

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	都市ブランド創造局総務文化部文化企画課
評価対象期間	令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 日

1 指定概要

施設概要	名 称	①北九州市立門司市民会館 ②北九州市立若松市民会館	施設類型	目的・機能		
			I	— ④		
	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				
	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・ ☒ 無	ペナルティ制 有・ ☒ 無			
指定管理者	名 称	共同企業体グループ A2K (代表企業：朝日建物管理株式会社九州支店、株式会社ケンビ)				
	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 ○自主事業の実施				
指定期間		平成 3 1 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 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】						
両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	R 元年度	R2 年度	R3 年度※	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	584 件	588 件	291 件	596 件	600 件	600 件
実績	488 件	219 件	150 件	535 件	578 件	505 件
達成率	84%	37.2%	51.5%	89.8%	96.3%	84.2%
施設全体 利用者数	79,067 人	22,868 人	8,177 人	50,227 人	47,187 人	50,378 人
※若松市民会館は工事に伴う休館のため門司市民会館のみの実績						
…… 評価対象年度（以下、同じ）						
【稼働率（大ホール）】						
稼働率	R 元年度	R2 年度	R3 年度※	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	40.2%	40.4%	39.6%	40.8%	41.0%	41.0%
実績	33.1%	22.9%	25.4%	37.5%	39.1%	35.3%
達成率	82%	57%	64%	92%	95%	86%
※若松市民会館は工事に伴う休館のため門司市民会館のみの実績						
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	R 元年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
門司市民会館	234 件	56 件	150 件	232 件	228 件	213 件
若松市民会館	254 件	163 件	0 件	303 件	350 件	292 件

【会館別稼働率（大ホール）】

稼働率	R 元年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
門司市民会館	31.8%	13.2%	25.4%	32.5%	31.4%	29.3%
若松市民会館	34.4%	32.6%	0%	42.4%	46.8%	41.2%

① 事業計画に則って管理運営等は適切に行われた。利用件数及び稼働率は減少し、依然として提案目標を達成していないが、利用者数は増加していることから集客力の高い催事が行われたと評価できる。若松市民会館での利用件数等の減少については、老朽化した空調機の機能低下を受け利用制限を行った影響があったと考えられる。

② 市民会館の行う自主事業は、会場提供の他に市の助成はなく、指定管理者は入場料収入や協賛金等を事業費にあてる仕組みとなっている。

門司市民会館では、「2025 コンサート（コーラス）」「門司カラオケフェスタ」「門司シネマフェスタ」「ホールでピアノを弾いてみませんか」を昨年度に引き続き実施した。若松市民会館では、従前の「ブラスフェスタ in 若松」等に加え、「若松のホールでピアノを弾こう！」を立ち上げ、好評を得た。

このように地域に根差した文化事業を展開し、利用者を増やす取り組みがなされた点は評価できる。

③ A2K 各社及び両館合同で運営会議を開催し、意見の交換や設備職員の交流、各館の情報の共有化を図っている。これにより、両館の相互協力による改善の推進、問題意識の共有化、ルールの一統化、会館の独自性などを確認し合っている。

④ 催事・施設・地域文化関連について、「市民会館だより」などの発行、インターネットのホームページでの情報発信を行なっている。また、「ブラスフェスタ in 若松」では会場の様子を YouTube で配信するなど、自主事業に関しても次回の来場に繋げる取り組みを行っている。

（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り組みがなされたか。
- 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り組みがなされ、その効果があったか。

[所 見]

両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	R 元年度	R2 年度	R3 年度※	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	80%	80%	80%	80%	80%	80%
実績	99%	98%	100%	99%	100%	100%

達成率	124%	123%	125%	124%	125%	125%
-----	------	------	------	------	------	------

※若松市民会館は工事に伴う休館のため門司市民会館のみの実績

・・・評価対象年度（以下、同じ）

【アンケート総合評価「満足度」】

利用者数	R 元年度	R2 年度	R3 年度※	R4 年度	R5 年度	R6 年度
目標値	90%	90%	90%	90%	90%	90%
実績	100%	100%	100%	100%	100%	100%
達成率	111%	111%	111%	111%	111%	111%

※若松市民会館は工事に伴う休館のため門司市民会館のみの実績

- ① 令和6年度も100%の満足度を得ている。アンケートの意見欄でも、スタッフの対応について評価が高いことが伺える。
- ② 両館ともに古い施設であることに関連する意見が多く、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 楽屋ドアの開閉時に音が発生することへの改善要望に対して、設備担当者が即座に対応するなど、利用者からの要望や不満については適切に対応している。
- 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 両館ともに古い施設であるが、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。また、職員自らが雨漏り対策等の修繕を行なうなど、積極的に施設の整備に努めている。会館の老朽化が進む中、施設を維持しようとする積極的な姿勢は評価できる。

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]

両館合計の指定管理料及び光熱水費の使用量の実績は次のとおりであった。

(単位：千円)

指定管理料	R 元年度	R2 年度	R3 年度*	R4 年度	R5 年度	R6 年度
予算	127,570	127,470	105,839	128,739	128,508	130,443
決算	126,979	127,164	105,307	128,046	127,447	130,155

※若松市民会館は工事に伴う休館のため例年より予算縮小

電気使用量	R 元年度	R2 年度	R3 年度*	R4 年度	R5 年度	R6 年度
実績	290,886Kwh	232,739Kwh	72,937Kwh	246,694Kwh	254,108Kwh	257,864Kwh
経費	6,491 千円	5,427 千円	1,854 千円	6,691 千円	7,472 千円	8,135 千円

※若松市民会館は工事に伴う休館のため門司市民会館のみの実績

ガス使用量	R 元年度	R2 年度	R3 年度*	R4 年度	R5 年度	R6 年度
実績	20,000 m ³	11,521 m ³	3,158 m ³	22,008 m ³	22,245 m ³	22,378 m ³
経費	2,996 千円	1,965 千円	504 千円	4,319 千円	3,515 千円	3,821 千円

※若松市民会館は工事に伴う休館のため門司市民会館のみの実績

水道使用量	R 元年度	R2 年度	R3 年度*	R4 年度	R5 年度	R6 年度
実績	1,902 m ³	1,108 m ³	371 m ³	1,350 m ³	1,622 m ³	1,565 m ³
経費	1,205 千円	861 千円	519 千円	936 千円	1,009 千円	1,044 千円

※若松市民会館は工事に伴う休館のため門司市民会館のみの実績

※ . . . 評価対象年度

- 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、経費節減の取り組みとして、「前年度使用実績を管理値目標とした管理統制」「空調用フィルター等の定期清掃による熱効率のアップ化」「デマンド管理による電力の抑制」「個人での節電の定着化」を実施した。
使用量は電気及びガスにおいて約 1 % 増加し、水道は約 4 % 減少したが、使用料は基本料金等の高騰の影響もあり令和 5 年度から増加した。
若松市民会館は令和 3 年度の改修工事により LED 照明や節水型トイレなどの省エネ機器となったこともあり、電力及び水道使用量は令和元年度比で大幅に低減している。
- ② 再委託業者の業務実施には設備担当が必ず立ち合い、実施状況をチェックして適正な執行に努めた。昇降機、空調機器、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 指定管理料の範囲内で適切に執行した。特に光熱水費の高騰に対しては、省エネの取り組みに加え、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を優先して実施することにより、指定管理料を追加することなく効率的な運営を行った。

(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]

両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	R 元年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度
使用料収入	12,252 千円	6,186 千円	4,058 千円	11,419 千円	9,712 千円	9,643 千円
対前年度比	5%減	50%減	34%減	181%増	15%減	1%減

□・・・評価対象年度

令和5年度比で約1%の減少であった。若松市民会館においては、老朽化した空調機の機能低下を受けて実施した利用制限の影響があったため収入が減少したものと考えられる。老朽化した施設の美観の改善やデジタルサイネージの導入実験など、利用者の満足度や利便性の向上に繋がる取り組みを実施した。

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 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。両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研修を実施した。また、北九州市障害福祉ボランティア協会の協力のもと福祉講習会を令和元年度から継続して行っており、障がい者目線での館内改善パトロールを実施し改善に取り組んだ。『高齢者と障がい者に配慮ある会館運営』を目指して職員の教育に努力していることは評価できる。
- ③ 両館とも、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、まちの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 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、一段と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 怪我人や急病人が発生した際にも必要な対応を迅速に行い、その後も再発防止策や危機管理マニュアルの徹底を適切に実施した。

【総合評価】

【所 見】

令和6年度は、利用件数及び稼働率は減少し、依然として提案目標を達成していないが、集客力の高い催事を実施し、利用者数が増加した点は評価できる。

また、両館ともに古い施設であるが、日々の清掃や手入れにより清潔感のある状態を常に保っており、職員自らが小修繕を行うなど施設の利便性を高めている。会館の老朽化が進む中、市民が利用しやすい施設となるよう積極的に維持管理に取り組む姿勢は評価できる。