

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	市民文化スポーツ局文化部文化企画課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和2年3月31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		<input type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 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		<input type="checkbox"/> 施設の管理運営 <input type="checkbox"/> 貸館業務		
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		配点	評価レベル	得点
1	施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	45		30
	(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）。	30	3	18
	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 管理運営は適切に行われた。

利用件数は目標を達成することはできなかったが、昨年度の実績を上回っている。また、稼働率は平成31年4月からの使用料の見直しにより、利用区分が午前・午後・夜間の区分（3区分）から1時間ごとの時間区分（13区分）に変更されたため、減少したことが考えられる。本市が指定管理者募集時に提示した稼働率の要求水準は52%となっており、今後の稼働率の状況によっては提示した要求水準を見直す必要がある。

多くの市民に演劇や音楽など表現活動の練習の場を提供することによって、施設の設置目的に沿った成果が得られた。

【利用状況】

年度	目標・実績	利用件数	稼働率
H27	目標	7,256 件	63.18%
	実績	7,221 件	62.7%
H28	目標	7,292 件	63.49%
	実績	7,215 件	62.98%
H29	目標	7,328 件	73.28%
	実績	7,147 件	62.41%
H30	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	46.80%

② 利用者の利便性を図るため、以下に取り組んだ。

- ・ 電話による仮押さえに対応する体制を充実強化した。
- ・ 当該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した。
- ・ 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行った。
- ・ 安定的な練習場の確保を支援する「利用予約制度」を実施した。
- ・ リピーターについては、申請書作成時に必要な事項を事前にパソコンにてデータを管理し、使用申請書の記載の手間を省いた。
- ・ 平成31年4月からの使用料改定に伴う制度の変更について、丁寧に説明を行った。
- ・ 使用料の口座振替による支払いなど、遠方の利用者への負担軽減のためのサービスを行った。

③ 該当なし

④ 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て、北九州芸術劇場・響ホールと共に施設の紹介を積極的に行った。

- また、施設独自の取り組みとして、以下に取り組んだ。
- ・利用者や関係団体等に施設のPRの協力を要請した。
 - ・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、営業活動につなげた。
 - ・北九州市ジュニアオーケストラの演奏会について、マスコミや市政だよりを活用し、市民の認知度向上を図った。

(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。	1 5	4	1 2
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】

- ① アンケート結果は、回収率及び総合評価実績ともに目標を達成している。アンケートの実施件数は、新規利用者等の23件と少ないものの、総合評価実績においては100%の満足度を達成しており、利用者の満足度は高いレベルにあることを示している。

【アンケート結果】

年度	回収率目標	回収率実績	総合評価目標	総合評価実績
H27	93%	100%	93%	78%
H28	95%	100%	95%	90%
H29	94%	100%	90%	100%
H30	100%	100%	100%	100%
R1	95%	100%	98%	100%

- ② 利用者へのアンケート結果を必ず精査し、改善のための資料として解決に取り組んだ。
- ③ 利用者からの苦情・要望は、即時対応を基本とし、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ことで可能な限り不満の解消に努めた。また、施設内で解決できない内容については、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。
- ・施設案内パンフレットを常時窓口に配置
 - ・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た。
- ⑤ サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みとして、以下に取り組んだ。
- ・職員の接客研修の実施
 - ・各発表会等、室内レイアウトの相談に応じ、ピアノの位置・椅子の配置等のアドバイスを行った。

- ・室内は利用前に点検し、床の汚れやピアノの汚れ等がないように留意し、気持ちよく利用できるよう努めた。
- ・身体障がい者や年長者の個人利用者等の場合には、職員が積極的に準備・片付けのサポートを行った。

2 効率性の向上等に関する取組み 3 5 2 1

(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 5 | 3 | 1 5 |
| 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]

【指定管理料】

	H27 年度	H28 年度	H27 年度	H30 年度	R1 年度
決 算	21,465 千円	21,465 千円	21,465 千円	21,465 千円	21,169 千円
前年度比	増減なし	増減なし	増減なし	増減なし	微減

- ① 指定管理料は、録音・録画設備の休止に伴うメンテナンス費の減により微減している。以下のことに取り組んで経費低減を図った。
- ・軽微な修繕については、財団職員及び防災センター設備職員が行い、経費削減を図った。
 - ・備品・消耗品は無駄のない仕入れ管理を行うとともに、物品等の廃棄にあたっては、資源の有効活用や廃棄処理費用の軽減に努めた。
 - ・光熱水費コストの低減に向け、使用量のチェックを定期的に行い、異常値の抽出に注意しながら削減に努めた。
 - ・施設のロビーや廊下の照明は、施設利用者の活動に支障がない程度に減らし、事務所においては照明器具ごとに消灯装置を取り付け、不要な電力消費削減に努めた。
- ② 建物の維持管理業務は、大手町ビル（総務局男女共同参画推進課が所管）全体で一括契約がなされている。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。 | 1 0 | 3 | 6 |
|-------------------------------------|-----|---|---|

[評価の理由、要因・原因分析]

【使用料等収入状況】

	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度
実 績	1,634 万円	1,647 万円	1,627 万円	1,573 万円	1,477 万円
前年度比較	34 万円減	13 万円増	20 万円減	54 万円減	96 万円減

<p>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、当該施設の利用を積極的なPRや、男女共同参画センター・ムーブなどの近隣施設と協力して、利用者の相互紹介を行って利用促進に取り組んだ。</p> <p>令和元年度は使用料の見直しに伴い利用時間の区分が1時間ごとになったことにより、利用件数は増えたものの、1利用ごとの使用料収入が減少したことや、新型コロナウイルス感染症拡大に影響による利用中止のため前年度比 96 万円の減となった。</p>			
<p>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</p>	<p>20</p>		<p>12</p>
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p>			
<p>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。</p>	<p>10</p>	<p>3</p>	<p>6</p>
<p>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）。</p>			
<p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>			
<p>〔評価の理由、要因・原因分析〕</p>			
<p>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、利用者に対して適切な対応ができるよう工夫したシフトを組んだ。</p> <p>② 接遇研修、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、さまざまな種類の研修を適宜実施し、職員の業務に関する資質と能力向上を図った。</p> <p>③ 同じビルに入居している北九州市立男女共同参画センターとは、維持管理業務や防災・避難訓練などで協力を図っている。</p> <p>また、「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ている。</p>			
<p>(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など</p>			
<p>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。</p>	<p>10</p>	<p>3</p>	<p>6</p>
<p>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。</p>			
<p>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。</p>			
<p>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。</p>			
<p>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。</p>			
<p>⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。</p>			
<p>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。</p>			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 保有する個人情報の安全管理のため、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し、大きなトラブルは発生していない。
- 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、安全対策を整えた。
- 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 大きな事故や非常災害等の発生事例は無かった。
なお、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】

合計得点	63	評価ランク	C
【評価の理由】			
○ 貸館業務においては、利用者の利便性向上に向け、きめ細かい利用アドバイスを働きかけていくなど、新規利用者の獲得、リピーターの確保に努めている。日常の業務においても、利用者の視点に立った丁寧な対応を心がけており、評価できる。			
○ 利用実績では、高い利用件数を保っている。			
○ 施設の管理運営は、施設の設置目的に沿って適正に行われた。			

【北九州市指定管理者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同で、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。