

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・課	① 保健福祉局地域共生社会推進部地域福祉推進課 ② 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7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	名 称	北九州市立ウェルとばた ウェルとばたの構成施設は①②に区分	施設類型	目的・機能
		① 北九州市立福社会館	I	— ⑦
	所 在 地	② 北九州市立戸畑市民会館	I	— ④
		北九州市戸畑区汐井町1番6号		
	設置目的	① 社会福祉活動を行う市民に対し、研修の機会を提供するとともに、社会福祉活動及び社会福祉に関する情報交換の場を提供することにより、市民の社会福祉活動の活性化に資する。 ② 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。		
利用料金制の状況		☒ 非利用料金制 ・ ☐ 一部利用料金制 ・ ☐ 完全利用料金制		
指定管理者	名 称	社会福祉法人 北九州市社会福祉協議会		
	所 在 地	戸畑区汐井町1番6号		
指定管理業務の内容		①福社会館の管理（受付・庶務、設備運転・保守、警備、清掃）及びウェルとばたのコンセプトに沿ったにぎわいの創出等 ②市民会館の管理運営、貸館業務、自主事業の実施、広報、宣伝業務		
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日		

【参考：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・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画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

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 （評価結果）
	（評価レベル：0～5）			（100点満点）	
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取り組み				50	36
（1）施設の設置目的 の達成	3	3	地域との連携や多彩な自主事業に積極的に取り組んでおり、設置目的の達成に寄与している部分は評価できる。一方で、施設の稼働率は未達となっており、自己評価は妥当といえる。	35	21
（2）利用者の満足度	5	5	利用者アンケートでは極めて高い評価を得ている。また、利用者に対する意見把握・苦情対応・情報提供などに積極的に取り組んでおり、自己評価は妥当といえる。	15	15
2 効率性の向上等に関する取り組み				30	22
（1）経費の低減等	4	4	近年の人件費、物価の急上昇に伴い、施設維持管理費が上昇したが、光熱水費は、創意工夫による削減に努めている。その結果、全体経費は微増にとどめており、自己評価は妥当と言える。	20	16
（2）収入の増加	3	3	利用者増やリピーター確保への取り組みは評価できる。また、自販機事業は厳しい環境下でも収益を確保し、市への還元を維持しているため、自己評価は妥当といえる。	10	6

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	16
(1) 施設の管理運営 (指定管理業務) の実施状況	4	4	効率的な人員配置、職員の資質向上への取組み、地元企業や関係団体との緊密な連携による地域活性化や多世代交流など、施設の適正管理に努めている点が評価でき、自己評価は妥当といえる。	10	8
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	4	4	公開抽選による公平な施設利用、事故防止対策に加え、24時間警備などにより、平等利用、安全対策は適切に実施されている。また、本市初の取組として、消防局共催、県警協力のもと、コンサート来場者参加型の、より実践的な避難訓練を行うなど危機管理体制の構築、強化に努めており、自己評価は妥当といえる。	10	8
【参考：総合評価ランク】 A：優れていると認められる (80点以上) B：やや優れていると認められる (70点以上80点未満) C：適正であると認められる (60点以上70点未満) D：努力が必要であると認められる (50点以上60点未満) E：かなりの努力が必要であると認められる (50点未満)				合 計	100
				総合評価ランク (A～E)	B

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

- ・施設特性である「社会福祉活動の活性化」と「市民文化の向上」という二つの異なる設置目的を踏まえ、バランスの取れた優れた管理運営がなされている。特に利用者満足度が極めて高い点は、特筆すべき成果である。
- ・また、若年層向けの事業展開やデジタル活用、経費節減に向けた創意工夫、地域や関係団体等との連携・協業などの積極的な取り組みも評価できる。
- ・一方で、施設の稼働率向上や収入確保については課題が残る。今後は、高い接遇力や情報発信力、地域等とのネットワークといった強みを最大限に活かし、課題解決に向けたさらなる取り組みを期待する。

【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。
今後も、市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

<参考> 現指定期間中の評価結果

区 分	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	令和10年度 (4年目)	令和11年度 (5年目)
評価結果 (合計得点)	74	—	—	—	—

平 均
74

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶ 1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（＋5年間）を認めるもの。

※低評価のペナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶ 最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から10点または15点をマイナス）するもの。

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	北九州市立ウエルとばた
	所 在 地	北九州市戸畑区汐井町 1 番 6 号
指定管理者 (自己評価者)	名 称	社会福祉法人 北九州市社会福祉協議会
	所 在 地	北九州市戸畑区汐井町 1 番 6 号
指定期間		令和 7 年 4 月 1 日～令和 1 2 年 3 月 3 1 日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和 7 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 3 1 日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
プロジェクター、パネル等貸出事業	☑	○	
モバイルポケット Wi-Fi 貸出事業	☑	○	
各種興行チケットの委託販売事業	☑	○	
自主事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
ウエルカムコンサート事業	☑	○	
映画上映会事業	☑	○	
初夏の芸能まつり事業	☑	○	
80歳からの合唱団コンサート事業	☑	○	
ウエルとばた秋まつり事業	☑	○	
くきのうみ花火観賞会事業	☑	○	
クリスマスコンサート事業	☑	○	
新春歌まつり事業	☑	○	
ステージでピアノを弾いてみませんか	☑	○	
ステージでピアノを弾いてみませんか	☑	○	
自動販売機の設置事業	☑	○	
山笠グッズの受託販売事業	☑	○	

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント							自己評価
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							評価レベル (0～5)
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）。							3
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。							
[評価の理由、要因・原因分析]							
① 設置目的に合った成果について							
福祉会館【参考：第4期における最終年度】							
年度	区分	項目	市の 要求水準	指定管理者 による提案 (目標)	実績	達成率	利用者数
令和 6年度	会議室	稼働率	54.0%	58.0%	42.4%	73.1%	42,247 人
		利用日数率	81.0%	84.0%	66.4%	79.0%	
	多目的 ホール	稼働率	69.0%	71.0%	59.7%	84.1%	29,869 人
		利用日数率	89.0%	91.0%	81.0%	89.0%	
福祉会館【第5期における目標達成状況】							
年度	区分	項目	市の 要求水準	指定管理者 による提案 (目標)	実績	達成率	利用者数
令和 7年度	会議室	稼働率	45.0%	50.0%	39.1%	78.2%	40,128 人
		利用日数率	68.0%	73.0%	63.3%	86.7%	
	多目的 ホール	稼働率	64.0%	65.0%	60.4%	92.9%	29,262 人
		利用日数率	83.0%	84.0%	82.5%	98.2%	
令和 8年度	会議室	稼働率	45.0%	51.0%	-	-	- 人
		利用日数率	68.0%	74.0%	-	-	
	多目的 ホール	稼働率	64.0%	66.0%	-	-	- 人
		利用日数率	83.0%	85.0%	-	-	
令和 9年度	会議室	稼働率	45.0%	52.0%	-	-	- 人
		利用日数率	68.0%	75.0%	-	-	
	多目的 ホール	稼働率	64.0%	67.0%	-	-	- 人
		利用日数率	83.0%	86.0%	-	-	

令和 10 年度	会議室	稼働率	45.0%	53.0%	-	-	- 人
		利用日数率	68.0%	76.0%	-	-	
	多目的 ホール	稼働率	64.0%	68.0%	-	-	- 人
		利用日数率	83.0%	87.0%	-	-	
令和 11 年度	会議室	稼働率	45.0%	54.0%	-	-	- 人
		利用日数率	68.0%	77.0%	-	-	
	多目的 ホール	稼働率	64.0%	69.0%	-	-	- 人
		利用日数率	83.0%	88.0%	-	-	

※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）

※参考：「稼働率」、「利用日数率」について

◆「稼働率」
会議室やホールなどの1室について1日を午前、午後、夜間を3枠に分け貸出すとき、年間に利用があった枠の総計を、休館日及びメンテナンス等により使えない日を除いた年間利用可能日の枠の総計で除した割合。
$\frac{\text{年間に利用があった枠の総計}}{\text{年間利用可能日} \times 3} = \text{稼働率}$
◆「利用日数率」
会議室やホールなどの1室について、利用可能日の3枠のうち1枠でも利用があった日を利用日とした日の総計を、年間利用可能日で除した割合。
$\frac{\text{利用日の総計}}{\text{年間利用可能日}} = \text{利用日数率}$
※第3期（平成26年度～平成30年度）まで、上記「利用日数率」の算式で求めた値を稼働率と表示していたが、第4期から「稼働率」の考え方を上記のとおりとし、これに伴い従来の稼働率を「利用日数率」に改めた。

- ・福祉会館は、年度計画に則って管理運営等を適切に行った。
- ・施設の稼働率は、会議室が39.1%（目標50.0%）、多目的ホールが60.4%（目標65.0%）とそれぞれ目標を下回っている。昨年度との比較では、会議室は減少しているが（前年度42.4%）、多目的ホールは増加（前年度59.7%）している。

また、利用者数は、会議室と多目的ホール合計で69,390人と前年度（72,116人）より減少している。コロナ禍以降、対面での会議や研修が減少したことに伴い、企業からの利用申請が減少していることが要因と考えられるため、利用率向上対策として、さまざまな利用形態をホームページなどで発信しながら、新たな層からの利用増を目指していく。

・令和7年度は、周辺地域の「にぎわい創出」を目的とした交流プラザでの七夕飾りをはじめ、正面玄関および1階から2階への階段両脇にクリスマスイルミネーションの展示とあわせて、ミニコンサートなど関連行事を実施した。また、福祉文化の発信・推進のため「ふれあいフェスタ2025×北九州障害者芸術祭」への協力などを行っている。

・近隣の福祉施設や商店と連携を図り、市民が楽しめるよう、交流プラザでウェルとばた秋まつりを開催、まつり当日は戸畑市民会館で大会による北九州市社会福祉大会や、ボランティアウィークを開催し、来場者は1,040名であった。

・福祉を考えるきっかけづくりに焦点を当て、福祉文化の発信と豊かな土壌づくりを目的として市民会館中ホールで映画上映会を開催した。

・芸術文化の向上の一環として、音楽を通じて人と人との緩やかにつながる場の提供として、交流プラザにてグランドピアノを開放し、市民が自由に弾けるまちかどピアノを月2回開催し、年間の演奏者は195名であった。

・市内で活躍する音楽愛好家の演奏を発表する機会づくりと、市民が気軽に様々な音楽に親しめる環境づくりを目的として、ウェルカムコンサートを奇数月第2木曜日の昼休み時間帯に開催、毎回100名ほどの聴衆が集まるなか、会場横にて子ども・若者応援センターYELLによる地元野菜や手作り雑貨の販売を行っており、あわせて好評を得ている。

戸畑市民会館【参考：第4期における最終年度】

年度	区分	項目	市の 要求水準	指定管理者 による提案 (目標)	実績	達成率	入場者数
令和 6年度	ホール	稼働率	50.0%	57.0%	51.2%	89.8%	76,292人
		利用日数率	75.0%	79.0%	71.5%	90.5%	

戸畑市民会館【第5期における目標達成状況】

年度	区分	項目	市の 要求水準	指定管理者 による提案 (目標)	実績	達成率	入場者数
令和 7年度	ホール	稼働率	54.0%	56.0%	51.4%	91.8%	77,816人
		利用日数率	79.0%	79.0%	70.9%	89.7%	
令和 8年度	ホール	稼働率	54.0%	56.5%	-	-	-人
		利用日数率	79.0%	79.5%	-	-	
令和 9年度	ホール	稼働率	54.0%	57.0%	-	-	-人
		利用日数率	79.0%	80.0%	-	-	
令和 10年度	ホール	稼働率	54.0%	57.5%	-	-	-人
		利用日数率	79.0%	80.5%	-	-	
令和 11年度	ホール	稼働率	54.0%	58.0%	-	-	-人
		利用日数率	79.0%	81.0%	-	-	

・戸畑市民会館は、年度計画に則って管理運営等を適切に行った。

・ホールの稼働率は、51.4%（目標56.0%）と目標を下回っている。昨年度との比較では稼働率は微増するも利用日数率は微減。入場者数は77,816人と令和6年度の76,292人から増加している。大ホール中ホールの利用にかかる抽選時において、希望日重複による辞退が多かった。今後は、利用の少ない平日利用の動機付けを促すため、出演者のリハーサル利用も可能であることをホームページで発信するなどして、利用増に繋げていく。

・市内で芸術文化活動を行っている個人、団体の練習成果発表の場として、市民会館大ホールで初夏の芸能まつりを開催し16組の団体が出演、入場者数243名であった。

・市民を対象に、著名な海外製のベーゼンドルファー（大ホール）、スタインウェイ（中ホール）といったピアノを弾いてみませんかという体験会を年間4回実施、ホームページやフェイスブックなどで案内したところ、4回で計77名の方が参加、演奏した。

② 利用者増加や利便性を高める取組みについて

・学生などの若者にダンスや学習ができる場を設けるため、交流プラザオープンスペースや多目的ホール前の広場を「若者のたまりば」として開放、戸畑区役所制作の若者の居場所マップにも掲載され、学生などが利用している。また、同じように、多目的ホール利用のない時間帯を「若者のたまりば」として開放、学習スペースとしての利用が多く、令和7年度は40回実施して187人が利用、平均利用者数は4.7人であった。令和6年度（30回実施、104人利用、平均利用者数3.5人）から増加しており、認知度は高まっている。

・正面玄関にデジタルサイネージを設置して館内行事を案内したり、ポータブルポケット

Wi-Fi を貸出したりするなど、利用者の利便性を図り、好評を得ている。

・地域と連携した実行委員会形式による「市民会館まつり」事業を計7回開催し（計1,295人が来場）、文化に触れる機会を提供している。

・市民会館の舞台スタッフの配置については、主催者との事前打ち合わせや開催時の各舞台設備の運転操作など、優れた技能、資格、実務経験を有するスタッフを配置して、利用者のニーズにきめ細かく対応した。

③ 施設間の有機的な連携について

・定期的に両施設の設備・警備・清掃・舞台などの責任者が集まった報告会を実施し、苦情、要望、問題点を検討し、その改善を図りながら管理運営サービスの向上に取り組むとともに、SNSを業務連絡に活用することで、シフトによる勤務体制でも十分かつスピーディーな情報伝達を実現している。

また、公平性の確保や平等利用、サービス向上のため、スタッフ間の意見共有と対応の統一を図るなど、業務スキルの向上に努めている。

さらに、入居団体に構成する共同防火・防災管理協議会を設置し、防災教育、防災訓練を行うなど、施設間の有機的な連携に努めた。

④ 営業・広報活動について

・ホームページ、フェイスブック、LINE配信（市社協だより）による情報発信のほか、紙媒体として市政だよりや市社協広報誌等への掲載のほか、ウェル新聞を毎月発行、全入居団体へは一斉メール配信を行っている。

・ホームページについては、見やすいデザインや分かりやすいコンテンツづくり、スマートフォンへの対応等の取組みや、会議室の利用を促進するため、新たな利用を提案するページを制作するなどして、利用者より好評を得ている。

・ホームページのユーザー数は84,958件で昨年度比8.1%増、アクセス数は117,407件で昨年度比2.8%増だった。

年度	ユーザー数	アクセス数
令和6年度	78,621	114,157
令和7年度	84,958	117,407

(2) 利用者の満足度

評価レベル
(0～5)

- | | |
|---|---|
| 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。 | 5 |
| 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。 | |

【評価の理由、要因・原因分析】

利用者アンケートにおける総合評価は次のとおり。

【福社会館】

満足度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
実績	99%	99%	-	-	-	-
有効回答数	309人	261人	-	-	-	-

【戸畑市民会館】

満足度	令和6年度 (更新前)	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	令和10年度 (4年目)	令和11年度 (5年目)
実績	100%	100%	-	-	-	-
有効回答数	93人	72人	-	-	-	-

注：H30.8.1開催の「北九州市指定管理者の評価に関する検討会議」ヒアリング時の意見に基づき、アンケート結果のうち無回答は母数に算入しないで集計。

① 利用者アンケートについて

・令和7年度に福祉会館利用者が「とても満足」、「満足」と回答した割合は99%(N=261人)、また、戸畑市民会館利用者が「とても満足」、「まあ満足」と回答した割合は100%(N=72人)となっている。福祉会館・戸畑市民会館ともに、「利用の問合せや予約等の手続きや受付は円滑だったか」という問いに、それぞれ「99%」「100%」の利用者が「はい」・「どちらかといえば、はい」と回答しており、日頃からスタッフが利用者目線で親切丁寧に対応したことが、アンケートの結果に反映されている。アンケートには、「申請受付時、利用当日とも丁寧な対応で気持ちよく利用出来た」「清掃が行き届いている」「本番当日までに適切な助言をいただき感謝する」といった記入が多く見られ施設利用者の満足は得られている。

② 利用者意見の把握と反映させる取組みについて

・アンケートに回答があった意見や要望は、月例会などのミーティング等の実施により、内容を集計分析するなど、継続して、利用者の満足度の向上に努めた。

③ 利用者からの苦情対応について

・苦情の適切な解決を図るための実施体制や実施方法、苦情解決などについて規定した実施要項を整備し、利用者の思いに寄り添いながら、事業の質と信頼性の向上に努めている。苦情等を受けた場合は速やかな対応を心がけるとともに、研修や業務連絡で全職員に情報を共有化し注意を促した。

また、月例会などの課内研修の場を活用し、接客方法について、カスタマーハラスメント対応マニュアルを用いて、全職員に徹底を図った。

④ 利用者への情報提供について

・利用者に対しては、インターネットで施設の空き状況の検索、予約、抽選予約および当選状況の参照を行うことができるシステムを提供している。

そのほか、市民会館の施設利用者（主催者）に対しては、専門スタッフも入った事前打合せの中での助言や安全管理上の注意事項の説明など、適切な情報提供を行った。

⑤ サービスの質を維持・向上させるための取組みについて

・利用者の満足度、公平性の確保や平等利用、サービス向上のため、業務スキルの向上や意見交換、対応の統一化を図る総合案内月例会を月初に実施している。

また、設備・警備・清掃・舞台の責任者を月初に参集してミーティングを実施し、よりよい管理運営に向けて意見交換を行うなどしている。

・そのほか、総合案内でのコピーおよびFAX利用サービス、ポケットWi-Fiの貸出し、宅配便受付サービス、筆談器の設置、多目的ホール冷蔵庫の貸出しサービスなど、利用者向けの各種（有料・無料）サービスを実施した。

2 効率性の向上等に関する取組み								
(1) 経費の低減等								評価レベル (0～5)
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。								4
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]								
【福祉会館】								(単位：千円)
【支 出】		6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)	
光熱水費	計画	33,692	35,716	35,716	35,716	35,716	35,716	
	実績	40,319	36,773	—	—	—	—	
修繕費	計画	8,050	7,160	7,160	7,160	7,160	7,160	
	実績	8,050	7,160	—	—	—	—	
その他管理 運営費	計画	73,846	79,580	79,580	79,580	79,580	79,580	
	実績	73,846	79,580	—	—	—	—	
計	計画	115,588	122,456	122,456	122,456	122,456	122,456	
	実績	122,215	123,513	—	—	—	—	
【戸畑市民会館】								(単位：千円)
【支 出】		6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)	
光熱水費	計画	28,984	31,888	31,888	31,888	31,888	31,888	
	実績	35,371	33,118	—	—	—	—	
修繕費	計画	1,000	1,511	1,511	1,511	1,511	1,511	
	実績	1,000	1,511	—	—	—	—	
その他管理 運営費	計画	86,365	93,897	93,897	93,897	93,897	93,897	
	実績	86,365	93,897	—	—	—	—	
計	計画	116,349	127,296	127,296	127,296	127,296	127,296	
	実績	122,736	128,526	—	—	—	—	

【ウェルとばた全体（福祉会館＋戸畑市民会館）】

（単位：千円）

【支 出】		6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
光熱水費	計画	62,676	67,604	67,604	67,604	67,604	67,604
	実績	75,690	69,891	—	—	—	—
修繕費	計画	9,050	8,671	8,671	8,671	8,671	8,671
	実績	9,050	8,671	—	—	—	—
その他管理 運営費	計画	160,211	173,477	173,477	173,477	173,477	173,477
	実績	160,211	173,477	—	—	—	—
計	計画	231,937	249,752	249,752	249,752	249,752	249,752
	実績	244,951	252,039	—	—	—	—

・その他管理運営費は、清掃・警備業者等への再委託が中心であり、人件費上昇の影響を受けやすい。また、再委託は 5 年一括契約であるため、人件費上昇局面では、指定期間の切り替えタイミングで再委託料に影響する。こうした状況から、R7(現指定期間初年度)は、R6(前指定期間最終年度)年度比 108%となった。

一方で、全体経費の約3割を占める光熱水費は、使用料の監視などの業務改善を行い、前年度比 92%に抑えることができた。

その結果、支出全体は、前年度比 103%(計画比 101%)と微増に抑えることができた。

① 経費節減の取組みについて

・光熱水費節減については、催し物や入場者数を見ながら使用量の監視を行うなどして、前年度比で電気 97%、ガス 79%と、ともに前年度使用料金を下回る実績となった。

② 再委託にかかる取組みについて

・再委託業者は、清掃業務などで入札を行い、経費が最適化されるよう努めている。舞台を含む設備等の運転・保守業務については資格・技能、実務経験を有するスタッフを確保している専門業者を選定し、故障発生時の緊急対応にも備えている。

・清掃は夜間 20 時までスタッフが常駐しトイレの不具合などに対応、警備は日中 3 名、夜間 2 名が常駐、平時は館内外へ 1 日 5 回の巡回を実施、設備については緊急時に各機器が機能するよう日頃からチェックを怠ることなく実施するとともに、操作にあたっては熟知しており、適切に対応することができている。

③ 経費の効果的・効率的な執行について

・建物の経年劣化と資材・人件費の上昇などコスト構造の変化のなかで、貸室申請手続きの簡略化や SNS を活用した業務改善など創意工夫することで、人員体制 13 名による管理運営が可能となっており、経費の効果的・効率的な執行を実現した。

(2) 収入の増加

評価レベル
(0～5)

- | | |
|--|---|
| ① 収入を増加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。 | 3 |
| ② 使用料（利用料金）収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入（例：協賛金など）を獲得できているか。 | |
| ③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。 | |

【評価の理由、要因・原因分析】

【福祉会館】

(単位：千円)

【収 入】		6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
指定管理 料収入	計画	115,588	122,456	122,456	122,456	122,456	122,456
	実績	122,215	123,513	—	—	—	—
計	計画	115,588	122,456	122,456	122,456	122,456	122,456
	実績	122,215	123,513	—	—	—	—

【戸畑市民会館】

(単位：千円)

【収 入】		6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
指定管理 料収入	計画	116,349	127,296	127,296	127,296	127,296	127,296
	実績	122,736	128,526	—	—	—	—
計	計画	116,349	127,296	127,296	127,296	127,296	127,296
	実績	122,736	128,526	—	—	—	—

【ウェルとばた全体（福祉会館＋戸畑市民会館）】

(単位：千円)

【収 入】		6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
指定管理 料収入	計画	231,937	249,752	249,752	249,752	249,752	249,752
	実績	244,951	252,039	—	—	—	—
計	計画	231,937	249,752	249,752	249,752	249,752	249,752
	実績	244,951	252,039	—	—	—	—

・収入全体は前年度比 103%(計画比 101%) の微増となった。

【使用料収入(市)】

(単位：千円)

【収 入】	6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
会議室・多目的ホール	9,615	8,481				
駐車場	13,485	12,566				
戸畑市民会館	25,987	24,748				

① 収入増加への取組みについて

- ・利用者増を図るため、ホームページ、フェイスブック、LINE 配信（市社協だより）による情報発信のほか、紙媒体として市政だよりや市社協広報誌等への掲載、ウェル新聞を毎月発行するなど、市民、団体への積極的な PR に努めている。
- ・インターネットで施設の空き状況の検索、予約、抽選予約および当選状況の参照を行う

ことができるシステムを提供している。

・戸畑市民会館は、リピーターを増やすためにも、舞台スタッフの配置については、主催者との事前打ち合わせや開催時の各舞台設備の運転操作など、優れた技能、資格、実務経験を有するスタッフを配置して、利用者のニーズにきめ細かく対応した。

・利用者の利便性につながる取組みとして、練習室やリハーサル室を定期的に利用する利用者を対象に、月極めでロッカーを貸し出すなどサービス向上に努めている。

② 自主事業や外部からの収入について・③収益還元の取組みについて

<指定管理業務への収益還元の状況>

(単位：千円)

【実績】	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度	令和11年度
利益額	1,627	1,563	-	-	-	-
還元額	1,385	400	-	-	-	-
還元率	85.1%	25.6%	-	-	-	-

・自主事業として、自動販売機の設置は13台（福祉会館9台、市民会館4台）を予定していたが、機器維持コストの高騰などにより、昨今の自販機事業をめぐる環境が厳しかったため、令和7年度実施の入札では5社の応札で8台（福祉会館7台、市民会館1台）という結果となった。なお、利益は落ち込んだが、市の歳入に収益の一部と光熱費相当分を積極的に還元した。

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

評価レベル
(0～5)

① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員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。

4

〔評価の理由、要因・原因分析〕

① 人員配置について

・早出勤務2～6名、中出勤務1名、遅出勤務2名の勤務ローテーションにより1日最低5名を配置、4週8休による人員配置としている。運営管理担当業務と事業担当業務の管理体制のもと、効率的かつ円滑な管理運営に努めた。

② 職員の資質・能力向上を図る取組みについて

・月例会での研修や設備・警備・受付・清掃・舞台の責任者を参集してのミーティングなどで、職員の資質・能力向上を図っている。

そのほか、災害ボランティアセンター研修や、危機管理対応訓練・自主防災訓練などに参加し、それぞれの職に必要な知識と技術の習得、資質の向上を図った。

また、全国、県、各域の各公立文化施設協会に加盟し、施設を取り巻く諸問題についての情報提供を行い、公立文化施設及び地域の芸術文化の振興に努めている。

③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたかについて

・指定管理者のネットワークを活かして、戸畑区役所と連携し、区内の大学・高校合同学園祭「文教祭」、10月の「とばたマンス！」に参画したほか、自主事業である「秋まつり」では、地元の商店や福祉施設など計12の店舗、団体と連携したイベントを実施するなど、「ウェルとばた」を活用したまちの活性化や多世代交流に努めた。

また、ＪＲ戸畑駅、イオン戸畑店、福岡銀行戸畑支店、指定管理者の４社で「防災相互応援協定」を締結し、災害時の避難誘導や避難搬送活動、応援救護などの人的応援や施設使用、帰宅困難者受入れ時の物資の供給など地域や関係団体との連携を図っている。 令和７年度に戸畑消防署（消防局共催）、戸畑警察署協力のもと実施した「消防避難訓練コンサート」では、演奏中に災害が発生したという想定のもと、来場者参加型の避難訓練を行った。イオン戸畑店や福岡銀行戸畑支店にも参加いただき、より実践的な訓練を実施したことで、地域一丸となった連携体制の強化に繋がった。 ・そのほか、ウェルとばた入居団体である北九州市身体障害者福祉協会が主催する「北九州障害者芸術祭」への協力や、子ども総合センターと連携し、一時保護施設内の児童たちを対象にした市民会館大ホールバックヤードツアーを年に数回行うなど、日頃から様々な形で入居団体と関わり、良好な関係を築いている。	
(２) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	評価レベル (０～５)
① 施設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。	4
〔評価の理由、要因・原因分析〕 ① 個人情報保護のための対策について ・個人情報の適正な管理体制確保のため、令和７年度は市社協内で「内部監査チェックシート」を活用し、注意喚起を行っている。 また、「個人情報に関する方針（プライバシーポリシー）」、「個人情報保護規定」、「コンピューター情報システムの運用に関する規程」に則り、個人情報の入手、利用目的の特定、目的外利用の制限など個人情報の適正な取り扱いを確保するとともに、研修等を通じて全職員に徹底した。 ② 利用者の平等利用について ・貸室の利用抽選については、市民、行政それぞれからの申し込みについて適切に対応し、常にサービスの公平性の確保に努めている。 また、市民会館の大・中ホールの利用については毎月１回、公開による抽選会を実施し、福祉会館会議室・多目的ホールや市民会館リハーサル室・練習室は毎月１回施設予約システムによる自動抽選と結果公表を行うなど、平等な条件下で決定し適切に処理を行った。 ③ 利用者の選定が公平で適切に行われているかについて ・該当なし ④ 管理運営に係る収支の内容について ・月例の各種報告等については問題なく適正な経理を行った。 ⑤ 事故防止などの安全対策について ・日々、施設や機器等の目視点検や、修繕・補修等を行い、施設の維持管理・安全対策に	

努めた。

⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制について

- ・初めての取組として、戸畑消防署（消防局共催）、戸畑警察署協力のもと、令和7年度に「消防避難訓練コンサート」を実施した。演奏中に災害が発生したという想定のもと、来場者参加型のより実践的な避難訓練を行った。
- ・24時間警備のもと、警備員の定時・不定時の巡回や監視カメラの活用により防犯対策に努めた。

また、北九州市各関係部署や、業務委託業者、安全・防災機関である警察署および消防署、ライフラインのガスおよび電力会社（送配電グループ含む）などの関係機関と緊急連絡網を共有し有事に備えている。

- ・そのほか、毎年、市（消防局）と協力して消防避難訓練を実施している。

⑦ 事故発生時や非常災害時の対応について

- ・来館者の怪我等による救急対応時には、俊敏な動きがとれるようOJTを実施した。

【総合評価】

〔全体的な評価・今後の対応等〕

- ・設置目的達成のため、にぎわい創出や福祉文化の発信を目的とした様々な取組みを積極的に実施した。
- ・内部研修や電子掲示板を活用したタイムリーな情報交換を行うなど、利用者からの申し込みや問合わせに適時的確に対応できるよう日々努め、利用者アンケートによる満足度は高い評価を得ることができた。
- ・地域や関係団体、入居団体等との連携や協業に努め、良好な関係を築くことができた。また、抽選会や予約システムにより平等利用に努めるとともに、市、警察、消防、ガス・電力会社などと連携し、有事に備えた。
- ・福祉会館、市民会館ともに、施設の稼働率等が提案目標に達しなかったため、次年度以降は、施設利用に繋がる情報を積極的に発信することで、目標達成できるよう注力していきたい。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2	↓	要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

※この様式は外部にも公表する資料となります。