

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 教育委員会中央図書館運営企画課
評価対象期間	令和 6 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	①北九州市立黒崎文化ホール (黒崎ひびしんホール) ②北九州市立八幡西図書館	施設類型	目的・機能		
			I	④		
			I	⑤		
施設概要	所 在 地	①北九州市八幡西区岸の浦二丁目 1 番 1 号 ②北九州市八幡西区岸の浦二丁目 2 番 1 号				
	設置目的	①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。 ②『図書、記録その他必要な資料を収集し、整理し、保存して、一般公衆の利用に供し、その教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする』図書館法第 2 条				
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	株式会社黒崎コミュニティサービス				
	所 在 地	北九州市小倉北区米町二丁目 2 番 1 号				
指定管理業務の内容		1 市が定める業務 (1) 黒崎ひびしんホールの管理運営に関する業務 (2) 貸館に関する業務 (3) 芸術文化事業の実施に関する業務 2 教育委員会が定める業務 (1) 管理運営に関する業務 (2) 読書奨励等に関する業務 (3) その他業務 3 提案事業				
指定期間		平成 24 年 7 月 1 日～令和 9 年 6 月 30 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】		
① 【黒崎ひびしんホール】		
＜大ホール＞目標値に対する比較（稼働率）		
稼働率	R5 年度	R6 年度
目標値	65.0%	65.0%
実績	59.9%	53.3%
達成率	92.2%	82.0%
＜中ホール＞目標値に対する比較（稼働率）		
稼働率	R5 年度	R6 年度
目標値	70.0%	70.0%
実績	72.4%	75.8%
達成率	103.4%	108.3%
＜練習室＞目標値に対する比較（利用者数）		
利用者数	R5 年度	R6 年度
目標値	40,000 人	40,000 人
実績	43,443 人	40,919 人
達成率	108.6%	102.3%
※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）		
ホールの利用状況について、稼働率の目標値に対する達成率は、大ホールが 82.0%、中ホールが 108.3%、練習室が 102.3%であった。大ホールは昨年に比べ稼働率が低下した一方、中ホールは稼働率が増加し目標値を大きく上回った（+8.3%）。練習室は利用者数が減少したものの、目標値を達成した。		
【八幡西図書館】		
目標値に対する比較（利用者数）		
利用者数	R5 年度	R6 年度

目標値	320,000 人	320,000 人
実績	305,894 人	317,733 人
達成率	95.6%	99.3%

目標値に対する比較（貸出冊数）

貸出冊数	R5 年度	R6 年度
目標値	400,000 冊	400,000 冊
実績	479,288 冊	467,184 冊
達成率	119.8%	116.8%

※ ☐ ……評価対象年度（以下、同じ）

令和6年度の利用者数は、達成率が99.3%と実績が目標値をやや下回ったものの、前年度実績を上回った。一方、貸出冊数は、昨年度に引き続き目標値を上回っており、評価できる。

② 【黒崎ひびしんホール】

令和6年度は下記のとおり、芸術文化事業を11事業、利用者を中心とした催しを4事業実施した。（全15事業、来場者6,072人）

□芸術文化事業（11事業）

- 1 ヴィオラ・リサイタル 中恵菜 with 入江一雄（ピアノ）（85人）
- 2 北九州グランフィル with マイケル・コリンズ（217人）
- 3 魅惑の2台ピアノシリーズ1 松田華音×三船優子（95人）
- 4 魅惑の2台ピアノシリーズ2 金子三勇士×實川風（258人）
- 5 ORANGE RANGE LIVE TOUR 024（770人）
- 6 森谷真理&村上敏明 ジョイント・リサイタル（145人）
- 7 恋するクラシック バレンタイン・コンサート（122人）
- 8 人形劇「11ぴきのねことぶた」（587人）
- 9 日本の文化体験とコンサート めざせ！和の達人（139人）
- 10 MYSTERY NIGHT TOUR 2024 稲川淳二の怪談ナイト ～怪談喜寿～（735人）
- 11 蝶花楼桃花・桂宮治 二人会（473人）

□利用者を中心とした催し（4事業）

- 1 ジャズを詠む akiko & 海野雅威 with 山野修作カルテット（144人）
- 2 北九州マリンバオーケストラ RIM Concert Vol. 11（698人）
- 3 ～音楽を楽しみながら極める～新きたきゅう音楽塾 in 黒崎（1,205人）
- 4 ～みんなで楽しく歌いましょう～
「合唱の街北九州」 黒崎ひびしんうたごえホール（399人）

□その他（1事業）

【民間企画事業】詩太個展 2025 空くじらのなかまはずれの森（1,025人）

令和6年度は、主に育成型、賑わい創出型、鑑賞型の事業を開催し、多数のジャンルで芸術文化事業を実施した。

音楽鑑賞事業では、ヴィオラ奏者の中恵菜氏とピアニストの入江一雄氏を迎えた「ヴィオラ・リサイタル」、マイケル・コリンズ氏が指揮・クラリネット奏者として参加した「北九州グランフィル with マイケル・コリンズ」を開催し、市民に上質な音楽を提供した。

また、魅惑の2台ピアノシリーズ「松田華音×三船優子」「金子三勇士×實川風」では愛好者はもちろん、すべての音楽ファン・市民に心躍る音楽体験を提供し観客を魅了したほか「森谷真理&村上敏明 ジョイント・リサイタル」などの一流アーティストの公演で、北九州で音楽の裾野を拓げる事にも寄与した。

数々のヒット曲を持つ沖縄出身の5人組ロックバンド、ORANGE RANGE 公演はキャッチーで耳に残る楽曲が多く、地元学生とのコラボ企画（小倉商業吹奏楽部／北九州市立高校ダンス部）も実現した。「稲川淳二の怪談ナイト」では、恐怖と感動、そして楽しさに包まれた時間を提供した。

子どもに上質な文化・芸術を提供する子ども鑑賞事業では、人形劇「11 ぴきのねことぶた」を開催し、多くの子ども達の笑顔、笑い声が会場に溢れた。

利用者を中心とした催しでは、「北九州マリンバオーケストラR I M」は今年で11回目のコンサートとなり、地域に密着した活動で多くの人に認知・期待される団体となっている。

通年事業として隔月開催の「新きたきゅう音楽塾 in 黒崎」では地元北九州のアーティストを講師に迎え安価で気軽に参加しやすい鑑賞の機会を提供している。また、合唱を通して元気な人づくり・街づくりを進める取組みとして「黒崎ひびしんうたごえホール」を隔月開催した。

年間を通して様々なジャンルの事業を行い、市民が芸術文化に触れる機会を提供することで、本市の文化振興及び黒崎地区の賑わいづくりに貢献したものと評価できる。

【八幡西図書館】

各年度の実績	R5 年度	R6 年度
新規登録者数	3, 370 人	3, 172 人
各種行事・講座等 参加人数	4, 618 人	5, 231 人

行事の企画・立案にあたっては、関連図書館の利用状況や窓口での利用者との会話などを参考にすることで、利用者のニーズに沿った内容となるよう取り組んだ。その結果、読み聞かせや読書会などの行事への参加者数は、昨年度を上回る5, 231人の参加があり、新規登録者数については昨年度より若干減少したものの、3, 172人であった。

③ 【ホール及び図書館共通】

「黒崎文化・交流拠点地区」は、黒崎ひびしんホールと八幡西図書館の2施設を一体的に管理している。

駐車場は、利用者が相互の駐車場を利用できるようにして利便性を図った（満車の場合に案内）。また、自衛消防訓練を合同で実施し、連携を深めた。

④ 【黒崎ひびしんホール】

- ・ホームページやFacebook、X（旧Twitter）、Instagram、LINEで、イベント情報や施設案内などの情報発信を行った。各SNSとも、前年度と比較してフォロワー数等が増加しており、より多くの人に向けた情報発信が行われている。
- ・市広報、「かるぽー」等の情報サイトを通じて広報を実施した。
- ・市内各市民センター、市内企業へイベントチラシ、ポスター、ホールパンフレットの配布を実施した。
- ・新聞広告、市内JR駅やモノレール駅でのポスター掲示、市内JR駅のデジタルサイネージ広告への掲示等、広範囲な情報発信を実施した。
- ・ホール利用者友の会「ファンタジア」会員へ、毎月イベント情報及びホール催事案内を送付した。

【八幡西図書館】

児童室だより「元キッズ」を毎月発行し、近隣の小学校や地区図書館、子どもの館等に配布するとともに、中学生以上向け広報紙「ティーンズだより」を発行し、八幡西区内全中学校、ユースステーション等に配布した。また、市政だよりや新聞社等にイベントの情報掲載依頼を行った。

（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】

① 【黒崎ひびしんホール】

<大ホール>

満足度	R5 年度	R6 年度
目標値	80%	80%
総合評価	100%	100%
利用の問い合わせ・予約	100%	100%
事務スタッフの対応	100%	100%
技術スタッフの対応	100%	100%

<中ホール>

満足度	R5 年度	R6 年度
目標値	80%	80%
総合評価	100%	100%
利用の問い合わせ・予約	99.4%	100%
事務スタッフの対応	100%	100%
技術スタッフの対応	100%	100%

※ ・・・評価対象年度

「総合評価」での満足度については、大ホール、中ホールともに 100%と高い評価であった。その他の項目においても目標を大きく上回っており、利用者からの評価は高い。

【八幡西図書館】

満足度	R5 年度	R6 年度
対応の親切さ	99.5%	98.4%
明確な説明	97.3%	98.3%
図書の並べ方	91.4%	95.4%

※満足度は全回答者のうち、「非常に満足」「満足」と回答した人数の割合
(令和6年度回答者数203人)

令和6年度に実施したアンケートでは、「対応の親切さ」、「明確な説明」、「図書の並べ方」のすべてで、回答者の95%以上が満足であると回答しており、前年度に引き続き、高い評価が得られた。

②【黒崎ひびしんホール】

利用者アンケートに加え、窓口へ「ご意見箱」の設置や「利用者意見交換会」を実施し、利用者の意見の把握、対応を行っている。

【八幡西図書館】

2階及び3階の閲覧室に意見箱を設置して利用者からの苦情・要望・意見を広く募り、寄せられた意見は、館内で対応を協議し、職員間で情報を共有しながら業務に生かすとともに、意見に対する回答を館内に掲示し、掲示終了後も閲覧できるようファイリングしている。

③【黒崎ひびしんホール】

利用者からの意見・要望に対して改善を行い丁寧な対応を行った。

【八幡西図書館】

利用者の苦情・要望等については、基本的に図書館内の協議で、場合によっては本

社で対策を協議し、経費等の面も含め、意見者へ説明し理解を求めるなど、迅速な対応を図り、また、中央図書館への報告も適切に行われた。

毎月の職員会議においても、苦情・要望に対する改善点をお互いに出し合い、適切な利用者対応を心がけた。

【ホール及び図書館共通】

毎月の職員会議においても、苦情・要望に対する改善点をお互いに出し合い、利用者から指摘される前に改善することを心がけている。

④ 【黒崎ひびしんホール】

ホール利用者友の会「ファンタジア」の会員に向けて、ホールに関することやイベントの情報発信を行った。また、ホームページ、フェイスブック、X（旧 Twitter）等の SNS を利用して、イベント公演前や公演後の最新情報、近隣施設案内等の発信を行った。

【八幡西図書館】

児童向け広報紙や八幡西図書館のホームページで、イベントの情報やおすすめの本の紹介を行うなど、常に最新の情報提供を行った。

⑤ 【黒崎ひびしんホール】

スリッパ等物販サービス、録画・録音サービス、宅配弁当会社の紹介などを実施し、利用者の利便性を向上させる取り組みを継続して行った。また、オンライン予約をスタートさせるなど率先して利便性向上を図っている。

【八幡西図書館】

イベント開催時には、終了後にアンケートを実施し、参加者の満足度の向上に向けて、実施内容や定員の設定などに活用した。

また、八幡西図書館の資料では対応が困難な専門性の高いレファレンスサービスについては、対応が可能な他機関を紹介するレフェラルサービスを展開するなど利用者のニーズに合ったサービスを提供する取組を行った。

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】

【黒崎ひびしんホール】

指定管理料の実績	R5 年度	R6 年度
予算	183,265 千円	189,312 千円
決算(インセンティブを含む)	182,571 千円	188,612 千円
うち光熱水費 (決算全体に占める割合)	16,529 千円 (9.1%)	19,441 千円 (10.3%)
うち再委託料 (決算全体に占める割合)	52,283 千円 (28.6%)	51,809 千円 (27.4%)

※ ・・・評価対象年度

【八幡西図書館】

指定管理料の実績	R5 年度	R6 年度
予算	168,268 千円	174,307 千円
決算(インセンティブを含む)	168,268 千円	174,307 千円
うち光熱水費 (決算全体に占める割合)	5,379 千円 (3.2%)	7,528 千円 (4.3%)
うち再委託料 (決算全体に占める割合)	14,630 千円 (8.7%)	15,140 千円 (8.7%)

※ ・・・評価対象年度

① 【黒崎ひびしんホール】

施設や設備管理に実績のある自社ノウハウを生かすとともに、発注の際は必ず複数の業者から見積もりを取る、用紙等の消耗品については、一括大量購入することで費用を抑える、等により経費の低減を図りつつ、職員にも節約を意識付けた。

【八幡西図書館】

不要な電灯は消灯する、夏は窓のブラインドを閉めて室温の上昇を抑える等の対策を行った結果、光熱水費については前年度より増加したが、これは昨今の光熱水費の高騰などが影響していると考えられる。

② 【黒崎ひびしんホール】

再委託については、委託先と年度ごとに委託内容の見直しを行うことや、職員のできる業務は委託等の発注項目から削除する等、経費が最小限となるよう取り組み、費用を抑えた契約を行っている。

【八幡西図書館】

再委託料については、施設や設備管理に実績のある自社ノウハウを生かすとともに、「発注の際は必ず複数の業者から見積もりを取る」、「委託先と年度ごとの単価の引き下げ交渉を行う」、「職員のできる業務は委託等の発注項目から削除する」等を通じて経費の低減を図った結果、人件費の高騰などにより再委託料は前年度より増加

しているものの、指定管理料に占める割合は前年と同程度で推移しており、経費が最小限になるよう工夫されていた。

③ 【黒崎ひびしんホール】

光熱費の節約については、

- ・デマンドチェッカーを設置し、最大電力量を抑える
- ・日中など不要な電灯は消灯する
- ・夏は窓のブラインドを閉めて室温の上昇を抑える
- ・ホールのシャワーは利用者が少ないため、利用希望に応じて湯を沸かす等の対策を継続的に実施している。

【八幡西図書館】

予算と決算が同額であるが、光熱水費の節約や再委託料の適正な支出に取り組みつつ、図書館の設置目的の達成に必要な支出と併せ、限られた予算をバランスよく執行できたと評価する。

(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】

【黒崎ひびしんホール】

収 入	R5 年度	R6 年度
使用料収入（決算）	47,572 千円	51,789 千円

※ ・・・評価対象年度

コロナ禍前の水準に戻った前年度と比べて大幅に増加した（+8.9%）。

なお、八幡西図書館については、同施設の使用料収入はない。

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 【黒崎ひびしんホール】

組織体制については、地域との連携を図る地域コーディネーターとして館長、総務運営部門を統括する総務課長を配置し、効果的かつ効率的な運営に努めてきた。

【八幡西図書館】

職員 20 人中 18 人が司書資格を有しており、年度協定で定められた司書資格の

保有率75%を超える配置を行った。

② 【黒崎ひびしんホール】

ホール運営スタッフは、採用時に公立文化会館運営に必要な業務及び危機管理、接遇、個人情報管理、文書管理、苦情処理、保守点検業務等の集合研修4日間の日程で受講している。

また、パート職員についても、業務知識、緊急対応、接遇、個人情報管理、法令遵守等必要な講習を実施している。

その他、職員相互の接客状況をチェックし改善を図るバディサポートの実施や、「あったらいいなサービス」と題してアンケート調査を行い、集計結果を共有することでサービス改善に努めた。

【八幡西図書館】

サービスの質を維持・向上していくために、館内での研修のほか各種研修会への参加を積極的に行った。

また、消防訓練と同時にAED操作や応急手当等について学ぶ応急手当講習を行うなど、非常時にも適切に対応できるよう取り組んだ。

③ 【黒崎ひびしんホール】

年間を通して、それぞれの事業において、地元の音楽家を数多く出演させる等、積極的な地元との連携、協働の姿勢が見られた。

特に、「新きたきゅう音楽塾」では、地元で活躍するアーティストと協働することにより、地元音楽家へ活動の場を提供したほか、ORANGE RANGE 公演では、地元の高校生とのコラボレーション企画を行い、地元学生が著名アーティストと共演する経験を提供した。

【八幡西図書館】

近隣の17の幼稚園、小学校等から施設見学の受け入れを行い、図書館のPRに努めるとともに、幼稚園や小学校への図書館だよりの配布や、ティーンズコーナーで新聞書評を紹介するコーナーの展開の他、地元のユースステーションと合同で企画を行い、ヤングアダルト世代へ利用を呼びかけるなど、様々な団体等との連携を図りながら、次世代の育成を支援する図書館としての役割を果たすことができた。

(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 **【ホール及び図書館共通】**

「個人情報の保護に関する法律」及び「北九州市情報セキュリティポリシー」に基づき、個人情報の適正な取り扱いを確保するとともに、個人情報保護に関して、企業としてプライバシーマーク（個人情報の適切な保護措置を講ずる体制を有する事業者の証明：日本産業規格）を取得し、個人情報に関する研修を行った。

② **【黒崎ひびしんホール】**

ホールにおいて利用希望日が競合した場合は、抽選により平等な条件の下で決定するなど、適切に処理を行った。

【八幡西図書館】

大活字本コーナーを充実させ、高齢者の利便性を高めるとともに、自動貸出機、返却機については、不慣れな方や高齢者などへ利用方法を案内するなど、個々人の状況に応じたきめ細やかな対応を行った。

③ 該当なし

④ **【ホール及び図書館共通】**

経理事務処理及び施設維持に係るモニタリング実施結果から、経理事務及び施設管理運営とも適正に行われた。

⑤ **【ホール及び図書館共通】**

館内、館外の巡回の際に、危険と思われる箇所や改善すべき点について日常から留意し、必要に応じて自主的な対応を行ったほか、所管課へ適切に報告が行われた。

⑥ **【黒崎ひびしんホール】**

危機対応マニュアルや緊急時に備えた職員の連絡網を整備し、災害等に対する職員への意識を高め、職員への周知を徹底した。

ホールでは、各室へつながる廊下のドアには電子ロック式のセキュリティ対策を行っており、利用者以外が簡単に侵入できないよう対応した。

【八幡西図書館】

警備員による定期的な巡回に加え、図書館職員による館内巡視を実施し、犯罪やトラブルの未然防止に努めた。

また、開館中は、館長・次長・窓口業務責任者のうち、必ず1名以上が常駐するとともに、緊急時に備えて図書館職員の連絡網を整備しており、常日頃から災害等に対する職員の意識を高めている。