

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	①保健福祉局地域福祉部地域福祉推進課 ②市民文化スポーツ局文化部文化企画課
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	※ウェルとばたの構成施設は①②に区分	施設類型	目的・機能
		①北九州市立福祉会館	1	— ⑦
	②北九州市立戸畑市民会館	1	— ④	
所在地	戸畑区汐井町1番6号			
設置目的	<p>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。</p> <p>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。</p>			
利用料金制	<input type="checkbox"/> 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・ <input type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	社会福祉法人 北九州市社会福祉協議会		
	所在地	戸畑区汐井町1番6号		
指定管理業務の内容	<p>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</p> <p>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</p>			
指定期間	平成31年4月1日～令和6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%	

※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。

福社会館は、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38.9%、多目的ホールが57.4%とそれぞれ目標を下回った。また、利用人数も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3年度は合計39,044人と大きく減少している。

これらは、前年度から引き続き、新型コロナウイルス感染症の拡大防止策として、開閉館・利用時間の短縮、1部屋当たりの利用人数制限を実施した運営であったことからやむを得ないものと考えている。

そのような状況下でも、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とした事業や、福祉文化の発信・推進のため市内養護施設の子どものアート作品展等の事業に取り組み、令和2年度の利用者数合計25,905人から増加に転じたことは、福社会館の設置目的に合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%	

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。

利用日数率は104.1%と目標を達成したが、稼働率は市の要求水準に達したものの提案目標値には届かなかった。原因として、令和3年5月12日から6月20日までの緊急事態宣言に伴う施設利用制限の影響が考えられる。他にも感染症対策として利用人数の制限、利用者への感染症対策の要請など、施設利用者に対し例年にない条件が設けられたことも稼働率が減少した要因の一つと考えられる。

② について

福祉会館では、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に配慮し、季節の展示等、利用者増加やにぎわい創出に寄与する事業を企画・実施した。

総合案内における宅配受付・コピー等の各種サービスの充実に加え、市内外の催事や行政情報などを来館者に分かりやすく工夫して広報したり、館内のスケジュール表示、ホール用プロジェクターの有料貸出しや練習室・会議室の定期利用者に対する有料ロッカー貸出しサービスなど、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6回開催し、計744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。

また、新型コロナウイルスへの対応として消毒液の設置や、換気状況アプリを用いた二酸化炭素濃度センサーによる常時監視、サーキュレーターの設置、サーモカメラの追加導入など、利用者が安心して利用できるよう努力を行った。

これらの取り組みは、コロナ禍の中で利用者の安全性に配慮しつつ利用者の増加や利便性を高めるものとして稼働率の向上につながっていると考えられ評価できる。

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、新型コロナウイルス感染防止に努め、感染者が出た際の施設管理課への迅速な連絡を徹底するとともに、発生時には消毒作業を実施するなどの対応も適切に実施した。来館者に対しても、消毒スタンドを増設し、手指消毒の励行をした。

さらに、入居団体に構成する共同防火・防災管理協議会を設置し、防災教育、防災訓練を行い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た積極的な情報発信を行った。

平成28年度にホームページのリニューアルを実施し、見やすいデザインやわ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に取り組んでいる。ユーザー数及びアクセス数は増加傾向であったが新型コロナウイルスの影響でイベントが大幅に減少したことから令和2年度は落ち込んだが、令和3年度は増加に転じた。

年度	ユーザー数	アクセス数
H30年度	74,538	96,814
R1年度	85,005	109,945
R2年度	57,899	76,022
R3年度	68,525	90,562

コミュニティFM局の協力を得て行うイベントの広報活動、視察や見学、実習生の受入を例年であれば行っていたが、令和3年度は新型コロナウイルスの影響で実現できなかった。

(視察・見学・実習生受入 R1年度 50人、R2年度 0人、R3年度 0人)

(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参入しないで集計。

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。

【福社会館】

満足度	平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度
実績	97%	100%	100%	99%

【戸畑市民会館】

満足度	平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度
実績	99%	100%	100%	100%

令和3年度に福社会館利用者が「非常に利用しやすい」、「利用しやすい」と回答した割合は99%(N=242人)、また戸畑市民会館利用者は「とても満足」、「まあ満足」と回答した割合は100%(N=86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。その一例として、市民会館では要望に応じ、新型コロナ対策としてサーモカメラの追加導入を行った。

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）サービスの充実を図った。

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

【福社会館】

(単位：千円)

指定管理料	平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度
予算	118,974	112,174	113,210	113,210
決算	113,275	109,291	107,756	104,642

(単位：千円)

うち光熱水費	平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度
予算	36,360	33,400	33,710	33,710
決算	30,661	30,517	28,255	25,142

【戸畑市民会館】

(単位：千円)

指定管理料	平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度
予算	116,772	114,654	115,685	115,685
決算	114,162	111,766	106,900	106,517

(単位：千円)

うち光熱水費	平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度
予算	30,107	30,392	30,659	30,659
決算	27,499	27,507	22,045	21,617

【ウェルとばた全体（福社会館＋戸畑市民会館）】

(単位：千円)

指定管理料	平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度
予算	235,746	226,828	228,895	228,895
決算	227,437	221,057	214,656	211,159

(単位：千円)

うち光熱水費	平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度
予算	66,467	63,792	64,369	64,369
決算	58,160	58,024	50,300	46,759

福社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3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2年度を3,497千円下回る211,159千円となった。主な減少理由は、光熱水費において、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、節減に努めていることなどによる。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したことに伴い、昨年度比で約19%の減額となった。

②について

再委託業者は、清掃業務などに入札を活用して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

【福社会館】

令和3年度も、新型コロナウイルス感染拡大防止のための利用自粛等により、会議室等収入が令和1年度以前と比較すると減少傾向が継続している。ただし、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たため、減免額が増加した。

(単位：千円)

収入		平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度
会議室 多目的 ホール	収入額	14,181	14,068	5,710	8,645
	減免額	8,493	7,550	8,670	9,434
	合計	22,674	21,618	14,380	18,079
駐車場	収入額	16,902	15,209	8,725	9,385
	駐車台数	88,744	85,083	72,520	73,575

【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。新型コロナウイルスの影響により令和2年度より収入額は減少していたが、令和3年度は回復の兆しが見られた。

(単位：千円)

収入		平成30年度	令和1年度	令和2年度	令和3年度
市民会館 使用料	収入額	25,310	26,598	13,412	19,835
	減免額	24,083	22,115	21,468	26,083
	合計	49,393	48,713	34,880	45,918

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）。
- ② 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

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、施設部長以下、運営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。
ボランティアや地域福祉指導者の養成研修の実施主体となり、職員自身が関わることなかで多様な人材と触れ合い、能力・スキルをさらに伸ばす環境を保持している。
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。

(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

情報保護規程」、「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

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」を基に部分防火訓練、コロナ禍であるため、全入居団体による訓練ではなく、全地区隊長が集まったの自衛消防火災訓練（図上訓練）を実施するなど適正に体制を整備・維持している。

新型コロナウイルス感染症に関して、陽性者が出た際にも保健所と連携し必要な消毒作業などの感染防止対策を徹底し、HPでの公表、市への報告等、適正な対応を行った。

【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・ボランティアがふれあい、コロナ禍で感染拡大に配慮しつつイベント実施し、にぎわいの創出に貢献した。

福祉会館の会議室・多目的ホールは、新型コロナウイルス感染拡大防止による利用自粛等により利用件数や稼働率は当初の目標を達成できなかったが、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。

市民会館についても、同様の理由により、利用者数は大幅に減少しているが、令和3年度は回復傾向も見られ、利用者アンケートによる満足度は大変高かった。

施設の利用制限内容が刻一刻と変化する中で、臨機応変に対応を行い、利用者への状況説明や理解が得られる丁寧な説明など例年になく業務も多かったが、大きなトラブルもなく適正に業務が遂行された。