

## 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	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		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	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		○施設の管理運営 ○貸館業務		
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]

■利用状況

年度	目標・実績	利用件数	稼働率
26	利用件数目標	7,220 件	62.87%
	利用件数実績	7,091 件	61.98%
27	利用件数目標	7,256 件	63.18%
	利用件数実績	7,221 件	62.7%
28	利用件数目標	7,292 件	63.49%
	利用件数実績	7,215 件	62.98%
29	利用件数目標	7,328 件	73.28%
	利用件数実績	7,147 件	62.41%
30	利用件数目標	7,364 件	64.12%
	利用件数実績	6,536 件	57.08%

① 利用件数、稼働率ともに目標を達成することができなかったが、管理運営等は適切に行われた。前年度実績と比較すると、利用件数、稼働率ともに前年度から減少している。

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り、施設の設置目的に沿った成果が得られた。

② 利用者増加や利便性向上の取り組みとして、下記のとおり取り組んだ。

- ・電話による仮押さえ可能な体制の充実・強化を図った。
- ・利用者の公演ポスターやチラシ等をロビーに展示し、利用者の活動の後方支援を行った。
- ・申請受付に際して、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受付でデータ管理し、使用申請書の一部項目の記載を不要にした。
- ・利用者専用コピー機をロビーに設置し、好評を得た。
- ・使用料改定に伴う事業案内パンフレットの見直しを行った。

③ 該当なし

④ ラジオ放送局 FMKITAQ に出演し、大手町練習場とジュニアオーケストラの広報を行った。

- ・当施設利用者の北九州市ジュニアオーケストラの定期演奏会など、イベントをマスコミや市政だよりに取り上げてもらうなど、市民への認知度向上を図った。

- ・新規利用者に対し、「施設をどのようにして知ったか」「今までどこで練習を行っていたか」などの情報を収集して営業活動に繋げた。
- ・利用人員・件数などの業務目標を掲げ、毎月の件数をグラフ化して掲示するなど、営業・広報活動に対する職員のモチベーションの向上を図った。

## (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。
- 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]

### ■ 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
26	80%	100%	93%	85%
27	93%	100%	93%	78%
28	95%	100%	95%	90%
29	94%	100%	90%	100%
30	100%	100%	100%	100%

- ① 「回収率」・「総合評価」とともに目標を達成することができた。「総合評価」については「とても満足している」「まあ満足している」と答えた割合は100%であったことから、利用者の満足度が高いことがうかがえる。  
また、施設や運営・対応については、「館内の清潔さ」「設備等の安全な使用」「予約・受付等の円滑さ」「スタッフの対応」「次回利用の希望」の5項目で満足度が100%となっており、その他の項目もすべて満足度が94%を超えるなど、施設全体として高い評価を得ている。
- ② 利用者へのアンケートや窓口対応時などの会話を通じて利用者の意見や要望を把握し、利用環境の改善に努めた。
- ③ 利用者の苦情は、その内容を十分に把握し、即対応可能なものは改善し、対応できないものについてはその理由を納得していただくまで説明し、理解と協力をお願いするなど、丁寧に対応している。
- ④ 利用者に対して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配置
  - ・窓口・電話対応時の情報提供
  - ・ホームページによる施設案内
  - ・発表会利用者や参加者に練習場の情報を口コミで幅広く拡散していただくよう協力をお願いし、結果、クラシックバレエの練習場の定期利用につなげた。

- ⑤・各発表会等、室内レイアウトの相談に応じ、ピアノ等の位置・椅子の配置等のアドバイスをを行った。
- ・練習室内の床の状況、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心掛けた。
  - ・録音・録画希望者には希望を確認し、アドバイスをを行うとともに、専門業者への取次ぎを行った。
  - ・身体障がい者、年長者の個人利用者等には、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

### (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]

#### ■指定管理料の推移

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
指定管理料	21,465千円	21,465千円	21,465千円	21,465千円	21,465千円
前年度比較	6.9%減	増減なし	増減なし	増減なし	増減なし

- ① 平成30年度指定管理料は21,465千円で、前年度と同額である。  
以下のことに取り組み、経費低減を図った。
  - ・軽易な修繕については、財団職員及び防災センター設備職員が行い、経費の削減を行った。
  - ・備品・消耗品についても、無駄のない仕入れ管理を適切に実施するとともに、物品等の廃棄にあたっては資源の有効活用を行い、消耗品のコスト減に努めた。
- ② 建物の維持管理業務は大手町ビル（総務局女性の輝く社会推進室男女共同参画推進課所管）全体で一括契約がなされている。
  - ・光熱水費等コストの低減に向け、使用料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、常に小まめに使用することで削減に努めた。
  - ・施設のロビー、廊下の照明は常に半減し、事務所においては机上のみとし、必要のない照明は消灯した。
- ③ 楽器および録音録画機器等の保守点検業務について再委託を行っており、利用者に安心と良質なサービスを提供できるよう、高い技術力を備えた専門業者に依頼し、適切な保守管理を行った。特にピアノについては常時、最適で使いやすい状態を維持するため、保守・調律の業務を専門業者に委託し、良好な状態を保つことができた。

ピアノと録音録画機器以外の楽器等については、使用頻度に合わせた保守等を行い、経費が最小となるよう努めた。

昨年度の指定管理料との差はないが、その範囲内での運営に努めていることが窺え、効率的、適切に行われている。

## (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。

### [所見]

① 広報・営業の強化、サービスの向上など、従前から行っている施設利用者の増加対策を実施した。また、北九州芸術劇場や響ホールの利用者・出演者の事前練習施設として当施設の利用を積極的にPRした。

平成30年度の使用料収入については、平成29年度と比較して54万円の減少となった。引き続き施設の広報・宣伝に取り組み、収入の確保に努めていただきたい。

### 使用料等収入状況

	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
使用料等収入	1,668万円	1,634万円	1,647万円	1,627万円	1,573万円
前年度比較	24万円減	34万円減	13万円増	20万円減	54万円減

## 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）。

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 業務が適切かつ効果的・効率的に実施できるよう場長を中心とした適正な人員配置を行い、工夫された勤務体制の下で、利用者に対して適切な対応ができる管理運営を行った。

② 練習場を実質運営する場長に対する研修をはじめ、管理職、全職員、新人職員向けと様々な種類の研修プログラムを実施し、職員の業務に関する資質向上を図った。

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。

・北九州市の青少年育成事業である、北九州市ジュニアオーケストラ事業を財団が指定管理を受け、大手町練習場を主練習場とすることで、北九州市ジュニアオーケストラ運営委員会と協働し全面的に支援した。

・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北九州市が支援する団体に対し、練習室の確保など、活動の後方支援を行った。

## (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】

- 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、「個人情報保護規程」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。
- 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、これに従って利用者の公平・平等な取り扱いを実施した。また、利用申込が重なって調整がつかない場合は、抽選により決定した。大きなトラブル等は発生しなかった。
- ③ 該当なし
- ④ 使用料等の徴収及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、日頃からカメラによる各室のチェックを行い、利用者の安全管理や事故防止に努めた。また、避難経路の確保など日常の安全対策に努めた。
- ⑥ 緊急時における指示系統及び連絡網を明確にするとともに、職員には財団作成の緊急時対応マニュアルの周知徹底を図っており、常に迅速かつ的確な対応ができる体制を整えている。
- ⑦ 大きな事故や非常災害等の発生事例はなかった。  
なお、大手町ビル全体で防災訓練・避難訓練を春秋各1回（6月、12月）ずつ実施し、いざというときに備えている。

### 【総合評価】

#### 【所見】

- 貸館業務において、利用者の利便性向上に向けたきめ細かい利用アドバイスを行うなど、利用者の信頼を得るよう努めている。日常の業務においても、常に利用者のニーズを把握しようとする姿勢が現れており、評価できる。

○ 平成 22 年度から始めた「大手町交流会」は、利用者の親睦を図って利用者を増加させようという試みで、施設利用者の新たな発掘に一定の効果があると考えられる。また、「申請者登録カード」の作成や様々な広報活動などを行っており、利用者アンケートの満足度も高い。

こうした取り組みにより、大手町練習場は多くのリピーターに親しまれており、市民が演劇、音楽その他の表現の場を享受することに大変貢献している。