

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	平成 24 年 7 月 1 日～令和 8 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	① 黒崎ひびしんホール (北九州市立黒崎文化ホール) 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 (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 (4) 事業提案 2 教育委員会が定める業務 (1) 八幡西図書館の管理運営に関する業務 館長業務 (館の運営統括、関係機関・団体等との連絡調整等)、 庶務業務 (委託業務の経理、人事、広報等)、窓口サービス業務 (受付、案内、登録、貸出、返却、レファレンス等)、蔵書管理 (選書候補推薦、蔵書整理、配架、蔵書点検、補修、統計等)		

	(2) 読書奨励等に関する業務 読書会、講演会、読み聞かせ会、子育て支援事業、展示等 (3) その他業務 複写サービス、ボランティア活動支援、次世代育成支援（職場体験学習等）ほか (4) 提案事業 特別教養講座、こどものためのおはなし会・折り紙教室、職員出前講座、職員出前読み聞かせ会
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	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	5 0		4 3				
（１）施設の設置目的の達成	3 5	4	2 8				
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。							
[評価の理由、要因・原因分析]							
① 目標の達成							
【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	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
実績	60%	59%	56%	55%	58%	61.7%	63%
達成率	92.3%	90.8%	86.2%	84.6%	89.2%	94.9%	96.9%
稼働率	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目標値	65%	65%	65%	65%	65%	65%	65%
実績	59.6%	27.6%	42.1%	55%	59.9%	53.3%	60.1%
達成率	91.7%	42.5%	64.8%	84.6%	92.2%	82.0%	92.5%
※平成２４年７月に開館							

＜中ホール＞目標値に対する比較（稼働率）

稼働率	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
実績	78%	67%	66%	72%	74%	78.1%	73.3%
達成率	111.4%	95.7%	94.3%	102.9%	105.7%	111.6%	104.7%

稼働率	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目標値	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%
実績	76.6%	29.9%	54%	76.3%	72.4%	75.8%	77.8%
達成率	109.4%	42.7%	77.1%	109%	103.4%	108.3%	111.1%

※平成24年7月に開館

＜練習室＞目標値に対する比較（利用者数）

（単位：人）

利用者数	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000
実績	23,274	33,098	42,093	42,549	42,404	41,607	39,326
達成率	—	82.7%	105.4%	106.4%	106.0%	104.0%	98.3%

利用者数	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目標値	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000
実績	40,424	10,585	21,721	40,111	43,443	40,919	41,077
達成率	101.1%	26.5%	54.3%	100.3%	108.6%	102.3%	102.7%

※平成24年7月に開館

目標値に対する達成率については、大ホールの稼働率は開業以来、目標値を下回っているが、中ホールの稼働率、練習室の利用者数は、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、大幅減少した令和2、3年度以外は概ね目標値を上回っており、近年においては、新型コロナウイルス感染症拡大前の水準に戻っている。

【八幡西図書館】

目標値の達成（利用者数）

（単位：人）

	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	320,000	320,000	320,000	320,000	320,000	320,000	320,000
実績	463,468	523,635	501,251	495,566	471,284	438,591	429,589
達成率	144.8%	163.6%	156.6%	154.9%	147.3%	137.1%	134.2%

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目標値	320,000	320,000	320,000	320,000	320,000	320,000	320,000

実績	376,902	163,577	232,164	288,152	305,894	317,733	320,640
達成率	117.8%	51.1%	72.6%	90.0%	95.6%	99.3%	100.2%

目標値に対する比較（貸出冊数）

（単位：冊）

	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000
実績	611,953	824,036	813,419	804,753	733,649	694,835	666,416
達成率	153.0%	206.0%	203.4%	201.2%	183.4%	173.7%	166.6%

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目標値	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000	400,000
実績	571,687	387,713	487,605	501,421	479,288	467,184	443,290
達成率	142.9%	96.9%	121.9%	125.4%	119.8%	116.8%	110.8%

利用者数、貸出冊数共に概ね同じ傾向で推移しており、開館した平成24年度から平成27年度にかけての達成率の平均値はともに150%以上を上回っていた。

その後、令和2年度にかけて年々減少の後、令和2年度以降は増加傾向又は横ばいの状況であった。

利用者数は平成24年度から令和元年度までは目標値を上回っていたが、令和2年度から令和6年度にかけては目標値を下回っていた。

令和2年度に利用者数が、目標値を大きく下回っていることについては新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館や図書館サービスの一部縮小による影響が大きな要因として考えられる。

また令和3年度もコロナ禍による生活様式の変化が、影響している可能性は否定できない。

貸出冊数は令和2年度に目標値を若干下回った以外は目標値を上回っていた。

【ホール及び図書館の総評】

大ホールの稼働率は開業以来、基準値を下回ったが、中ホール及び練習室については、コロナ禍を除き概ね達成している。図書館の利用者数は開館以降、目標値を大きく上回っていたが、コロナ禍により令和2年度以降は目標を下回ったものの、徐々に増加傾向にある。貸出冊数は令和2年度に目標値を下回った以外は目標値を上回っている。これについては、行事等の企画・立案に当たり、関連図書の利用状況や窓口での利用者との会話など様々な情報を的確に把握することにより、利用者ニーズに沿った質の高いサービスの提供ができ、利用者の満足度の向上が図られた結果と判断できる。

② 利用者増加のための取組

【黒崎ひびしんホール】

芸術文化事業の実施として、ホールと文化芸術と人々との交流拠点とし、賑わいを

創出するという目的のもと、地域と一体となった事業運営をおこなった。事業内容は、一般鑑賞事業や子ども鑑賞事業、利用者を中心とした催し、民間企画事業を実施した。

令和4年度以降は、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、各事業を開催し、市民が芸術文化に触れる機会を提供するなど、地域の文化振興・賑わいづくりに貢献した。

【八幡西図書館】

各年度の実績

(単位：人)

	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
新規登録者数	12,438	5,700	4,087	3,761	3,077	2,829	2,653
行事等参加人数	5,753	9,899	8,076	7,056	7,323	6,358	5,432

R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度	計
2,258	1,289	2,358	2,816	3,370	3,172	2,794	52,602
4,189	64	3,834	4,311	4,618	5,231	5,161	77,305

読書奨励等に関する業務では、本市の「これからの図書館のあり方」や「子ども読書プラン」、「北九州市立図書館基本計画」の施策や考え方を念頭において、読書会や講座、読み聞かせ会、企画展示、ブックリサイクル等を開催した。

なお、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館や図書館サービスの一部縮小に伴い、ほとんどの行事が中止となってしまったが、CO2 モニターの設置や利用者同士の間隔の確保を図るなどの感染防止対策に細心の注意を払いながら、令和3年度以降、順次、行事等を再開し、参加者も徐々に増加してきたことについては、評価できる。

その結果、八幡西図書館における各種行事等への参加者は令和7年度までの約14年間での延べ77,305人となった。

また、新規登録者数については令和2年度にかけて年々減少していたが、令和3年度以降は徐々に増加傾向にある。

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 効果的な広報活動

【黒崎ひびしんホール】

- ・ホームページやFacebook、Twitter、Instagramで、イベント情報や施設案内などの情報発信を行っている。
- ・市広報、「かるかる」等の情報誌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、ホールパンフレットの配布を実施した。
- ・新聞広告・市発行広告・市内ＪＲ駅、モノレール駅でのポスター掲示等、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の送付を実施している。

【八幡西図書館】

児童向け広報紙「元キッズ」を毎月発行し、近隣の小学校や八幡地区図書館、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３か月に１回発行し、区内全中学校やユースステーション等に配布するなどして、利用者への情報提供が行われた。

また、八幡西図書館が開設しているホームページで、新刊情報やランキング、イベント情報などの案内を毎月更新など、地元関係団体のネットワークを活用した広報活動も実施した。

(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。 | 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】

① 利用者アンケートの結果

【黒崎ひびしんホール】

<大ホール>

満足度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
総合評価	94%	96%	98%	100%	98%	100%	98%
利用の問い合わせ・予約	89%	95%	93%	98%	96%	95%	97%
事務スタッフの対応	96%	94%	95%	100%	99%	98%	99%
技術スタッフの対応	91%	93%	95%	100%	99%	98%	100%
回答数	46	82	80	81	93	105	115

満足度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
-----	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

目標値	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
総合評価	100%	100%	100%	98%	100%	100%	100%
利用の問合わせ・予約	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
事務スタッフの対応	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
技術スタッフの対応	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
回答数	102	53	76	88	98	93	93

<中ホール>

満足度	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
目標値	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
総合評価	100%	92%	97%	99%	99%	97%	94%
利用の問合わせ・予約	92%	88%	90%	96%	95%	97%	94%
事務スタッフの対応	95%	94%	96%	99%	98%	97%	97%
技術スタッフの対応	90%	94%	93%	99%	98%	98%	98%
回答数	59	118	118	126	136	153	155

満足度	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
目標値	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
総合評価	100%	100%	100%	99.2%	100%	100%	100%
利用の問合わせ・予約	99%	100%	100%	100%	99%	100%	100%
事務スタッフの対応	100%	99%	100%	100%	100%	100%	100%
技術スタッフの対応	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
回答数	140	78	126	134	157	153	149

「総合評価」での満足度については、大ホール及び中ホールともほぼ 100%で高い評価であった。

館内及びホールの利用しやすさやスタッフの対応状況に関する内容の各項目についても目標を大きく上回り、利用者の評価は高い。研修などを通じて職員の対応能力の向上に努め、利用者の視点に立った助言や支援を行うなど、ニーズに即した質の高いサービスが提供されたことは評価できる。

【八幡西図書館】

開館当初の各サービス項目の満足度は70～80%であったが、平成26年度以降は各サービス項目とも満足度は上昇傾向にある。

令和2年度の新型コロナウイルス感染症拡大に伴う臨時休館や図書館サービスの一部縮小を行った時期も大きく満足度を下げることなく、現在に至るまで各サービス項目とも90%を超える高い水準を維持していることは、全般的に質の高いサービスが提供できていると評価できる。

利用者アンケートの集計結果

	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
応対の親切さ	87.3%	86.3%	91.3%	90.8%	92.5%	91.2%	91.0%
明確な説明	77.9%	79.9%	85.8%	84.5%	86.7%	86.7%	84.0%
図書の並べ方	72.3%	76.3%	77.1%	80.4%	86.7%	80.4%	83.0%

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
応対の親切さ		84.0%	89.5%	97.8%	99.5%	98.4%	99.0%
明確な説明		92.0%	85.0%	97.1%	97.3%	98.3%	98.4%
図書の並べ方		81.3%	91.5%	94.4%	91.4%	95.4%	92.9%

※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

※令和元年度については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため2月28日から3月末日まで臨時休館となったため、利用者アンケートを実施することができなかった。

② 利用者からの意見の把握及び取組について

【黒崎ひびしんホール】

利用者アンケートに加え、ホームページでの問い合わせ受付、窓口での「ご意見箱」の設置や利用者意見交換会を実施し、利用者の意見に対応した。取組としては、大ホール等のドア自体が重く開閉しづらいため、館内全ての扉にドアストッパーを設置したり、搬入口から入口までに階段があるため、スロープを設置し荷物の運搬や高齢者出演者への負担軽減を図った。

【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を行った。

③ 利用者からの苦情に対する対応について

【ホール及び図書館共通】

利用者の苦情・要望等については、基本的に館内の協議で、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、市への報告も適切に行った。

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、利用者から指摘される前に改善することを心がけた。

④ 利用者への情報提供について

【黒崎ひびしんホール】

ホール利用者友の会「ファンタジア」を創設し会員に向けて、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、フェイスブック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勧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 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

【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、オンライン予約サービスなどを実施し、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、新規利用者開拓の一環として「ホールデビューガイド」を作成し、予約からの本番までの流れを分かりやすく冊子にまとめた。

その他、主催公演チケットの購入についてクレジットカード精算機を導入するなど利便性向上が図られた。

【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

30

20

(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。

20

3

12

【評価の理由、要因・原因分析】

【黒崎ひびしんホール】

サービス購入料の実績

(単位：千円)

	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
予算	139,042	175,392	180,115	180,115	180,115	180,115	180,115
決算	139,042	175,389	177,052	179,094	179,365	178,757	179,746

うち光熱水費 (決算に占める割合)	13,911 (10.0%)	17,251 (9.8%)	16,248 (9.2%)	12,184 (6.8%)	11,155 (6.2%)	12,006 (6.7%)	11,930 (6.6%)
----------------------	-------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
予算	181,690	183,265	183,265	183,265	183,265	189,312	189,312
決算	181,349	181,786	182,918	182,918	182,571	188,612	186,230
うち光熱水費 (決算に占める割合)	12,253 (6.8%)	10,439 (5.7%)	12,560 (6.9%)	15,899 (8.7%)	16,529 (9.1%)	19,441 (10.3%)	18,792 (10.1%)

【八幡西図書館】

サービス購入料の実績

(単位：千円)

	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
予算	116,055	154,740	167,119	167,119	167,119	167,119	167,119
決算	116,055	154,740	167,119	167,119	167,119	167,119	167,119
うち光熱水費 (決算に占める割合)	5,604 (4.8%)	7,198 (4.7%)	7,403 (4.4%)	7,403 (4.4%)	6,663 (4.0%)	5,770 (3.5%)	5,134 (3.1%)
うち再委託料 (決算に占める割合)	10,474 (9.0%)	13,965 (9.0%)	14,364 (8.6%)	14,364 (8.6%)	14,364 (8.6%)	14,364 (8.6%)	14,364 (8.6%)

	R1 年度	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
予算	168,592	170,213	163,405	168,268	168,268	174,307	169,108
決算	168,592	170,213	163,405	168,268	168,268	174,307	169,108
うち光熱水費 (決算に占める割合)	4,665 (2.8%)	4,329 (2.5%)	5,055 (3.1%)	5,627 (3.3%)	5,379 (3.2%)	7,528 (4.3%)	6,766 (4.0%)
うち再委託料 (決算に占める割合)	14,497 (8.6%)	14,630 (8.6%)	14,630 (9.0%)	14,630 (8.7%)	14,630 (8.7%)	15,140 (8.7%)	15,140 (9.0%)

① 光熱水費について

【黒崎ひびしんホール】

光熱水費については、H27 年度から節電対策による経費低減が図れている。R4 年度以降は、原材料価格の高騰による電気料金の値上げの影響で、サービス購入料に占める金額、割合共に増加した。

【八幡西図書館】

光熱水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とともに、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継続的に実施した。

② 再委託について

【ホール及び図書館共通】

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」、「職員で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、再委託料は各年度とも同額で推移してきた。

③ 効果的・効率的な執行について

【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徴取し、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など経費の低減を図り、職員にも節約を意識付けた。

【八幡西図書館】

人件費や物価が高騰する中、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、適正に予算執行を行ったものと判断する。

(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。

10

4

8

【評価の理由、要因・原因分析】

【黒崎ひびしんホール】

(単位：千円)

収 入	H24 年度	H25 年度	H26 年度	H27 年度
使用料収入 (予算)	—	—	—	—
使用料収入 (決算)	37,060 千円	39,054 千円	36,265 千円	38,333 千円

収 入	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度
使用料収入 (予算)	42,915 千円	42,915 千円	42,915 千円	49,124 千円
使用料収入 (決算)	43,578 千円	46,505 千円	45,718 千円	42,839 千円

収 入	R2 年度	R3 年度	R4 年度	R5 年度
使用料収入 (予算)	49,124 千円	49,124 千円	49,124 千円	49,124 千円
使用料収入 (決算)	22,024 千円	31,695 千円	47,015 千円	47,572 千円

収 入	R6 年度	R7 年度
使用料収入 (予算)	49,124 千円	49,124 千円
使用料収入 (決算)	51,790 千円	52,167 千円

※使用料収入の内訳は、施設使用料・駐車場使用料・目的外使用料・太陽光発電売電収入料の合計額 ※H24 年度から H27 年度の使用料収入（予算）については、予算額不明 新型コロナウイルスによる施設利用制限もほとんど解除され、使用料収入については R 7 年度が最も高く、コロナ禍前の水準を上回っている。要因としては、利用者増加のための取組や効果的な広報活動による効果が使用料収入の増加に繋がっている。 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組み	20		14
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	4	8
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。			
【評価の理由、要因・原因分析】 ① 人員配置について 【黒崎ひびしんホール】 組織体制については、館長のほか、総務運営部門を統括する総務課長、事業運営を統括する事業課長を配置し、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、市の基準（75%）を上回っていた。そのため、資格の有無に縛られない合理的な職員配置が可能となった。 ② 職員の資質・能力向上を図る取組について 【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、結果を共有することで、ホール主催のコンサートチケットをホームページで購入可能にしたり、施設利用の予約をインターネットで予約可能にするなどのサービス改善につなげた。 【八幡西図書館】 サービスの質を維持・向上していくために、館内でのコンプライアンス研修のほか			

レファレンスや読書バリアフリー法の各種研修の動画配信視聴などオンラインによる研修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、非常時にも冷静沈着に対応し、利用者の安全確保ができるよう取り組んだ。

③ 地域との連携について

【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、積極的に地元との連携、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。

地元商店街のイベントとタイアップした事業を企画するなど、地域との連携も図った。

【八幡西図書館】

近隣の幼稚園、小・中学校、高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、近隣の小学校等への図書館だよりの配布や、ティーンズコーナー掲示板での情報発信など、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。

また、地元の北九州ユースステーションでの出前講座の開催やおすすめ本の募集企画を行うなどして、ヤングアダルト世代への利用を呼びかけるなど、様々な団体等との連携や協働を図りながら、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する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]

① 個人情報の保護について

【ホール及び図書館共通】

「個人情報の保護に関する法律」、「北九州市個人情報保護条例」ならびに「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、研修等を通じて個人情報の重要性についての教育を行った。

② 利用者の平等利用について

【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】

図書館内の利用案内や注意書きなどPOPを作成して周知を図るとともに、大活字本コーナーの充実や対面朗読サービスの利用促進を図るなどして高齢者や障害者の利便性を高めた。また、自動貸出機については、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い、利用者が平等に利用できるよう配慮を行った。

③ 該当なし

④ 収支の内容について

【黒崎ひびしんホール】

経理等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に、概ね適正に行われたことが確認できた。

【八幡西図書館】

経理等事務処理及び施設維持に係るモニタリングの実施結果から、経理事務及び施設管理運営とも適正に行われたことが確認できた。

⑤ 日常の事故防止等について

【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、必要に応じて未然防止の自主的な対応を行ったほか、市所管課へ適時報告が行われた。

⑥ ⑦危機管理体制・事故発生時や非常災害時の対応について

【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】

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ることができた。

【ホール及び図書館共通】

事故発生時や非常時については、館長、次長及び窓口業務責任者は、速やかに事態を把握し、場合によっては本社と対応を協議しながら、迅速な対応が行われた。

【総合評価】

合計得点	77	評価ランク	B
[評価の理由]			
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組			
【黒崎ひびしんホール】			
利用状況について、大ホールの稼働率は、平成25年度から令和元年にかけて60%前後と横ばいであり、令和2年度に大きく減少し、令和3年度以降は増加傾向にある。なお、全ての年で基準値を下回った。中ホール及び練習室は、令和2、3年度以外の年で、概ね目標達成できた。また、中ホールについては、目標値より10%以上を上回る年もあり、利用の向上が図られた結果と判断できる。 利用者アンケートにおいて、ホールは満足度の総合評価でほぼ100%の結果であり、利用者からの評価は高く、利用者のニーズに即した質の高いサービスが提供できており、利用者満足度の向上が図られたと判断できる。			
【八幡西図書館】利用状況について、利用者数は、令和2年度の新型コロナウイルス感染症拡大以降、目標値を下回っていたが、徐々に増加傾向にある。貸出冊数は、令和2年度に目標値を下回った以外は目標値を上回っている。			
これについては、行事等の企画・立案に当たり、関連図書の利用状況や窓口での利用者との会話など様々な情報を的確に把握することにより、利用者ニーズに沿った質の高いサービスの提供ができ、利用者の満足度の向上が図られた結果と判断できる。			
2 効率性の向上等に関する取組			
【黒崎ひびしんホール】			
管理運営体制について、概ね計画どおりで、効率的かつ効果的な運営が実施された。また、施設予約管理システムの導入や、そこに新たな機能を導入することによって、業務の効率化を図るとともに、受付スタッフが定期的に接客マナー研修等を行うことで、利用者満足度の向上にも寄与している。 施設や設備管理に実績のある自社ノウハウを生かし、費用を抑える取り組みを実施し、経費の低減を図り運営をおこない、収支が赤字になることはなく、事業期間全体			

を通して収支の合計は黒字となったことは評価できる。

【八幡西図書館】

平成24年度の開館から14年間、新型コロナウイルス感染症拡大、原材料価格の高騰、人件費の上昇、人手不足など社会情勢及び経済状況の変化があったにもかかわらず、企業努力による経費節減に努めたことは評価できる。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組

【黒崎ひびしんホール】

地元との連携企画について、他ジャンルとのコラボや幅広いラインナップの事業を展開した。市民が優れた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大きく貢献した。

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の協働により、地元音楽家へ活動の場を提供した。

【八幡西図書館】

全職員を対象とした個人情報管理研修（年1回）開催すると共に定期的に監査を実施し、個人情報保護の重要性について職員全員に徹底させた。

また高齢者や障害者対応については接遇面での研修を重視し、大活字本コーナーの充実や対面朗読サービスの利用促進を図るなどして、図書資料の充実や館内環境の整備を行い図書館サービスの拡大を図ったことを評価した。

危機管理全般については、警備員及び館長等による館内巡視及び職員による随時の利用状況確認により、犯罪やトラブルの未然防止を図ると共にホールと合同で消防避難訓練を実施し、緊急時・非常時の適正かつ迅速な対応を可能とする体制作りに努めた点を評価した。

〔北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見〕

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	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%	普通	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)