

令和 8 年 9 月定例会

決算特別委員会資料 都市ブランド創造局

別冊 指定管理者の管理運営に対する評価シート

指定管理視者の管理運営に対する評価シート 目次

都市ブランド創造局

【次回選定に向けた評価】

施設名	指定管理者	指定期間	頁 (別冊)	担当課
1 黒崎文化ホール、八幡西図書館 ・黒崎ひびしんホール (黒崎文化ホール) ・八幡西図書館	(株) 黒崎コミュニティサービス	平成24年7月1日 ～ 令和9年6月30日	1 ～ 17	文化 企画課
2 小倉城・小倉城庭園、勝山公園・あさの汐風公園 ・北九州市小倉城 ・小倉城庭園 ・勝山公園/あさの汐風公園	TEAM城下町小倉共同事業体 ・(一社) まちはチームだ ・(株) 九州造園	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	18 ～ 32	観光課

【中間評価はなし】

【令和6年度以降選定施設】

施設名	指定管理者	指定期間	頁 (別冊)	担当課
3 ウェルとばた ・戸畑市民会館 ・福祉会館	(社福) 北九州市社会福祉協議会	令和7年4月1日 ～ 令和12年3月31日	33 ～ 48	文化 企画課
4 北九州芸術劇場、響ホール ・J:COM北九州芸術劇場 (北九州芸術劇場) ・響ホール	(公財) 北九州市芸術文化振興財団	令和7年4月1日 ～ 令和10年3月31日	49 ～ 68	文化 企画課
5 門司・若松市民会館 ・門司市民会館 ・若松市民会館	共同企業体グループA2K ・朝日建物管理(株)九州支店 ・(株) ケンビ	令和7年4月1日 ～ 令和12年3月31日	69 ～ 81	文化 企画課
6 大手町練習場	(公財) 北九州市芸術文化振興財団	令和7年4月1日 ～ 令和12年3月31日	82 ～ 94	文化 企画課
7 旧百三十銀行ギャラリー	株式会社COLT	令和7年4月1日 ～ 令和12年3月31日	95 ～ 105	文化 企画課

【令和6年度以降選定施設】

	施設名	指定管理者	指定期間	頁 (別冊)	担当課
8	北九州市国際展示場・会議場 ・北九州メッセ (北九州国際展示場) ・北九州国際会議場	(公財) 北九州観光コンベンション協会	令和7年4月1日 ～ 令和10年3月31日	106 ～ 118	MICE・ メディア 芸術課
9	新門司スポーツ施設 ・新門司球技場 ・新門司運動場 ・新門司庭球場	NPO法人 北九州フットボールクラブ	令和7年4月1日 ～ 令和12年3月31日	119 ～ 131	スポーツ 振興課
10	北九州市民球場・三萩野球場 ・北九州市民球場 ・三萩野球場	北九州野球(株)	令和7年4月1日 ～ 令和12年3月31日	132 ～ 142	スポーツ 振興課
11	本城・的場池公園内スポーツ施設 ・的場池体育館 ・的場池球場 ・的場池弓道場	(株) スピナ	令和7年4月1日 ～ 令和12年3月31日	143 ～ 158	スポーツ 振興課
12	東部地域スポーツ施設 ・門司体育館等26施設	北九州スポーツネットワーク共同事業体 ・コナミスポーツ(株) ・日本管財(株)九州本部 ・(株) コアズ 北九州支社 ・(一社) UBUNTU F S プロ モーション	令和7年4月1日 ～ 令和12年3月31日	159 ～ 175	スポーツ 振興課
13	西部地域スポーツ施設 ・総合体育館等24施設	(公財) 北九州市スポーツ協会	令和7年4月1日 ～ 令和12年3月31日	176 ～ 194	スポーツ 振興課
14	桃園公園・城山地区スポーツ施設 ・桃園球場 ・桃園運動場 ・桃園庭球場	スピナ・シンコースポーツ共同事業体 ・(株) スピナ ・シンコースポーツ九州(株)	令和7年4月1日 ～ 令和12年3月31日	195 ～ 214	スポーツ 振興課
15	第一警備スポーツセンター戸畑 (浅生スポーツセンター)	戸畑スポーツ文化グランドデザイン ・(株) ルネサンス ・(株) 日本施設協会	令和7年4月1日 ～ 令和12年3月31日	215 ～ 231	スポーツ 振興課
16	文化記念・曽根臨海公園スポーツ施設 ・文化記念プール ・文化記念庭球場 ・曽根臨海運動場	総合緑地建設(株)	令和7年4月1日 ～ 令和12年3月31日	232 ～ 244	スポーツ 振興課

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
	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		
利用料金制	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)。		
		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		50		43			
(1) 施設の設置目的の達成		35	4	28			
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。 | 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】

【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	2 0		1 4
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	1 0	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同を図りながら、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。 | 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関わらず、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〕

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。

【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)

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観光にぎわい部観光課 都市整備局河川公園部公園管理課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	① 小倉城（しろテラス含む） ② 小倉城庭園 ③ 北九州市立勝山公園 ④ 北九州市立あさの汐風公園	施設類型	目的・機能
			I	— ①②③
	所 在 地	① 北九州市小倉北区城内2番1号 ② 北九州市小倉北区城内1番2号 ③ 北九州市小倉北区城内1番ほか ④ 北九州市小倉北区浅野三丁目3番から6番		
		設置目的	① 歴史的な展示や体験施設を備え、祭り・諸行事の実施を通して、市民や観光客を誘致し、健全な憩いの場を提供する観光施設 ② 日本の伝統文化に関する展示等を通じ、市民や観光客に文化の薫り高い場を提供する観光施設 ③ 都市住民全般の休息、鑑賞、散歩、遊戯、運動等総合的な利用に供することを目的とする公園。 ④ 主として都市の自然的環境の保全並びに改善、都市の景観の向上を図ることを目的とする公園。	
利用料金制		④非利用料金制 ・ ①②③一部利用料金制 ・ 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	TEAM城下町小倉共同事業体		
	所 在 地	小倉北区京町二丁目2番19号3階		
指定管理業務の内容		① 小倉城、② 小倉城庭園 ・施設運営業務（受付業務、貸室業務、案内、情報提供業務等） ・施設管理業務（保守管理業務、清掃業務、警備業務等） ・事業に関する業務（展示、催事やイベント業務、広報業務等） ・その他管理運営に関する業務（事業計画書・業務報告書提出等） ③ 北九州市立勝山公園、④ 北九州市立あさの汐風公園 ・施設運営業務（花壇管理業務、駐車場運営業務、警備業務等） ・維持管理業務（植物管理業務、清掃業務、維持管理業務等） ・その他管理運営に関する業務（事業計画書・業務報告書提出等） ・賑わいづくり業務 ・災害時対応（災害・事故発生時の迅速な対応、事故防止の取組等）		
指定期間		令和4年4月1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		47
(1) 施設の設置目的の達成	35	5	35
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〕 【小倉城及び小倉城庭園】 ①② 令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の影響が残る中での指定期間の開始となったが、市の需要喚起策やインバウンドの回復に加え、指定管理者においては、「小倉お城まつり」などの定例イベントに加え、「サマライウィーク」「小倉城 お濠カヌー」「冬のライトアップ カラフルナイト」など、施設の歴史性や立地特性、季節性を活かした集客施策を展開し、施設の利用促進に取り組んだ。 令和5年度は、国内外の観光需要が回復する中、「兜かぶり体験」「小倉城ド派手新成人なりきりイベント」「小倉城武将隊」、天守閣5階を活用したカフェ・バーなど、体験施設を備えた観光施設としての特色を活かした取組を行った。小倉城庭園では、「日本刀の美」などの企画展や「アフタヌーンティー」を実施し、歴史的な展示や伝統文化を体感できる機会の創出に努めた。 令和6年度は、小倉城再建65周年を記念した「小倉城サイコー!!キャンペーン」を中心に、「多言語音声ガイドシステム」「寿司&キャッスル」「小倉城ドラママッピング」「小倉城幻想絵巻」などを実施し、利便性向上、夜間の魅力創出、施設の新たな活用に取り組んだ。小倉城庭園では、「小倉祇園太鼓展」「アフタヌーンティー」に加え、予約なしでカジュアルに和の雰囲気を楽しむ「甘味処」を新たに設けるなど、地域文化や庭園空間を活かした滞在型・体験型の企画を実施した。 令和7年度は、小倉城来場者累計1,000万人達成式典や「城主パスポート」の発行、「小倉城VRコンテンツ」などにより、節目を活かした話題づくりと歴史体験の充実を図った。小倉城庭園では、「表千家同門会全国大会」「茶道体験」「レーザーライトアップショー」などにより、和の文化体験と夜間の滞在コンテンツを充実させ、昼夜を通じた利用促進に取り組んだ。			

この結果、各年度、指定管理者が掲げる数値目標を超える入場者数となった。

- ③④ 小倉城及び小倉城庭園については、2施設共通券の発行や一体的な企画展開により、連携した利用促進を図っている。また、両施設が勝山公園内に位置していることから、各イベントが相互に来訪動機を高め、周辺エリアの賑わい創出につながっている。営業・広報活動についても、公式ホームページ、SNS、プレスリリース等を活用した積極的な情報発信により、施設認知度の向上と来場促進に寄与している。

【小倉城】

(単位：人)

利用者数	【参考】R3年度（更新前）	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
要求水準	209,000	185,000	185,000	185,000	185,000
目標値	250,000	200,000	230,000	250,000	300,000
実績	【178,960】 117,199	204,278	258,747	295,799	352,497

※ ・・・評価対象年度

※ R3年度は新型コロナウイルス感染拡大のための休館（計95日間）

※ 【 】内は、新型コロナ休館期間中についてR元年度実績に置換した利用者数

【小倉城庭園】

(単位：人)

利用者数	【参考】R3年度（更新前）	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
要求水準	23,000	70,000	70,000	70,000	70,000
目標値	31,000	(72,500) 80,000	100,000	120,000	150,000
実績	【44,836】 25,415	79,593	107,463	132,532	188,600

※ ・・・評価対象年度

※ () 内は、R4年4月1日～21日の休館を考慮した目標値

※ R3年度は新型コロナウイルス感染拡大のための休館（計95日間）

※ 【 】内は、新型コロナ休館期間中についてR元年度実績に置換した入場者数

※ R3年度は空調改修工事等による休館（計124日間）

【勝山公園及びあさの汐風公園】

- ①② 維持管理や施設運営については、植栽の目的や公園機能により、管理区域、管理基準を設定し、年単位の管理行程計画を策定のうえ、計画どおりに適正に実施している。計画の策定にあたっては、安全・防犯対策や事故防止を考慮し、樹木の高さや植栽密度を決定するなど、それぞれの目的に沿った管理運営を行っており、北九州市のシンボル公園（勝山公園）及び小倉駅新幹線口の回遊拠点（あさの汐風公園）としての適切な維持管理水準を保っている。特に令和7年度は「樹木の老朽化（空洞化・腐朽）」の対応を強化し、倒木未然防止のため約10本の高木伐採を行うなど、安全確保に万全を期した。あさの汐風公園では、スパイク利用による芝生の傷みに対し、コア抜き・目

土・施肥による再生作業を継続した結果、約 80%程度の芝生再生を確認し、良好な景観を維持している。

グリーンエコハウス内の管理事務所に、公園全体の統括担当者を配置し、管理運営を行っている。また、グリーンエコハウスに隣接する場所に作業用倉庫を設置し、迅速な管理運営が行える常駐管理体制を整えている。

高木や生垣などの高度な植物管理業務については、専門的な技術を有する専従スタッフにより、景観に配慮した剪定や利用状況に応じた除草を行うとともに、勝山公園とあさの汐風公園での大型イベント開催の際は、事前に草刈りを行うなど計画的に適正な管理作業を行っている。

巡回清掃業務については、毎日継続的に行うことに加え、桜のシーズンやイベント開催時、お盆、年末年始など公園利用が増える時期には、作業員を増やして対応している。また、雨季に備えての排水溝清掃など、季節や状況に応じて適宜実施している。

- ③ 小倉城、小倉城庭園を含む勝山公園一帯で集客イベントを行うなど、シンボル公園に相応しい賑わいづくりに積極的に取り組んだ。令和6年度からの「昭和夏まつり」に加え、令和7年度は「Fire Halloween Night」や「HARLEY DAVIDSON BLUE SKY MEETING」など新規イベントを成功させ、幅広い層の来園を促した。結果、指定期間を通じて市の要求水準である「勝山公園の土日祝日における各月の集客イベントの開催率 40%以上」を大幅に上回った。また、最新技術を用いたARギャラリーを勝山・あさの汐風公園内に設置し、今後の集客力強化を図るため、小倉駅南北エリアの回遊性を調査していることも評価できる。

- ④ 広報活動では、ホームページで施設情報やガイドマップ、公園利用のルール、イベント情報等を掲載するなどの積極的な情報発信を行った。

【勝山公園イベント開催率】

(単位：%)

	R 7年度												
要求水準	勝山公園の土日祝日における各月の集客イベントの開催率 40%以上												
目標値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
実績	55	82	55	44	64	90	100	100	38	27	30	50	61

※令和7年度は、ARギャラリーを含まない開催率を表記した。

(単位：%)

	R 6年度												
要求水準	勝山公園の土日祝日における各月の集客イベントの開催率 40%以上												
目標値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
	100	100	80	100	100	80	100	100	80	75	75	80	83
実績	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

※令和6年3月にARギャラリーを導入したことにより、100%の開催率を実現した。

(単位：％)

	R 5年度												
要求水準	勝山公園の土日祝日における各月の集客イベントの開催率 40%以上												
目標値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
	100	100	75	80	75	80	100	100	75	50	75	80	71
実績	90	91	75	73	89	80	100	100	80	70	60	100	84

(単位：％)

	R 4年度												
要求水準	勝山公園の土日祝日における各月の集客イベントの開催率 40%以上												
目標値	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
	80	80	75	60	75	75	80	75	60	40	75	75	71
実績	90	100	50	91	100	80	73	90	44	36	89	100	79

※ ・・・評価対象年度

【ARギャラリーの利用状況】

(単位：回)

	R 7年度												
アクセス数	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	965	1022	645	678	436	627	681	919	466	698	751	700	8588

※ ・・・評価対象年度

(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。 | 1 5 | 4 | 1 2 |
| 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】

【小倉城及び小倉城庭園】

- ① 利用者アンケートにおける施設満足度は、指定期間を通じて安定して高い水準で推移しており、施設利用者の満足は十分に得られていると評価できる。また、アテンダントの対応についても高い評価を得ており、受付・案内等の基本的な利用者サービスが適切に提供されている。

- ② 利用者の意見については、アンケートや問い合わせフォーム等を通じて把握し、事業者内で共有する体制を整えている。把握した意見については、対応可能なものからサービス改善に反映しており、利用者ニーズを踏まえた施設運営に努めている。
- ③ 利用者からの苦情や問い合わせについては、スタッフ間で情報共有を行い、必要に応じて関係部署とも連携しながら、正確かつ丁寧な対応に努めている。また、寄せられた意見を業務改善に活用することで、安心して利用できる環境づくりに取り組んでいる。
- ④ 利用者への情報提供については、小倉城公式ホームページやSNSを活用し、開館情報、イベント情報、利用案内等を随時発信している。特に、公式ホームページのリニューアルやInstagramを中心としたSNSでの発信により、速報性のある情報提供と利用者の利便性向上に努めている。
- ⑤ サービスの質の維持・向上に向けて、遠方からの来場者の取り込みや利用者の利便性向上を目的に、開館時間の2時間延長を継続して実施している。また、小倉城武将隊による演劇やグリーンティング、地域の歴史教育に資する取組などを通じて、観光施設としての魅力とおもてなしの質の向上を図っている。

【小倉城及び小倉城庭園】

【利用者アンケート（施設を見学しての感想について）】

満足度	【参考】R3年度（更新前）	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
目標値	90.0	85.0	88.0	90.0	93.0
実績	79.2	86.2	96.0	98.9	99.0

目標値「非常に満足」「満足」の合計値

※ ・・・評価対象年度

【利用者アンケート（アテンダントの対応について）】

満足度	【参考】R3年度（更新前）	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
目標値	84.5	85.0	88.0	90.0	93.0
実績	84.9	83.9	91.3	99.0	98.6

目標値「非常に満足」「満足」の合計値

※ ・・・評価対象年度

【勝山公園及びあさの汐風公園】

- ① 利用者アンケートの結果、管理状況に対する満足度は極めて高い水準を維持している。利用者からの要望を的確に捉え、市に要望し「ベンチ・テーブル」の設置をした。グリーンエコハウスについても、「赤ちゃんの駅（授乳室・おむつ替え）」のPRや冬期の「小倉イルミネーション」に合わせた装飾、地域貢献としてのボランティア活動の支援などニーズを的確に捉え付加価値の向上に努め、「認知度」及び「満足度」が向上しており、多くの市民に活用されている。
- ②③ 公式ホームページに意見箱を開設し、積極的に利用者意見等の収集に努めており、意見・要望・苦情等は、共同事業体の構成団体内で情報共有のうえ、毎月の会議で協

議を行い可能な範囲で業務改善に努めた。

- ④ 公式ホームページで施設情報やガイドマップ、公園利用のルール・マナー、イベント情報など積極的に更新することにより、タイムリーな情報の発信を行っている。
- ⑤ あさの汐風公園と勝山公園子ども広場でのARギャラリー（QRコード読み取りにより恐竜が出現し、写真や動画撮影も楽しめる）の設置など、利用者を楽しませる工夫がみられた。

【満足度アンケート（公園の管理状況）】（単位：％）

【勝山公園・あさの汐風公園アンケート（公園の管理状況）】

（単位：％）

満足度	【参考】R3年度（更新前）	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
目標値	95.0	85.0	88.0	90.0	95.0
実績	91.9	93.8	92.2	88.8	93.0

※ ・・・評価対象年度

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】

【小倉城及び小倉城庭園】

- ① 小倉城・小倉城庭園の指定管理料は、昨今の物価上昇や人件費の高騰の中においても、効率的な運営に努めた結果、提案時の予算額内で適切に執行している。
- ② 仕様書に基づき、効率的かつ適切な点検・処置が可能な地元企業を優先的に選定し、維持管理を実施している。
- ③ 環境保護（節電・節水など）やコスト削減（A I の活用や印刷物の電子化（パンフレット・チラシなど））を意識しながら来場者が満足できるイベントを展開するなど効果的・効率的な執行がなされている。

【小倉城】

（単位：千円）

指定管理料	【参考】R3年度（更新前）	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	13,951	47,500	37,000	34,000	30,000
決算	54,481	60,016	39,067	34,000	30,000

総事業費	【参考】R3年度（更新前）	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	105,350	147,384	147,054	135,683	119,432

決算	95,039	139,458	190,590	126,859	124,093
----	--------	---------	---------	---------	---------

うち光熱水費	【参考】R3年度（更新前）	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	7,000	6,900	7,300	7,500	8,800
決算	4,403	6,985	7,166	8,514	8,123

※ ・・・評価対象年度

※ R3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館（計95日間）

※ R4・R5年度の指定管理料の決算額は、施設の管理運営上の追加対応及び市の施策等への対応に係る経費を含む。

※ 総事業費は、収支決算書の区分に合わせ、R4・R5自主事業を含む全体額、R6・R7は指定管理事業のみを計上。

【小倉城庭園】

（単位：千円）

指定管理料	【参考】R3年度（更新前）	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	34,755	32,000	27,000	24,000	20,000
決算	42,369	33,134	27,000	24,000	20,000

総事業費	【参考】R3年度（更新前）	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	40,779	71,350	69,557	59,859	62,388
決算	58,384	56,922	65,444	52,787	62,795

うち光熱水費	【参考】R3年度（更新前）	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	2,000	3,080	3,150	3,220	2,800
決算	2,736	2,329	2,921	2,810	2,970

※ ・・・評価対象年度

※ R3年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため休館（計95日間）

※ R3年度は空調改修工事等による休館（計146日）

【勝山公園及びあさの汐風公園】

- ① 電気に関しては、窓への遮光ロールカーテンの設置や戸外へのよしずの設置、打ち水など、グリーンエコハウス内の適正な温度調整を図った。また、事務所内は扇風機を使用するなど節電に努めた。
水道に関しては、巡回の際にトイレ等の漏水や蛇口の締め忘れなどの点検を行い、漏水等の早期発見に努め、自動灌水装置の使用にあたっては、設定時間の変更や水圧の調整など細やかな対応を行った。
- ② 設備の保守点検を除き再委託は行わず、マルチタスク化を推進するとともに、シングルを充実させ、人件費の効率化と作業精度の向上を両立させた。

- ③ 公園の安全と景観を維持する施設管理費とイベント開催経費等をバランスよく執行することにより、市民の憩いの場の提供と賑わいづくりを実現し、施設の設置目的に沿った経費の効果的・効率的な執行がなされた。

【勝山公園・あさの汐風公園】

(単位：千円)

指定管理料	【参考】3年度(更新前)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	58,431	48,000	48,000	49,000	48,000
決算	58,431	48,000	48,000	49,000	48,000
総事業費	【参考】3年度(更新前)	R4年度	R5年度	R6年度	R7年度
予算	78,725	73,440	73,558	70,463	70,096
決算	74,489	76,095	73,413	75,109	73,284

※ ・・・評価対象年度

(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。

1048

【評価の理由、要因・原因分析】

【小倉城及び小倉城庭園】

- ① 指定管理期間を通じて、小倉城・小倉城庭園は、継続的な企画力と積極的な集客施策により、来場者数・収益ともに着実な成長を実現したと評価できる。
- 初年度である令和4年度は、利用者数は目標値を上回ったものの、「お出かけ応援プレミアムサマー」期間中の利用者について、利用料補填の上限額が定められていたため、補填上限を超える利用者分が収益につながらず、利用料収入は目標値を下回った。
- 令和5年度以降は、新規イベントの企画や既存イベント内容の継続的な改善、SNS等を活用した広報強化により、利用者数および利用料収入は大きく増加した。
- 令和6年度、令和7年度については、小倉城・小倉城庭園ともに過去最高水準の利用者数を記録し、施設全体の収益性は大きく向上した。天守閣カフェ事業やUV事業、小倉城庭園でのアフタヌーンティーや文化講座など、地域資源や伝統文化を活用した高付加価値コンテンツの創出にも積極的に取り組み、施設の魅力向上と地域経済への波及効果の両立を実現している。
- 総じて、本指定管理期間においては、指定管理者による柔軟かつ積極的な運営努力により、集客力・収益力・施設魅力のいずれも大きく向上した。単なる観光施設運営にとどまらず、地域文化の発信拠点としての機能強化や地域経済への貢献も認められ、指定管理者として高く評価できる。

【小倉城】

(単位：千円)

収 入		【参考】R3年度（更新前）	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
利用料金収入	予算	62,250	55,385	63,702	69,225	83,077
	決算	【46,618】 29,828	48,179	71,240	82,377	86,670

※ ☐ ……評価対象年度

※ ☐ 内は、新型コロナ休館期間中について R1 年度実績に置換した入場料

【小倉城庭園】

収 入		【参考】R3 年度（更新前）	R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
利用料金収入	予算	8,489	20,656	25,820	30,984	38,730
	決算	【12,396】 7,616	17,985	26,168	30,680	36,785

※ ☐ ……評価対象年度

※ ☐ 内は、新型コロナ休館期間中について R1 年度実績に置換した入場料

【勝山公園及びあさの汐風公園】

- ① 多くの集客が見込めるイベント等を積極的に開催することで駐車場の利用増加を図るとともに、自主事業においては、自動販売機の新設や購入しやすい設置方法の工夫など、収入増加に取り組んでいる。

利用料金収入（駐車場収入）は、積極的なイベント開催により、年々増加傾向にある。令和7年度の落ち込みは、北九州ソレイユホールの休館（令和7年4月1日）の影響によるものと推測される。

自主事業収入（主に自動販売機収入）も年々売り上げを伸ばし、維持管理経費等に充ててことで施設の管理運営に貢献している。

【勝山公園・あさの汐風公園】

（単位：千円）

収 入		R4 年度	R5 年度	R6 年度	R7 年度
利用料金収入	予算	19,250	19,580	18,100	18,100
	決算	17,646	18,314	19,127	16,472
自主事業収入	予算	6,265	7,375	8,270	9,150
	決算	4,961	7,307	8,445	9,818

※ R7 年度の利用料金収入（駐車場収入）の大幅減は、R7 年4月、北九州ソレイユホール休館の影響によるものと推測

※ ☐ ……評価対象年度

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

- 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。

10

4

8

【評価の理由、要因・原因分析】

【小倉城及び小倉城庭園】

- ① 人員の配置については、小倉城及び小倉城庭園の一体的な管理により、受付・案内業務、貸室対応、館内誘導等に過不足が生じないように、各施設間で柔軟な人員配置を実施した。また、繁忙時や団体対応、外国人観光客への対応が必要な場合には、職員のスキルや経験を踏まえて適宜配置を調整するなど、効率的な運営体制を構築し、円滑なかつ安定的な施設運営が図られた。
- ② 職員の資質向上に向け、「おもてなし研修」や「リーダー研修」、「インバウンド対応研修」を継続的に実施するとともに、「動画講座」の導入により、繰り返し学習できる環境を整備した。これにより、接客力や専門知識の向上が図られ、質の高い施設運営につながっている。
- ③ 地域や関係団体との連携については、指定管理者交代当初は地域団体との調整に苦慮する場面も見られたが、「小倉城桜まつり」「小倉お城まつり」「小倉城おしるこ会」などの運営を重ねる中で信頼関係を構築し、現在では良好な協力体制が形成されている。また、他団体と連携したイベントを展開し、多くの利用者獲得につなげた。
さらに、小倉城庭園では、茶道協会や文化団体に加え、小倉商業高校、折尾高校、西日本工業大学、北九州市民カレッジ等との連携により、講座や授業、茶会等を実施し、文化振興や次世代育成にも寄与している。北九州市外の文化団体との交流も進め、広域的な文化・観光ネットワークの強化が図られた。

【勝山公園及びあさの汐風公園】

- ② グリーンエコハウス内管理事務所に、園長、副園長の2名配置のほか、維持管理技術スタッフ8名がローテーションで公園内の維持管理の作業を行うことにより、イベント後の清掃や大雨、強風による枝折れの撤去や側溝清掃等、緊急事案により迅速に対応できる体制で運営を行った。R7年度は桜の花見の時期に「ゴミ持ち帰り」啓発を強化し、清掃コストの抑制とマナー向上を図った。
- ② 管理事務所スタッフの資質、能力向上を図るため、セミナーや研修を積極的に受講させるとともに、専門家による接遇研修会への受講促進により、公園利用者に適正に対応できるよう努めた。また、共同事業体の教育システムを活用した研修も行っている。維持管理技術スタッフは、必要な資格取得に加え、重機の使用方法やメンテナンス、保守点検等について、定期的に講習を行っており、技術の向上に努めている。
- ③ 月3回の活動日を設定しての市民企画花壇「うえるっちゃ！花壇」の運営や夏休み期間中のグリーンエコハウス前でラジオ体操の実施、就労継続支援B型事業所「王漣」「えん」との共同企画として、ごみ拾いや清掃、草刈り等の活動を月2回定期的に行い、地域コミュニティの核としての役割を果たしている。

(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。	10	4	8
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】 【小倉城及び小倉城庭園】 ① 個人情報の管理については、アンケート用紙やイベント参加者情報等について、不要なものは速やかにシュレッダー処理を行い、保管が必要なものについては施錠管理を徹底するなど、適切な管理体制が維持されていた。 ② 施設運営については、各施設とも管理運営要綱に基づき適正に実施されており、日常的に職員・スタッフが高い安全意識を持ちながら、子ども連れや高齢者への配慮を行うなど、事故防止対策に継続して取り組んだ。また、小倉城では、車椅子利用者や足の不自由な利用者に対し、天守閣まで車で送迎できる受入体制を整備するなど、ユニバーサルな施設運営にも努めている。 新型コロナウイルス感染症対策期間中においても、マスク着用やアルコール消毒の徹底、不特定多数が接触する箇所の定期消毒など、感染防止対策を適切に実施し、安全・安心な利用環境の確保に努めた。 ④ 収支管理については、継続的なモニタリングを実施し、不適切な処理等がないことを確認するなど、適正な財務管理が行われていた。 ⑤⑥ 防犯・防災対策については、緊急連絡網及び緊急対応マニュアルを整備するとともに、防火・避難訓練を定期的に行い、災害時や緊急時への対応体制を確保した。また、台風や気象情報等を常時把握し、非常時に備えた準備や安全確認を継続的に行うなど、危機管理意識を持った運営が実施されている。 ⑦ これらの取組により対象期間を通じて特に大きな事故や災害等の発生はなく、安全かつ安定した施設運営が継続して行われた。 【勝山公園及びあさの汐風公園】 ① イベントや講座への参加者の個人情報については、保管する必要がないものは業務終了後速やかにシュレッダー処理を行ったり、保管が必要なものは、施錠して保管したりするなどの適正な方法で管理されている。 ② 施設の利用については、施設の管理運営要綱に即して適正に運営されている。 安全対策については、スタッフが常に安全意識を持って、子ども連れや高齢者に注意するといった日常の事故防止対策を行うなど、適切に実施されている。 ④ 収支の内容についてはモニタリングを行うことで、不適切な点がないことを確認している。			

- ⑤⑥ 防犯、防災対策については、緊急連絡網及び緊急対応マニュアルが作成されている。日常の管理及び対策として防火・避難訓練を実施している。常に台風・気象情報等を把握するなどして、非常時への準備が適切にとられている。
- ⑦ 特に大きな事故及び災害等の発生はなかった。

【総合評価】

合計得点	83	評価ランク	A
〔評価の理由〕 指定管理期間を通じて、小倉城及び小倉城庭園では、新型コロナウイルス感染症の影響からの回復過程において、施設運営の安定化と積極的な賑わい創出に取り組み、利用者数の大幅な増加と観光拠点としての魅力向上を実現したことは高く評価できる。 1年目となる令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の影響が依然として残る中での運営となったが、休館措置を伴う大きな制限はなく、年度後半には「福岡コロナ警報」の解除やインバウンド需要の回復もあり、徐々にコロナ禍以前の状況へ回復した。こうした中、「小倉お城まつり」「小倉城桜まつり」などの既存イベントに加え、「サマライウィーク」「小倉城 お濠カヌー」「冬のライトアップ カラフルナイト」など新たな企画を積極的に展開し、小倉城周辺及び勝山公園・あさの汐風公園の賑わい創出に寄与するとともに、小倉城及び小倉城庭園ともに目標入場者数を達成した。 2年目の令和5年度は、新型コロナウイルス感染症の位置づけ変更に伴い、観光需要及びインバウンドが本格的に回復する中、小倉城及び小倉城庭園ともに目標値を上回る来場者数を達成した。特に小倉城では、天守閣再建以来63年ぶりとなる25万人超の来場者数を記録し、施設の魅力向上と効果的な集客施策の成果が顕著に表れた。「兜かぶり体験」や「小倉城ド派手新成人なりきりイベント」など、新たな体験型イベントにも積極的に取り組み、幅広い世代への訴求と地域の賑わいづくりにつなげたことは高く評価できる。 3年目の令和6年度は、小倉城・小倉城庭園ともに高い来場者数を達成し、小倉城では再建直後を除き過去最高となる約30万人、小倉城庭園では開園以来最高となる約13万人を記録した。これは、継続的なイベント展開や広報活動、インバウンド需要の取り込みに加え、小倉城天守閣再建65周年記念「小倉城サイコー!!キャンペーン」など、話題性の高い企画を効果的に実施した成果であり、観光拠点としての認知度向上に大きく貢献したものと評価できる。また、小倉城庭園においても、日本文化や庭園空間の魅力を活かした新たな滞在型コンテンツの充実にも積極的に取り組んだ。「アフタヌーンティー」や「甘味処」など、庭園の静謐な雰囲気と調和した企画を実施したことで、従来の歴史・文化鑑賞に加え、“過ごす観光”としての新たな価値を創出した点は評価できる。特に、和の空間を活用した飲食体験は、若年層や女性層、インバウンド来場者からの関心も高く、滞在時間の延長や満足度向上、リピーター獲得にも寄与したものと考えられる。さらに、庭園文化への親しみや日本文化体験の深化にもつながっており、小倉城庭園の魅力向上に資する取組として高く評価できる。 4年目となる令和7年度は、小倉城利用者数約35万人（目標30万人に対し約5万人増、達成率117%）、小倉城庭園利用者数約19万人（目標15万人に対し約4万人増、達成率126%）を達成し、いずれも過去最多を更新した。これは当初令和8年度に掲げていた目標値を前倒して達成するものであり、5カ年計画における成果を4年目時点で実現したこと			

は高く評価できる。特に小倉城は再建直後を除き過去最高を更新、小倉城庭園も前年の開園以来過去最高を更新しており、集客面で大きな飛躍を遂げた。

さらに、指定管理者が掲げる「伝統と革新が織りなす驚きと発見のエンターテインメントエリア」の実現に向け、令和6年度から継続する天守閣再建65周年記念「小倉城サイコー!!キャンペーン」を軸とした各種事業を展開し、城郭研究に精通した専門家を招聘した特別講演会を開催するなど、歴史・文化的価値を学術的観点から発信したことは、市民のシビックプライド醸成にも大きく寄与したものと評価できる。加えて、「小倉城竹あかり」をはじめとする地域団体や民間企業との連携も着実に深化しており、小倉城を起点とした面的な観光誘客や地域活性化の取組が進展している。指定管理者が掲げる「城下町小倉を日本有数の観光エリアにする」というビジョンのもと、小倉地区の観光地としての認知度向上にも大きく貢献した。

一方で、利用者数の大幅な増加に伴い、休日を中心とした混雑対策や回遊性向上、多言語対応を含むインバウンド受入環境のさらなる充実、安全対策及び情報発信機能の強化など、新たな課題への対応も求められている。今後は、利用者満足度のさらなる向上と持続可能な観光運営の両立を図りながら、北九州市を代表する観光拠点として、地域経済への波及効果を一層高めていくことが期待される。

総じて、指定管理期間4年間において、社会情勢の変化に柔軟に対応しながら、積極的な自主事業の展開、地域連携、効果的な情報発信を通じて、施設の魅力向上及び利用者数の大幅な増加を実現したことは、指定管理者の高い企画力と運営努力、創意工夫による成果として極めて高く評価できる。

【勝山公園及びあさの汐風公園】

勝山公園・あさの汐風公園については、指定期間を通じて、北九州市のシンボル公園として質の高い管理運営を継続した。

特に樹木の健全度調査と迅速な伐採対応、芝生の戦略的な再生といったインフラ維持管理面での貢献が大きい。

賑わいづくり事業については、新たなイベントを企画・提案するなど積極的に取り組み、勝山公園の土日祝日における各月の集客イベントの開催率は要求水準（40％）を大きく上回っており、シンボル公園としての役割を十分に果たしていると考ええる。中でも、「カーブーツ」や「北九州GRANDMARKET」、「北九州パン祭り&キャッスルパーク」は定着したイベントとして多くの参加者が来園し、中心市街地の活性化に大きく寄与したことは高く評価できる。

さらに、令和6年度から開催された「昭和夏まつり」は9～10日間通して盆踊りを開催する挑戦的な取組であった。

また、ボランティアグループ「うえるっちゃ！花壇」の活動サポートや障害者就労支援事業所との共同作業など、市民の社会参加を目的とした取組を定期的に開催するなど地域との連携、協働にも積極的に取り組んだ。

適正な管理運営に関する取組については、イベント開催時の事故発生を防ぐため、実施範囲の明確化や監視員を適正に配置するなど安全対策に努めた。

維持管理の作業については、労働安全衛生法を厳守のうえ、安全対策を着実に実施するとともに、利用者が安全・安心に公園を利用できるよう努めた。

シンボル公園としての適切な維持管理のほか、公園の賑わいを創出し、市民の憩いや身近なレクリエーションの場として、子どもから大人まで楽しめる公園利用の促進が図られた。

【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】

収入増などの指定管理者の取組みを適切に評価している。

アンケートについては、幅広い層の意見をバランスよく収集できるよう実施のタイミングや手法等の改善を検討いただくとともに、要望のあった多言語対応についても、引き続き強化していただくよう期待する。

【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)

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、自己評価は妥当といえる。	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)	平 均
評価結果 (合計得点)	74	—	—	—	—	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。

※低評価のパナルティ（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12年3月31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31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							評価レベル （0～5）
(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）。							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%	-	-	