

## 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	令和2年4月1日～令和3年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名称	北九州市旧古河鋳業若松ビル	施設類型	目的・機能
	所在地	若松区本町一丁目11番18号		
	設置目的	地域住民・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]						
【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
30 (更新前)	36,480	24,320	37,264	30,293	102.1	124.6
1	35,000	26,000	36,005	28,303	102.9	108.9
2	36,660	24,440	10,975	10,280	31.3	39.5
<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和2年度においては、閉館期間、時短期間及び、利用制限等があり、館利用者数、見学者数共に大幅な減少となった。</li> <li>緊急事態宣言等に伴い、閉館と開館を繰り返す厳しい状況の中で、利用者への影響を最小限にするため、丁寧な連絡体制をとるなどの取組みがなされた。</li> <li>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、あんばんや若松のお土産販売、グランドピアノの設置により、施設の魅力向上を図り、継続した自主活動に取り組んだ結果、来館者数は過去5年で、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を大きく受けた令和2年度を除き、目標を上回っている。</li> <li>観光の拠点として、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。</li> <li>「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。</li> <li>若松の歴史を伝える施設として、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。</li> <li>季刊広報誌の発刊、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、認知度向上につながる取組みがなされている。</li> </ul>						
(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	施設の利用 (%)	職員の対応 (%)
30 (更新前)	97.3	100
1	96.4	100
2	96.8	100

- ・ 利用者アンケートの結果、96.8%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、利用申込み時の催事についてのアドバイスや、イベント情報の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。

**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]**

**【決算額】**

年度	予算額 (円)	決算額 (円)	対予算
30 (更新前)	11,218,000	10,675,791	▲
1	11,126,000	10,626,431	
2	11,074,000	10,123,758	
対前年度(1・2比較)		▲502,673	

- ・ 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、8.58%減少している。
- ・ 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う、施設の閉館等が主な要因であるが、歳出額を前年度と比較した場合、4.73%減少している。

【光熱水費】

光熱水費		令和1年度	令和2年度	増減
決算額(円)		1,414,646	1,150,054	▲264,592
使用量	電気(kWh)	29,888	24,298	▲5,590
	ガス(m <sup>3</sup> )	2,671	2,126	▲545
	上下水道(m <sup>3</sup> )	205	126	▲79

- ・ 光熱水費を前年度と比較した場合、18.7%減少している。使用量は、電気は18.7%、ガスは20.4%の減少となり、上下水道についても38.5%減少している。

(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]

【歳入額】

年度	予算書(円)	決算書(円)	増減
30 (更新前)	11,218,000	10,406,126	▲811,874
1	11,127,000	11,178,810	51,810
2	11,074,000	9,948,882	▲1,125,118

- ・ 季刊広報誌の発刊、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継続して実施した。

上記取り組みにより、これまで、目標とする来館者数を超えていたが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、館利用者数、見学者数共に目標数の30%から40%程度に減少、それに伴い、利用料金収入につながる館の利用件数も前年度に比べ減少した。

- ・ 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、10.15%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、11.0%減少した。

【利用料金収入】

年度	予算額(円)	決算額(円)	対予算
30 (更新前)	3,100,000	2,289,115	

1	3,125,000	3,102,780	
2	3,125,000	1,657,200	▲1,467,800
対前年度(1・2比較)		▲1,445,580	

- ・ 利用料金収入は、前年度と比較した場合、46.58%減少した。
- ・ 前年度と比較し見学者（無料）は63.67%減少、利用者（有料）は69.51%減少、総入場者数は66.94%減少している。
- ・ 利用料金収入と入場者数の減少については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による閉館、時短、利用制限等が主な要因であり、総入場者数は前年度の半数以下となり、それに伴い利用料金収入が減少した。
- ・ コロナ禍においても、指定管理者の広報、PR活動等や定期的に館を利用する登録クラブの数や人員の維持、催事利用者への適切なアドバイスや地域の特色あるイベントの実施による集客対策を実施し、利用者の増加に努めた。

### 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、利用者アンケート結果において、職員の対応は、ほぼ100%の満足度を得られている。
- ・ 全職員を対象に、事務研修を始め、人権学習や暴行対策研修、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。
- ・ 自主事業である「ふるかわ郷土史講座」を4回開催した。
- ・ 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、北九州観光コンベンション協会や市民センター等での出前講演を実施し、「石炭と若松・まちの記憶」冊子発行や写真展、日本土木遺産等冊子パンフレット作りに協力した。
- ・ 他の公共施設や企業と連携し、見学・学習の場とまち歩き拠点として館を活用。神奈川大学や九州工業大学との共同研究を行った。
- ・ 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、催事が中止となる中、JR九州主催の旧式ディーゼルカーの観光運行「キハ66、67 筑豊線ツアー」や、小規模な街歩きなど、実施することができた事業への協力を行った。
- ・ 若松南海岸通りイルミネーションにおいては、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]

- ・ 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。

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に努めている。

若松南海岸通りイルミネーションへの協力、ふるかわ郷土史講座の開催など地域のにぎわいづくりに貢献するとともに、観光ボランティアの育成や観光客への観光ルートの提案や資料等の配布、利用者の催事についても適切なアドバイスを行い、PR等に協力するなど、集客のための取組みを進めている。

また、新型コロナウイルス感染症拡大により、入場者数が減少する中、市政テレビや新聞社等の取材に積極的に協力し、様々な形で報道に取り上げられ、施設のPRにつなげている。

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、ガイドライン等に沿った適正な感染症対策がなされており、安全な施設運営に努めている。

### [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の向上に努め、勉強会や研修等の引き続いての実施を要望する。