

## 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地域・人づくり部 市民活動推進課
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	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	地元住民・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 ・ <input checked="" type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	中央興産株式会社		
	所 在 地	若松区浜町一丁目19番9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		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】						
○ 施設の設置目的に沿う地域住民・団体、地域行事等との連携を図った管理運営の他、あんぱんや若松のお土産販売等のサービス提供による施設の魅力向上を図る自主活動に継続して積極的に取り組んだ結果、来館者数は各年度において目標を上回った。						
○ 観光ボランティアを育成するとともに、団体観光に対して観光ルートを提案するなど、観光客の受け入れのための取組みにも力を入れている。						
○ 「登録クラブ制度」により利用促進を図り、その取組みを継続して行っている。						
○ 市民センター等への出前講演、区政行事への参加、郷土史学習会の開催など、地域に根ざした事業を展開している。						
○ 広報誌40号の発刊、市政番組やマスコミへの取材協力など、積極的かつ効果的な広報活動が行われ、認知度も向上している。						
【来館者数】						
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
25 (更新前)	33,000	22,000	37,972	26,264	115.1	119.4
26	33,000	27,000	35,767	33,152	108.4	122.8
27	36,120	24,080	39,523	34,920	109.4	145.0
28	36,240	24,160	36,554	28,097	100.9	116.3
29	36,360	24,240	38,691	25,529	106.4	105.3
30	36,480	24,320	37,264	30,293	102.1	124.5

## (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、97.3%が「利用しやすい施設」と回答しており、職員の対応については、「良かった」との回答が100%であった。これらの好評価は、指定管理者独自の取組みである、利用申込みの際のイベント実施のアドバイスや広報誌への掲載など、利用者に対して総合的な支援を行った成果が現れている。
- 利用者からの要望に対しては、可能な限り柔軟に対応し、職員全員で情報を共有している。また、苦情については、特に上がっていない。

年度	施設の利用(%)	職員の対応(%)
25 (更新前)	97.2	100
26	97.6	100
27	98.0	99.8
28	95.8	100
29	97.8	99.7
30	97.3	100

## 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]

- 清掃、警備、設備保守業務の再委託については、複数の業者から見積を徴収するなど、経費を最小限に抑えている。
- 職員によるホールのワックス掛け（毎月）や、事務室等の不要な電気の消灯及び適正な温度調整等徹底的な節電対策によりコスト削減を図った。
- 予算書の歳出見込額と決算書の歳出実績額を比較した場合4.83%減少した。前年度決算額と今年度決算額を比較した場合0.11%減少し、ほぼ横ばいである。

年度	予算額 (円)	決算額 (円)	対予算 (円)
25 (更新前)	10,845,000	11,502,004	
26	11,218,000	10,509,243	
27	11,218,000	10,577,452	
28	11,218,000	10,826,033	
29	11,218,000	10,687,690	
30	11,218,000	10,675,791	
対前年度 (29・30 比較)		▲11,899	

- 光熱水費を前年度と比較した場合、2.57%増加しているが、ほぼ横ばいである。使用量は、電気は0.27%、ガスは8.59%の減少となり、上下水道についても4.62%減少している。

光熱水費		H28 年度	H29 年度	H30 年度	増減 (H30-H29)
決算額 (円)		1,437,481	1,529,125	1,568,561	39,436
使用量	電気 (kWh)	31,695	31,991	31,904	▲87
	ガス (m <sup>3</sup> )	3,221	3,409	3,116	▲293
	上下水道 (m <sup>3</sup> )	256	238	227	▲11

## (2) 収入の増加

- 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。

### [所見]

- 広報誌の発刊、市政番組やマスコミへの取材協力及びお菓子販売など利用者の利便性向上を図る集客対策を実施した。  
上記取組みにより、目標とする来館者数を超え、利用料金収入につながる館の利用件数は前年度に比べ微増した。
- 予算書の収入見込額と決算書の収入実績額を比較した場合、7.23%減少した。また、前年度決算額と今年度決算額を比較した場合、0.45%減少しているが、ほぼ横ばいである。

【歳入額】

年度	予算額 (円)	決算額 (円)	対予算 (円)
25 (更新前)	10,845,000	10,782,416	
26	11,218,000	10,720,546	
27	11,218,000	10,887,857	
28	11,218,000	10,839,649	
29	11,218,000	10,706,303	
30	11,218,000	10,406,126	
対前年度 (29・30 比較)		▲300,177	

- 利用料金収入は、前年度と比較した場合、11.59%減少した。

前年度と比較し見学者（無料）は 18.66%増加、利用者（有料）は 3.68%減少、総入場者数は 5.19%増加している。

利用料金の減少については、31 年 4 月より利用料金等の改定を実施したため、通常は前月から納入している 4 月分の利用料金を、4 月 1 日から納入したことが影響していると考えられる。

引き続き、指定管理者の広報活動等の集客対策や館を利用する登録クラブの数や人員を増加させるため、既存クラブの紹介や新たなクラブを設立するための支援を実施し、有料利用者の利用増加に努めている。

【利用料金収入】

年度	予算額 (円)	決算額 (円)	対予算 (円)
25 (更新前)	3,044,000	2,982,110	
26	3,100,000	2,563,300	
27	3,100,000	2,770,430	
28	3,100,000	2,722,590	
29	3,100,000	2,589,275	
30	3,100,000	2,289,115	
対前年度 (29・30 比較)		▲300,160	

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の中で、平成 26～30 年度の利用者アンケート結果において、職員の対応は 100%に近い満足度を得られている。
- 全職員を対象に、事務研修をはじめ、人権や暴行対策研修、当館及び若松区の歴史等の勉強会などを実施し、職員の資質・能力向上を図り、指定管理者として必要な水準を確保するための取組みがなされている。
- 地域や関係団体等との連携・協働については、各種連絡会議への参加、市民センター等での出前講演、区役所と協働で若戸大橋・若戸トンネル無料化イベントを実施。
- 他の公共施設や企業と連携し、見学・学習の場とまち歩きの拠点として館を活用。さらに大学との共同研究や高校との地域学習を行った。
- 「名探偵コナン北九州光と海の道ミステリーツアー」にチェックポイントの一つとして協力（平成 30 年 7 月 21 日～平成 31 年 2 月 11 日）
- 若松南海岸通りイルミネーションや洞海湾クルージングビアパーティーにおいては、実行委員会の中心となって開催に取り組むとともに、観光客の受け入れのために若松の史跡案内等ができる観光ボランティアの育成を行うなど、地域のにぎわいづくりに貢献している。

**(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。
- 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]**

- 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、必要な取組みがなされている。
- 施設の利用については、すべての利用者に対し公平に対応しており、問題はない。
- 防犯、防災、安全対策について、緊急連絡体制が整備され、消防訓練も実施されている。また、事故の発生も報告されていない。
- 法定点検にかかる施設の維持管理業務について、適切な管理運営が行われている。
- 適切な会計事務が行われており、問題はない。

## 【総合評価】

### [所見]

利用者アンケートによれば、利用者の満足度は非常に高く、経費についても独自に節電に取り組むなど、施設運営に対する手腕並びに意識の高さが十分にうかがえる。また、地域の交流・文化・観光の拠点として、積極的に地域の活性化や観光振興等に努めている。

### [今後の対応]

今後も、地域と連携を深め、魅力ある施設の管理運営に努めるとともに、来館者数を増やす効果的な取組みを工夫していただきたい。また、接遇・安全対策・危機管理等の内部管理をさらに向上させるため、職員配置や研修等の取組みを要望する。