

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	環境局環境政策部環境首都推進室
評価対象期間	平成 18 年 4 月 1 日～平成 20 年 3 月 31 日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市環境ミュージアム	施設類型	目的・機能
	所在地	北九州市八幡東区東田 2 - 2 - 6		
	設置目的	公害の克服の過程、環境の保全、環境への負荷の低減に資する技術等に関する資料を収集し、保管し、及び展示し、並びに環境の保全に関する学習及び交流の場を提供することにより、市民の環境の保全のための活動を促進し、もって環境の保全に資するために設置する。		
指定管理者	名 称	財団法人タカミヤ・マリバー環境保護財団共同事業体		
	所在地	北九州市八幡東区前田企業団地 1 - 1		
指定管理業務の内容	環境ミュージアムの利用許可や利用料金徴収等に関する業務や施設の維持管理に関する業務。 また、環境教育施設としての指定管理独自のノウハウやアイデアによる運営。			
指定期間	平成 18 年 4 月 1 日～平成 21 年 3 月 31 日			

2 管理運営実績

	目標（計画）	実 績	要因・原因分析
施設の設置目的の達成状況	北九州市の公害克服の歴史を伝えると共に、世界の環境首都を目指して循環型社会を創るための市民の環境学習・環境活動・環境情報の総合拠点とすることを目的としている。	総利用者数・市外団体数・国外団体数が増加している。 市民の環境学習機会の活性化がみられる。	環境教育施設として、利用者に対して、十分な館内サービスを提供していた。また、地域との連携を図るなどの活動も積極的に行っている。

利用者の満足度	利用者にとって親しみやすい施設とし、より質の高いサービスを提供する。	入館者からは高い満足度が得られている。	来館される対象に合わせた特別対応プログラムの実施や展示解説員による展示物の解説に満足している。
収支状況	施設の利用促進と経費の削減（管理コスト）に努める。	ほぼ計画通りに遂行している。	施設の目的にあった取組み・維持管理が行えている。

3 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			
	計画に則って施設の管理運営等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）			
	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。	35	5	35
	周辺施設間の有機的な連携が図られ、その効果があったか。			
	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]				
対応項目				
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者数は年々増えている。目標 120,000 人。 ・世界の環境首都である北九州市の環境教育施設にふさわしく、海外からの利用客が来られる場合は、事前に館内展示物の音声ガイダンスを英語・中国語・韓国語に切り替えておくなどのサービスを提供しており、海外利用客が増加している。 ・市外からの利用団体も増加している。 				
		平成 17 年度（直営時）	平成 18 年度	平成 19 年度
	利用者数（人）	113,229	129,545	132,831
	施設内図書館利用者数（人）	53,441	61,947	63,862
	海外利用者数（人）	1,177	1,645	2,153
	市外団体（団体数）	251	271	288

対応項目

・オリジナル学習プログラムによる対応

修学旅行・社会科見学等の団体客に対して、事前に各学校で学習している“リサイクル”“地球温暖化”などの環境学習分野や全体的見学時間等の要望を調査し、それぞれの要望に合わせたセミオーダー形式のオリジナル学習プログラムを実施し、館内サービスの充実を行っている。また、個別のオリジナル学習プログラムを実施することで、毎年同じような団体利用客がリピーターとして来館している。さらに、あらゆる利用者に対して、細やかな展示解説を行っており、効果的な環境学習を展開している。

オリジナル学習プログラムの実績

平成 17 年度	310 団体	20,874 名 (参考)
平成 18 年度	402 団体	23,097 名
平成 19 年度	424 団体	26,986 名

・エコライフ・プチイベントの実施

市民を対象とした“食からエコ”、“燃料電池づくり”、“生ごみコンポスト”など様々な環境分野を学ぶための講座等を実施した。毎月各種の講座を開催することで、地域に親しみやすい施設という印象付けが来ている。連続講座・単発講座・募集方法においても随時検討しており、サービスの充実を図っている。なお、福岡市、下関市や広島市からの参加もあった。

平成 17 年度	講座 52 回	参加者 824 名 (参考)
平成 18 年度	講座 72 回	参加者 935 名
平成 19 年度	講座 77 回	参加者 894 名

対応項目

・環境イベント（未来ホテルデー）の開催

条例で定められた無料開館日（環境月間である 6 月の第一土曜日及びその翌日）に際して、市内の環境 N P O 団体、市民ボランティア団体や学生などと協働した環境イベント（未来ホテルデー）を開催した。人手が必要な運営側の意向と、何か環境に関する事業に携わりたいという市民の意向を互いに補完することができていた。

平成 17 年度	参加者 8,227 名 (参考)
平成 18 年度	参加者 7,633 名
平成 19 年度	参加者 7,264 名

・地域連携事業の実施

地域内施設との連携、認知度のアップ、集客数のアップのために、東田地区の施設・イベントや公共団体など様々な連携した事業を実施した。

東田 5 館パス：地域周遊パスポート

(環境ミュージアム・いのちのたび博物館・イノベーションギャラリー・スペースワールド・東田第一高炉史跡広場)

東田サマースクール：小学生対象期間限定の体験学習講座

(環境ミュージアム・いのちのたび博物館・イノベーションギャラリー・スペースワールド)

イオン八幡東環境教室：ペットボトル工作

(環境ミュージアム・イオン八幡東ショッピングセンター)

八幡まつり起業祭：入場無料券配布、東田ウルトラ 25 時間駅伝参加など

(環境ミュージアム・八幡東区役所等)

子ども文化パスポート：小学生対象の夏休み限定無料開館

(環境ミュージアム・北九州市教育委員会等)

CO₂削減/ライトダウンキャンペーン：夏至・冬至に一齐にライトダウン

(環境ミュージアム・環境省等)

世界の自転車大集合：世界の自転車を紹介する展示会

(環境ミュージアム・北九州市教育委員会・株式会社シマノ・自転車博物館サイクルセンター等)

など。

これらの連携事業を行うことで、東田地区来場者の回遊性を持たせ、相互の利用促進につながった。

対応項目

・出前環境講座(出張ミュージアム)の実施

環境教育施設として館内のみならず、市内小中学校など館外においても依頼元へ出向き、広報活動を含めた環境教育活動を実施し、設置目的を十分に果たした。

平成 18 年 5 件

平成 19 年 48 件

・充実した広報の実施

市政だより等の市広報の利用

所報“ミュージアムだより”を定期的に発行し、周辺地域の公共施設や市内の全小・中学校に配布し、主催事業や事業の実施状況、参加者の声などの情報提供に努めた。ホームページ等での周知を行った。

(2) 利用者の満足度	15	4	12
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。			
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。			
利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。			
利用者への情報提供が十分になされたか。			

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]

対応項目

・一般利用者を対象に「使い勝手」「展示内容」「ボランティアの講座」「スタッフのマナー・
応対」「スタッフの説明」「再来館したいか」「申請手続きの容易さ」についてアンケートを
行ったところ、高い評価が得られ、利用者に対して展示解説員が展示物をよりわかりやす
く説明を行うなどのサービスが満足されていることが伺えた。リピーターからも「再来館
したい」との意見が多数あり、サービスの充実ぶりが伺える。

全体の項目において「非常に満足・満足」の回答率 96.2% (H19)

「ぜひ機会をつくって来館したい」 回答率 76.3% (H19)

「ついでがあれば来館したい」 回答率 22.0% (H19)

・修学旅行・社会科見学等の団体対象に「設備状況」「展示」「ボランティア」「スタッフ」
についてアンケートを行ったところ、高い評価が得られ、各団体の要望に合わせたセミオ
ーダー形式のオリジナル学習プログラムによるサービスなどが満足されていることが伺え
る。

5段階評価中「4点以上」の回答率 95.5% (H19)

回答率 95.5% (H18)

対応項目

・低年齢利用者への特別プログラムの実施

幼稚園や保育園などの引率者から“鉛筆等の危険性を伴う文具は使用しないように”と
の意見をふまえ、低年齢者には、一般利用者を実施するクイズ型館内ラリーを実施する
のではなく、特別プログラムを実施することでリスクの低減を図った。

対応項目

・ドームシアターの機種変更

ドームシアターで視聴に対して、「見難い」「目が回る」等の苦情をふまえ、指定管理者
が首都推進室へプロジェクターの機種変更を提案した。機種変更は首都推進室が行い、
苦情はなくなっている。

対応項目

・特別展示の設置

常設展示と別に、“光化学スモッグ”“地球温暖化”などタイムリーな話題となっている
環境問題について解説する特別展示を設置することで、市民の関心に応える内容を展開
している。

<p>対応項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連絡会議の開催 毎月、環境ミュージアムスタッフと環境首都推進室との連絡会議を実施しており、館内サービス等について意見交換を行っている。 ドームシアターの機種変更（同上） 夏休みの開館 夏休み期間中は、こどもたちが宿題等を行うために訪れることから、通常月曜日休館のところを開館することとし、教育施設としての役割を強く認識している。 展示物や館内に設置してある機器等については、環境首都推進室の管理下にある。 			
2	効率性の向上等に関する取組み	30	24
(1) 経費の低減等			
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。			
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。		20	4
経費の効果的・効率的な執行がなされたか。			16
[評価の理由]			
<p>対応項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経費削減 平成 18・19 年度ともに、営業・管理業務は大いに拡大したにもかかわらず、指定管理料 61,450 千円（年額）で、優れた管理業務を行えた。直営時（平成 17 年度）の経費約 76,512 千円と比較して、15,062 千円の削減が達成できた。 ・企業努力 利用者増・原油価格の高騰にもかかわらず、職員の努力により光熱水費の削減を実現。 平成 17 年度（直営時） 7,360 千円 平成 18 年度 6,559 千円 平成 19 年度 6,145 千円 <p>対応項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・再委託及び指定管理スタッフ対応による経費削減 直営時に委託していた業務について、再委託や指定管理者スタッフが対応することで大幅な経費削減を実現。 平成 17 年度（直営時） 8,245 千円 平成 18 年度 3,242 千円 平成 19 年度 4,005 千円 			

<p>対応項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 対応項目と同じ。 				
(2) 収入の増加		10	4	8
<p>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。</p>				
<p>[評価の理由]</p> <p>対応項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 条例に基づき市内の小中学校等は減免対象となっている中で、各種広報活動の強化や地域との連携事業の実施などの努力により、利用者数が増加したのにあわせて利用料金収入も上がっている。 <p>利用料金収入 目標 1,600 千円 平成 18 年度 1,496 千円 平成 19 年度 1,721 千円</p>				
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		20		14
(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況				
<p>施設の管理運営にあたる人員の配置が合理的であったか。</p>				
<p>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)</p>		10	4	8
<p>地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>				
<p>[評価の理由]</p> <p>対応項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 適正な人員配置による管理運営を実施 平成 19 年度より利用者増加を見込み、個々の利用者に対するサービスの低下を防ぐため 1 名増員している。 <p>対応項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 身体障害者対応の研修等の実施 特別支援学校(旧・養護学校)から講師を招聘し、身体障害者に対する対応や環境教育の実践方法などについて、館内及び特別支援学校にて研修を行った。 ・ 展示解説員のスキルアップのための研修等の実施 展示解説員(インタープリター)のスキルアップのために、一般的な接客研修のみならず、幅広い環境分野に関する知識を深めるため、外部講師による定期的な研修、他の民間施設等への研修など様々な研修を実施した。 研修先: 日産、トヨタ、シャボン玉石けん、遠賀川水辺館、皇后崎環境センター、水環境館、到津の森公園、など 				

対応項目

- ・市民ボランティア（環境学習サポーター）との連携
市民の環境学習のサポートを行う市民ボランティア（環境学習サポーター）と連携した館内サービスの充実や自主事業の展開を行っている。
- ・地域連携事業の実績
東田地区の施設・イベントや公共団体など様々な連携した事業を実施した。
東田5館パス、東田サマースクール、イオン八幡東環境教室、八幡まつり起業際、こども文化パスポート、CO2削減/ライトダウンキャンペーン など。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

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
利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
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。			
防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
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]

対応項目

- ・個人情報等の管理について
業務上知りえる個人情報については、適正に管理している。

対応項目

- ・施設の平等利用について
車椅子やベビーカーを用意し、身体障害者等への細やかな配慮を行っている。

対応項目

- ・収支について
毎年度収支報告書を提出しており、適正な予算管理を行っている。

対応項目

- ・日常の安全対策について
開館中は、各展示ゾーンへの展示解説員の配置及び監視カメラによる安全確認を行っている。

対応項目

・職員の緊急対策研修の実施

職員に対し、緊急対策法（レスキュー法）の研修を実施した。

・緊急連絡網の整備

緊急時に対応するための連絡網を整備している。

対応項目

・台風時の対応

台風による閉館時には、館内にスタッフが駐在し、台風経過後の被害確認を迅速に行った。

【総合評価】

合計得点	85	評価ランク	B
[評価の理由]			
環境教育施設として、展示物のわかりやすい説明・要求に応じたセミオーダー形式の環境学習プログラムの実施など、公害克服の歴史や環境問題の重要性等を伝えるための館内サービスが実施されており、十分な取組みが行われている。館内利用者からも高い評価を得ている。さらに、様々な自主的な事業を展開することで、地域的な広がりがみられ、それにより市民の環境意識の高まりも推進され、施設目的を十分に果たしている。			
また、地域連携や市民ボランティアとの連携の強化により、地域活性化にも貢献している。			

[北九州市指定管理者制度推進会議（評価部会）の意見]

利用者数は目標を達成し、かつ、大幅に増加している要因の一つはセミオーダー形式のオリジナル学習プログラムによるものと思われる。

今後は、環境首都を目指す北九州市における『市民のための環境学習・交流総合拠点施設』として、さらに認知度・親近感を高める取り組みや広報・PR活動にも積極的に取り組まれない。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		
5	100%	良 い	目標（計画）を大幅に上回り、優れた管理運営がなされている
4	80%		目標（計画）を上回る管理運営がなされている
3	60%	普 通	目標（計画）どおり適正に管理運営がなされている
2	40%		目標（計画）を下回る管理運営がなされている
1	20%		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

【総合評価】

- A：総合評価の結果、特に優れていると認められる
（合計得点が90点以上）
- B：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90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50点以上80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30点以上50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30点未満）