

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・人づくり部地域振興課
評価対象期間	令和4年5月28日～令和5年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市折尾まちづくり記念館	施設類型	目的・機能
	所在地	八幡西区堀川町5番23号		
	設置目的	折尾のまちづくりの歴史に関する情報の収集及び提供を行うとともに、住民等の交流及び自主的活動の場を提供することにより、折尾における地域主体のまちづくりの推進に資すること。		
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			
	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	北九州市折尾まちづくり推進チーム共同事業体		
	所在地	八幡西区自由ヶ丘1番1号		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 折尾のまちづくりの歴史に関する情報の収集及び提供に関する業務 ② 折尾のまちづくりの支援に関する業務（主催事業） ・ 施設の運営に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 施設の提供（貸し施設）に関する業務 ② 利用者へのサービス（無線 LAN（フリーWi-fi））に関する業務 ③ 広報（ホームページ、チラシ発行等）に関する業務 ・ 施設の管理に関する業務 <ul style="list-style-type: none"> ① 庶務業務（使用申請の受付、使用料の徴収等） ② 管理業務（清掃、警備、施設保全業務等） ・ その他管理運営（業務報告書の作成・提出等）に関する業務 ・ 提案事業に関する業務 ・ 自主事業に関する業務 			
指定期間	令和4年5月28日～令和9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	50		36																											
(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。	35	3	21																											
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。																														
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「記念館だより」の発行（自治会等へ配布）やホームページ等による情報の発信が十分になされており、当該施設の認知度向上と利用促進に大きく貢献している。 ・類似施設と比較しても利用者数が多くなっており、評価できる。 ・交流イベントについては、目標（15回）を大きく上回る56回実施しており、記念館のPR及び利用促進の点から非常に高く評価できる。 内容については、市民センターと同様の取組があり、まちづくりへの寄与という視点では、不十分な面もあったので、今後に期待する。 ・資料収集については、目標値（50点）に対して16点の収集実績となったが、1点で写真やその説明などの情報が多い資料もあり、情報量的には一定の評価はできるものの、今後の改善が必要である。 <p>提案書の数値目標</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>目標値</th> <th>実績値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>交流イベント開催数</td> <td>15回</td> <td>56回</td> </tr> <tr> <td>まちづくり支援会員登録団体数</td> <td>2件</td> <td>3件</td> </tr> <tr> <td>特別展示開催回数</td> <td>1回</td> <td>1回</td> </tr> <tr> <td>ボランティア隊活動回数</td> <td>8回</td> <td>6回</td> </tr> <tr> <td>収集する資料数</td> <td>50点</td> <td>16点</td> </tr> </tbody> </table> <p>その他の参考指標</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>令和4年度</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数</td> <td>107,583</td> <td>【参考:類似施設のR3実績】 八幡西生涯学習総合センター折尾分館:28,817人 ユースステーション:17,922人</td> </tr> <tr> <td>広報紙の発刊</td> <td>計約15,000枚</td> <td>毎月発刊、1500枚程度/月</td> </tr> </tbody> </table>				項目	目標値	実績値	交流イベント開催数	15回	56回	まちづくり支援会員登録団体数	2件	3件	特別展示開催回数	1回	1回	ボランティア隊活動回数	8回	6回	収集する資料数	50点	16点	項目	令和4年度	備考	利用者数	107,583	【参考:類似施設のR3実績】 八幡西生涯学習総合センター折尾分館:28,817人 ユースステーション:17,922人	広報紙の発刊	計約15,000枚	毎月発刊、1500枚程度/月
項目	目標値	実績値																												
交流イベント開催数	15回	56回																												
まちづくり支援会員登録団体数	2件	3件																												
特別展示開催回数	1回	1回																												
ボランティア隊活動回数	8回	6回																												
収集する資料数	50点	16点																												
項目	令和4年度	備考																												
利用者数	107,583	【参考:類似施設のR3実績】 八幡西生涯学習総合センター折尾分館:28,817人 ユースステーション:17,922人																												
広報紙の発刊	計約15,000枚	毎月発刊、1500枚程度/月																												

		地域の自治区会や教育機関等に配布																					
(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。	15	5	15																				
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] <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートによると利用者の満足度は9割以上と非常に高く評価できる。 ・利用者意見の把握と反映の仕組みとして、意見箱を実施している。 ・苦情（1件）については、施設管理運営委員会で協議し適切に対応出来ている。 ・HPで会議室の予約状況等を随時更新するなど情報提供に積極的に努めており評価できる。 提案書の数値目標 <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>目標値</th> <th colspan="2">実績値(大変満足又は満足と回答の計)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">利用者満足度</td> <td rowspan="4">80%以上</td> <td>利用環境</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>清掃状態</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>利用ルール</td> <td>99%</td> </tr> <tr> <td>職員の対応・マナー</td> <td>99%</td> </tr> </tbody> </table> その他の参考指標 <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>令和4年度</th> <th>備考</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>HP・SNSの更新回数</td> <td>HP: 多数 SNS: 3回/月程度</td> <td>HP: イベント等毎に更新(※利用状況も随時更新) Twitter: 28回、Instagram: 30回</td> </tr> </tbody> </table>				項目	目標値	実績値(大変満足又は満足と回答の計)		利用者満足度	80%以上	利用環境	99%	清掃状態	99%	利用ルール	99%	職員の対応・マナー	99%	項目	令和4年度	備考	HP・SNSの更新回数	HP: 多数 SNS: 3回/月程度	HP: イベント等毎に更新(※利用状況も随時更新) Twitter: 28回、Instagram: 30回
項目	目標値	実績値(大変満足又は満足と回答の計)																					
利用者満足度	80%以上	利用環境	99%																				
		清掃状態	99%																				
		利用ルール	99%																				
		職員の対応・マナー	99%																				
項目	令和4年度	備考																					
HP・SNSの更新回数	HP: 多数 SNS: 3回/月程度	HP: イベント等毎に更新(※利用状況も随時更新) Twitter: 28回、Instagram: 30回																					
2 効率性の向上等に関する取組み	30		18																				
(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。	20	3	12																				
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] <ul style="list-style-type: none"> ・経営母体の人材を上手に活用することなどで人件費の削減に努めている。 																							

- ・多く(57回)の主催イベントを実施したため事業費が大きくなっている。
- ・記念館だよりの配布などで印刷費(その他管理運営費)が高んでいる

支出項目	予算(千円)	決算(千円)	参考額(千円)	増減理由
事業費	898	1,049	166	初年度であり諸経費が高んだ 主催イベント等の実施数が多い
人件費	9,543	7,404	10,280	経営母体の職員の有効活用
施設維持管理費	2,687	2,657	3,233	新築のため修繕費なし
その他管理運営費	1,464	1,720	912	印刷費や初期投資による増大
計	14,592	12,830	14,592	

※参考額は市が事前に上限額として算出したもの。なお、当初は12ヶ月想定だったが、実際は約10ヶ月だったため、当初想定予算×0.829で換算している。

再委託項目	予算(千円)	決算(千円)	参考額(千円)	増減理由
清掃	1,124	1,054	1,078	
機械警備	55	42	83	
保守点検	518	476	249	

※参考額は市が事前に上限額として算出したもの。なお、当初は12ヶ月想定だったが、実際は約10ヶ月だったため、当初想定予算×0.829で換算している。

(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。	10	3	6
-------------------------------------	----	---	---

[評価の理由、要因・原因分析]

- ・会議室の利用については、北九州市の利用が多く、使用料が減免されているため、当初想定していた収入額を大きく下回ったが、利用状況としては少し下回った程度である。

収入項目	予算	決算	備考
会議室利用料金収入	1,467千円	304千円 (1,253千円)	※括弧は減免なしの額 ※会議室1はマイナンバーサテライトコーナーとして10月以降使用
自主事業収入	200千円	158千円	新型コロナウイルス感染症対策として飲食禁止していたこともあり当初計画未達

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。	10	2	4
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ・令和4年7月から令和5年3月までの間、人員配置で要求水準（常時2名）を満たしていない時があった。（※モニタリングで発覚、指摘・改善済み。）
- ・経営母体の研修に参加することで年10回の研修を実施している。
- ・周辺大学等との協働事業や地域の事業者等との連携事業（講座等）を実施している。

	令和4年度	備考
研修実施回数	10回	マナー研修等

(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。	10	3	6
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。			

【評価の理由、要因・原因分析】

- ・「プライバシーポリシー」、「ソーシャルメディア運用指針」を作成・公開している。
- ・会議室の予約状況を随時ホームページに更新することで、平等性を確保している。
- ・館内外を定期的に巡回点検することで、日常的な事故防止を図っている。
- ・車椅子（寄付）を設置し、身体障害者の利用に配慮している。

【総合評価】

合計得点	64	評価ランク	C
【評価の理由】			
折尾まちづくり記念館が開館して初年度であるが、当施設の利用者数や満足度は高く、地域の方々に多く活用されている。			
初年度の指定管理業務ということもあり事業計画が不十分で、試行錯誤で運営していることが多かったが、数多くのイベントを実施でき、利用促進に繋がったと思われる。			
一方、イベント内容としては、市民センターと同様の取組が多くみられ、当施設の設置目的に沿った事業展開の充実が求められる。			
会議室等の使用料収入については、会議室1（展示室）がマイナンバーカードサテライ			

トコーナーとなり利用制限が生じたものの、民間の利用向上による収入改善が求められる。

施設運営について、人員配置が要求水準を満たしていない時があり、指摘対象となった。なお、指摘後改善され、利用者から不満の声などはなかった。

課題があるものの、全体的にはまずまずのスタートが出来たと思われる。

[今後の対応]

本施設の設置目的への理解度を深めるとともに、体系的で計画的な事業の展開が必要と思われる。また、折尾のまちづくりに資する施設になるように、まちづくりの視点で、地域との連携をもっと強化することが求められる。

また、令和4年度は新型コロナウイルス感染症対策で利用制限があったが、今後は利用制限がなくなる中で本施設のさらなる利用向上が期待される。

[北九州市指定管理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。

1期目の初年度ということもあり、改善の余地が多々見受けられるため、今後は、市と指定管理者と連携強化し取り組んでいただきたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)