

## 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 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	①門司市民会館 ②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		<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	共同企業グループ A2K (朝日建物管理(株)九州支店・(株)旭商会・(株)ケンビ)		
	所在地	北九州市小倉北区大門二丁目 1 番 8 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 <input type="checkbox"/> 自主事業の実施		
指定期間		平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 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]					
2 館合計の結果は次のとおりである。					
【利用件数（大ホール）】					
利用件数	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	496 件	502 件	508 件	514 件	520 件
実績	578 件	585 件	597 件	615 件	583 件
達成率	117%	117%	118%	120%	112%
<全室利用者数>	101,623 人	84,649 人	95,998 人	93,271 人	93,408 人
【稼働率（大ホール）】					
稼働率	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	40.7%	41.2%	41.7%	42.2%	42.7%
実績	41.5%	40.7%	40.2%	43.1%	39.1%
達成率	102%	99%	96%	102%	92%
会館別の結果は次のとおりである。					
【会館別利用件数（大ホール）】					
利用件数	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
門司市民会館	270 件	299 件	269 件	314 件	275 件
若松市民会館	308 件	286 件	328 件	301 件	308 件
【会館別稼働率（大ホール）】					
稼働率	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
門司市民会館	39.0%	41.7%	36.0%	40.8%	37.0%
若松市民会館	43.9%	39.7%	44.4%	45.3%	41.2%
① 事業計画に則って管理運営等は適切に行われた。 「利用者満足度の向上」と「情報発信の推進」を軸に、常連者の継続利用と新規利用者のリピーター化を図ったが、ホールの利用件数は目標値を達成することができ、					

ホールの稼働率については達成率 92%で目標値を達成することができなかった。

過去 5 年間の推移を見てみると、全体的に概ね横ばい状態が続いていると言える。

- ② 市民会館の行う自主文化事業は、会場提供のほかにも市の助成はなく、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。

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」「2019 コンサート」、若松市民会館では「若松芸能まつり」「ブラスフェスタ in 若松」等を開催して好評を得た。

このように施設と地域の条件を活かしながら、多くの自主文化事業を展開していくことで、市民会館の役割を果たしていることは評価できる。

- ③ 毎月、2 館合同で館長会議を開催し、意見の交換や、各館の情報の共有化を図っている。これにより、2 館の相互協力による改善の推進、問題意識の共有化、ルールの統一化、開館の独自性などを確認し合っている。また、有機的な連携を図ることで、開館の運営力の向上と実践的な対応力を養い、運営に活かしており、たいへん意義がある取り組みだと言える。

- ④ 催事・施設・地域文化関連について、「市民会館だより」のペーパーによる情報発信、IT ネットを活用したホームページ及び Facebook (若松のみ) での発信を行なっている。

また、TV、ラジオ、商業誌等によるメディア発信、自治会の回覧板による発信も行い、多岐にわたり情報を発信してきた。

## (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。
- 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]

3年間の2館平均の結果は以下のとおりである。

#### 【アンケート回収率】

利用者数	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	80%	80%	80%	80%	80%
実績	92%	99%	95%	99%	98%
達成率	115%	124%	119%	124%	123%

#### 【アンケート総合評価「満足度」】(回答数：2館合計 99件)

利用者数	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	90%	90%	90%	90%	90%
実績	100%	99%	98%	99%	98%
達成率	111%	110%	109%	110%	109%

- ① 過去5年間とも、ほぼ100%の満足度を得ている。  
特に、運営・対応に関しては2館とも評価が高い。
- ② 2館ともに古い施設であり、場合によっては利用者に不便を強いることもあり得る中で、日々の接遇の質の維持と向上を心掛けて利用者に接してきた。高い満足度は、このような運営姿勢に対する評価として表れていると考えられる。
- ③ アンケートで寄せられる意見は年々減少しているが、その中でも主な意見は施設・設備に関する要望がほとんどである。予算と優先順位を考慮し、少しずつ改善を実施している。
- ④ 施設利用者（主催者）には、
  - ・施設の空き情報をホームページ上で公開
  - ・専門スタッフも入った事前打合せの中での助言や情報提供
  - ・安全管理上の注意事項の説明 など
 また、来場者には、
  - ・ホームページでの施設等の紹介
  - ・施設内の掲示板の活用
  - ・事故や非常時の対応について、口頭及び文書で説明 など
 を実施し、適切な情報提供を行なった。
- ⑤ 門司市民会館は築60年、若松市民会館は築33年を経過しているが、日々の清掃により、常に清潔感ある館内を利用者に提供している。平成30年度も、若松市民会館では、職員自らが草刈りを行なうなど、積極的に施設の清掃や整備に努めている。会館の老朽化は、施設や設備を陳腐化させるだけでなく、劣化により美観も損なわれるものであるため、清掃に対する積極的な姿勢は評価することができる。

## 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。

#### [所見]

2館合計の光熱水費の使用量実績は次のとおりであった。

(単位：千円)

指定管理料	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
予算	200,499	200,500	130,844	129,598	129,661
決算	200,288	200,286	130,755	129,315	129,273

※予算・決算のH26、27年度については、八幡市民会館分が含まれている。

電気使用量	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
目標値	350,400Kwh	350,050Kwh	349,700Kwh	349,350Kwh	349,000Kwh
実績	308,808Kwh	299,269Kwh	315,455Kwh	314,205Kwh	302,438Kwh
削減率	11.9%	15%	9.8%	10.0%	13.3%
経費	8,778千円	6,987千円	6,058千円	6,532千円	6,570千円

ガス使用量	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
目標値	30,525 m <sup>3</sup>	30,465 m <sup>3</sup>	30,405 m <sup>3</sup>	30,345 m <sup>3</sup>	30,285 m <sup>3</sup>
実績	24,499 m <sup>3</sup>	22,203 m <sup>3</sup>	26,233 m <sup>3</sup>	27,709 m <sup>3</sup>	23,315 m <sup>3</sup>
削減率	19.7%	27%	14%	9%	23%
経費	4,444千円	3,583千円	3,294千円	3,949千円	3,434千円

水道使用量	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
目標値	2,272 m <sup>3</sup>	2,266 m <sup>3</sup>	2,260 m <sup>3</sup>	2,254 m <sup>3</sup>	2,248 m <sup>3</sup>
実績	2,160 m <sup>3</sup>	2,171 m <sup>3</sup>	2,147 m <sup>3</sup>	2,120 m <sup>3</sup>	1,909 m <sup>3</sup>
削減率	4.9%	4.2%	5.0%	5.9%	15.1%
経費	1,309千円	1,264千円	1,297千円	1,291千円	1,205千円

- ① 管理運営は、指定管理料の範囲内で適切に行なわれている。また、節減の取り組みとして、「ガスの使用量抑制」「デマンド管理の継続」「個人の節電取り組みの定着化」を柱に省エネ対策を進めた。今回、特にガス使用量の削減が大きいのは、昨年と比べて冷夏・暖冬傾向だったことにより、ガス式空調機器の稼働時間が少なかったことが主な原因と思われる。水道使用量の削減効果についても、同空調機器の影響が考えられる。
- ② 再委託業者の実施状況をチェックするとともに、職員も除草作業等に参加して適切に実施した。舞台設備や映写機の保守点検等、信頼のおける精通した専門業者に委託し、故障などの発生時の緊急にも備えている。
- ③ 削減した光熱水費を、老朽化した施設の修繕や、利用者の利便性向上のための整備に充てることができ、利用者にとって効果的な執行ができた。

## (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。

### [所見]

2館合計の施設使用料収入額の推移は次のとおりである。

収入	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度
使用料収入	14,845千円	13,514千円	13,503千円	11,731千円	12,885千円
対前年度比	—	9%減	0.1%減	13%減	10%増

- ① 常連者の継続利用と新規利用者のリピーター化を図った結果、収入は前回より 10% 増であったが、過去 5 年間の推移としては、ほぼ横ばい傾向である。

### 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

- ② 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。

#### 【所見】

- ① グループ責任者、統括責任者、館長をはじめ、適正な人員の配置の下で管理運営が図られた。2 館をまとめる統括責任者が、迅速かつ的確な指示を職場全体に行き渡らせ、施設運営を円滑に行なった。
- ② 接遇の向上等を目的に CS 研修を実施し、12 名の職員が受講した。また、アンケートで指摘があれば運営会議で審議し対策を検討、それを受けて会館ミーティングで議論し全員に周知を図ることで、職員としての資質・能力向上を図った。
- ③ 2 館とも、各区の地域団体と連携して「市民会館まつり」等の自主文化事業を成功させた。地域や関係団体との連携は、まちなにぎわいづくりへ大きく貢献するものであり、市民会館の運営や存在意義にもプラスとなっている。

#### (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守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。

#### 【所見】

- ① 個人情報管理について、指定管理者独自に内部監査を実施しており、個人情報保護については高い意識を持っている。
- ② 予約が重なった場合には抽選を行っており、適切に対応している。
- ③ 該当なし
- ④ 指定管理業務に係る収支の内容に不適切な点はなかった。
- ⑤ 催事打ち合わせの際には、主催者に対して安全に対する諸注意を伝え、安全対策の意識を持っていただき、主催者と協力して事故の未然防止に努めた。
- ⑥ 消防訓練及び AED を含む緊急対応訓練を行うなど、緊急の際には適切に対応ができるよう災害や事故に対する対応力の向上に取り組んだ。
- ⑦ 利用者に対する安全配慮により、これまで大きな事故の発生は起こっていない。

## 【総合評価】

### 【所見】

- ホールの利用件数は達成することができ、ホール稼働率は達成することができなかったが、3年間の傾向を見ると、全体的に概ね横ばい状態が続いている。
- アンケートについては、満足度がほぼ100%を得ている点からも、利用者にとって使いやすい施設の運営が行われていると言える。
- 施設の管理運営は、施設の設置目的に沿って適正に行なわれた。光熱水費については目標値を大きく上回る削減を達成しているが、大きな要因は昨年度と比べ冷夏・暖冬傾向であったことから、空調機器の運転時間が減ったことと思われる。
- 2館とも老朽化が著しいが、常に清潔感ある館内を利用者に提供しており利用者に対する積極的な姿勢は評価することができる。
- 施設と地域の条件を活かしながら、多くの自主文化事業を展開し、地元において市民会館の活動の広がりにも成果を上げることができた。これらの活動は、地元を根ざす施設としての役割だけでなく、会館にとって新たな利用者を獲得する機会ともなり、評価できる。

### 【今後の対応】

- 今後も、地域の中での市民会館としての役割を担うとともに、更なるサービス提供の向上を図っていただきたい。
- 各市民会館の大ホール稼働率が目標に達成しなかったため、利用促進及に向けて改善に努めていただきたい。