※1
	目標(当初提案時)	563 件	30.2%
	工事により大ホール 使用不可期間と日 数を考慮し、目標件 数を見直した	463件※2	28.2%
	実績	515 件	31.7%※3
R 8年度 (2年目)	要求水準		
	目標	571 件	30.6%
	実績		
R 9年度 (3年目)	要求水準		
	目標	579 件	30.9%
	実績		
R 10年度 (4年目)	要求水準		
	目標	587 件	31.5%
	実績		
R 11年度 (5年目)	要求水準		
	目標	616 件	33.0%
	実績		

※ ・・・評価対象年度

※1 R7年度より、稼働率の要求水準については、稼働コマ数とした。

(1日の稼働可能コマ数は3とする。)

※2 若松市民会館の令和7年度の目標件数は、9月～11月28日まで、空調工事のため大ホール使用不可で、提案時の目標330件から100件減らして、230件とした。

※3 若松の大ホール使用不可期間を年間稼働コマ数から除外して稼働率を計算した。

【会館別（大ホール）】

会館別	年度	利用件数	稼働率
門司市民会館	R 6年度 (更新前)	213件	日数(コマ数) 29.3%(22.8%)
	R 7年度 (1年目)	243 件	日数(コマ数) 32.2%(26.0%)

	R 8年度 (2年目)		
	R 9年度 (3年目)		
	R 10年度 (4年目)		
	R 11年度 (5年目)		
若松市民会館	R 6年度 (更新前)	292件	日数(コマ数) 41.2%(31.3%)
	R 7年度 (1年目)	272 件 (3か月休館あり)	日数(コマ数) 49.4%(37.4%)
	R 8年度 (2年目)		
	R 9年度 (3年目)		
	R 10年度 (4年目)		
	R 11年度 (5年目)		

※ ・・・評価対象年度

(2) 利用者の満足度		評価レベル (0～5)
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。	5	
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。		
【評価の理由、要因・原因分析】		
①②お客様アンケートを毎年10月～3月に実施し、お客様のご意見を伺っている。令和7年度は満足度が98.2%となり、目標はクリアとなった。令和元年から100%を維持してきたが、若松の小ホールで「少し寒かった」というお客様の1件が「あまり満足していない」という回答だったが、各設問のすべてで、「はい」「どちらかといえばはい」と回答されている。特に、A2KとしてCS研修や福祉講習会などを毎年実施しており、受付だけでなく、舞台スタッフについても対応について高い評価をいただいている。また、寄せられた要望の中で軽微なもの（練習室のアンプ更新やホワイエの椅子の更新等）は出来る限り対応している。		